

Evaluasi Penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri**Oleh:****¹ Gaspar C.H. Silubun; ² Mohammad Thahir Haning; ³ Edoardus E. Maturbongs**

^{1,2}. Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

³. Program Studi Administrasi Publik Program Magister, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Musamus

Email. silubungaspar@gmail.com

Abstrak

Informasi pelayanan publik saat ini mengarah kepada keterbukaan informasi publik berbasis digital melalui aplikasi agar mudah diakses publik, maka perlu adanya suatu sistem informasi yang dapat mengaplikasikannya salah satunya adalah Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) yang dikembangkan pada Sekertariat Daerah Kabupaten Merauke. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan ANFO di Sekertariat Daerah Kabupaten Merauke menggunakan model CIPP. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menghimpun data dari sejumlah informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ANFO mampu memberikan layanan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat namun tidak maksimal dijalankan karena berbagai hal. Secara *context* aplikasi ANFO mampu menjawab kebutuhan pengguna dalam mencari informasi, dari sisi *input* dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten untuk mengelola ANFO terutama diawal menggunakan ANFO berbasis anjungan mesin namun dari sisi aplikasi *android* cukup mudah untuk dijalankan oleh pengguna, dari sisi *process* aplikasi ini belum dimaksimalkan dengan baik terutama dalam hal sosialisasi kepada publik serta belum jelasnya pendanaan melalui instansi atau unit yang berwenang, sedangkan dari sisi *product* ANFO perlu dikembangkan dengan menambahkan menu agar menambah variasi informasi disamping perlunya regulasi untuk memperkuat program ini.

Kata Kunci: Evaluasi; Inovasi; ANFO**Abstract**

Public service information today is inclined more to a transparent, digital based public information transmitted via applications for public accessibility, hence a system that would be able to apply such transparency is required; one of which is Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO), developed by the Regional Secretariat of Merauke Regency. This research aimed to evaluate the implementation of ANFO at the Regional Secretariat of Merauke Regency by using CIPP. This research used qualitative research method in collecting data from a number of informants. The results of this research indicated that ANFO has the ability of providing information service required by the people, but the implementation was rather suboptimal due to several factors. In context, ANFO application was capable of fulfilling the necessity of its users while searching for information, but, in terms of input, it needs a competent human resource to manage the ANFO considering that the earlier version of ANFO was engine platform based. Nevertheless, it is quite user-friendly when it came in the form of android application. In terms of process, this application has not been properly maximized, especially when it comes to socialization to the public. The funding from authorized agencies and units was also unsettled. Meanwhile, in terms of product, aside from ANFO's need in regulation to even strengthen this program, it also needs further improvement by adding some menus to provide variation of information.

Keywords: Evaluation; Innovation; ANFO

PENDAHULUAN

Berbagai usaha dilakukan pemerintah untuk mewujudnyatakan pelayanan publik yang optimal dimana dilakukan pembenahan-pembenahan administrasi sehingga akan memberikan pelayanan sebagai tugas pemerintah. Salah yang berkembang kala ini adalah adanya sistem informasi yang juga sudah mulai merambah masuk dalam tata kelola pemerintahan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam pelayanan kepada publik. Menurut Bornar dan Hopwood sistem informasi adalah kumpulan perangkat baik keras maupun lunak yang dirancang guna melakukan proses transformasi data menjadi bentuk informasi yang bermanfaat (Alandari, 2013, p. 184).

Wujud transparansi dalam pelayanan publik merupakan bentuk penyelenggaraan *good governance* yang menuntut pemerintah melakukan daya upaya agar pelayanan yang diberikan kepada publik akan memuaskan publik. Berbagai pendekatan dapat dilakukan antara lain dengan menghadirkan berbagai macam inovasi pelayanan publik yang memberikan kemudahan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan maupun sistem yang mampu memberikan kewenangan kepada masyarakat untuk melaporkan persoalan yang dihadapinya. Penerapan *e-governmet* tentu tidak mudah sebab dibutuhkan komitmen dan perhatian dari pemerintah untuk menjalankannya yang disandingkan dengan berbagai komponen. Menurut Nugraha untuk penyelenggaraan *e-government* dibutuhkan kesiapan sumber daya manusia, regulasi atau aturan, ketersediaan anggaran yang didukung dengan sejumlah sarana dan prasarana yang memadai (Nugraha, 2018, p. 33). Untuk terselenggaranya *e-government* yang baik maka pemerintah perlu melakukan inovasi-inovasi pelayanan publik maupun inovasi-inovasi lainnya dalam berbagai bidang atau tata pemerintahan kedalam tugas pokok dan fungsinya. Inovasi dimaksudkan agar pemerintah menyelenggarakan pemerintahan yang kolaboratif dengan melibatkan berbagai *stakeholder*, sebab menurut Lekatompessy dan Maturbongs bahwa setiap masalah-masalah publik harus menjadi perhatian dari Pemerintah, masyarakat, maupun swasta yang tujuannya adalah menyelesaikan setiap masalah tersebut (Lekatompessy & Maturbongs, 2021, p. 2).

Dalam pasal 1 ayat (2) Peraturan Bersama Menteri Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2012, Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah menyebut bahwa “Sistem Inovasi Daerah yang selanjutnya disingkat SIDa adalah keseluruhan proses dalam satu sistem untuk menumbuh kembangkan inovasi yang dilakukan antar institusi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga kelitbang, lembaga pendidikan, lembaga penunjang inovasi, dunia usaha, dan masyarakat di daerah” (*Peraturan Bersama Menteri Negara Riset Dan Teknologi RI Dan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 03 Tahun 2012 Dan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah*, n.d.).

Berdasarkan akan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah diatas, maka Pemerintah Kabupaten Merauke mengeluarkan sebuah kebijakan melalui Peraturan

Daerah (Perda) Kabupaten Merauke Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik yang pada pasal 1 ayat (18) menyebut Informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik (*Peraturan Daerah Kabupaten Merauke Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik*, n.d.).

Berbagai inovasi yang ada dan dijalankan dalam sistem Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke salah satunya adalah Sistem Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) pada yang berada pada lingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke pada Bagian Organisasi. ANFO dibuat dan dikembangkan sejak tahun 2018 dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik sejalan dengan Perda Kabupaten Merauke Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik. ANFO sendiri mempunyai dua (2) bentuk yakni (1) ANFO berbasis anjungan mesin dan (2) ANFO berbasis aplikasi android. Hal tersebut sebagaimana disebutkan oleh Lis dalam penelitiannya bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi harus diikuti oleh pemerintah baik pemerintah desa dan kelurahan yang merupakan ujung tombak pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat agar pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien (Mindarti et al., 2022, p. 263), namun hal tersebut kurang dimanfaatkan oleh pemerintah desa dalam lokus penelitian tersebut untuk menyediakan informasi kepada publik. Berbeda dengan penelitian lain, dalam penelitian ini akan mengevaluasi penerapan ANFO yang berada di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke, dimana ANFO sendiri mempunyai beberapa layanan informasi yang disajikan berupa Profil Kabupaten Merauke, Struktur Organisasi Pemerintah Daerah, Agenda Bupati, Potensi Daerah, Layanan persuratan, Peta Kabupaten, Produk Hukum Daerah, Berita, Beasiswa, Pengadaan Barang dan Jasa, Perekonomian, Standart Operasional Pelayanan dan disertakan dengan survey indeks Kepuasan Masyarakat, serta untuk kemudahan dalam mendapatkan pelayanan anjungan informasi pelayanan mandiri, aplikasi tersebut tersedia pada layanan *play store* yang bisa di gunakan atau di *install* pada *smart phone android*, namun ada beberapa kendala dalam pelaksanaanya karena tidak semua sistem informasi akan berjalan lancar.

Memperhatikan bahwa Sistem ANFO telah berjalan sejak tahun anggrang 2018, maka peneliti bermaksud untuk melakukan evaluasi terhadap penerapan ANFO Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke guna mengetahui proses implementasi secara mendalam dilihat dari pada sistem kinerja aplikasi, mengevaluasi data yang ada pada sistem ANFO, melihat asas manfaat dalam pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke serta mengetahui kegagalan untuk memberikan masukan dan perbaikan terhadap layanan dari Pemerintah Daerah. Maka yang menjadi tujuan

penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan ANFO di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah yang bertujuan untuk menafsirkan sejumlah fenomena yang ada dan terjadi dengan cara menggunakan berbagai metode yang ada (Moleong, 2014, p. 5). Penelitian dilakukan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke dengan informan yakni dari Bagian Organisasi serta masyarakat. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang selanjutnya data dianalisis menggunakan *interactive model analysis* oleh Miles, Huberman dan Saldaña (Miles et al., 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kebijakan merupakan tahapan kebijakan publik dengan maksud memberikan aspek penilaian terhadap proses kebijakan publik yang dijalankan oleh pemangku kepentingan atau implementor kebijakan. Evaluasi kebijakan bertujuan memberikan masukan atau *input* untuk perbaikan kinerja kebijakan, baik dilihat dari sisi proses formulasi kebijakan maupun proses implementasi kebijakan sehingga kinerja kebijakan dapat diperbahagi selanjutnya. Dalam penelitian ini, proses evaluasi kebijakan terhadap Penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) menurut Daniel L. Stufflebeam (Rahmatulloh & Khausr, 2016, p. 24) sebagai tolak ukur untuk melihat sejauh mana keberhasilan sebuah kebijakan publik, sehingga dengan demikian akan menjadi masukan bagi *stakeholder* untuk menentukan langkah kebijakan selanjutnya.

Context

Teknologi dan informasi pada zaman ini seolah menjadi sesuatu yang berdampingan dengan kehidupan manusia dimana teknologi dan informasi tidak hanya sekedar kebutuhan sekunder namun dapat dikatakan sebagai kebutuhan primer, manusia butuh akan informasi yang valid dan akurat yang kesemuanya di zaman 5.0 sangat penting dan dimana informasi berpusat pada manusia sebagai aktor utamanya. Didalam pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada (*Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*, n.d.) menyebut bahwa “Badan publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Mendasari kebijakan tersebut maka Pemerintah Daerah wajib memberikan kemudahan informasi kepada publik atau memberikan informasi kepada publik. Informasi kepada publik dapat ditampilkan dalam berbagai cara dan ketentuan, salah satu yang dikembangkan di Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke pada Bagian Organisasi adalah ANFO. Kehadiran ANFO sebagai bagian dari

pengembangan sistem informasi yang berada dalam lingkungan pemerintah tentu mempermudah kerja pemerintah dalam menyajikan informasi kepada publik.

ANFO sejatinya aplikasi yang berbentuk anjungan mesin dan juga dalam bentuk aplikasi android menyajikan berbagai informasi yang memudahkan penggunanya, mulai dari informasi seputaran pemerintahan hingga seputar kebutuhan-kebutuhan masyarakat secara ekonomi, menurut O'Brien dan Marakas bahwa sistem informasi manajemen mempunyai tujuan memberikan sejumlah informasi seperti perhitungan harga pokok jasa maupun produk serta lain-lain tujuan yang manajemen inginkan (Sudjiman & Sudjiman, 2018, p. 61). Secara umum ANFO menyediakan informasi yang dapat diakses melalui menu sebagai berikut:

1. Berita dan Agenda : Layanan ini berisikan informasi berita dan agenda Bupati yang perlu diketahui oleh publik.
2. Cek Surat : Menu ini menampilkan rekam jejak administrasi persuratan yang diusulkan oleh institusi atau individu ketika mengurus dokumen persuratan di lingkup Sekertariat Daerah.
3. Harga Barang : Berisikan informasi harga bahan pokok yang ada di Kabupaten Merauke sebagai perbandingan atau untuk mengontrol harga pasar sekaligus sebagai informasi kepada publik.
4. Info Beasiswa : Menu ini berisikan informasi tentang usulan beasiswa yang dilakukan oleh mahasiswa sudah sejauh mana di proses, selain itu terdapat juga informasi tentang asrama mahasiswa.
5. Produk Hukum: Mencari informasi produk hukum untuk keperluan mahasiswa atau lain-lain biasanya kesulitan, dalam ANFO disediakan menu khusus yang dapat mengakses sejumlah produk hukum yang dihasilkan oleh Pemerintah Daerah serta sejumlah informasi hukum lainnya.

Kehadiran sistem informasi manajemen seperti ANFO tentu memudahkan semua, baik sisi masyarakat maupun dari sisi pemerintah sebagai penyedia informasi. Dalam penelitian Darea dan Elim menyebutkan bahwa sistem informasi manajemen daerah bertujuan menyediakan sebuah data *base* tentang kondisi daerah dari berbagai aspek seperti keuangan, asset daerah, hingga kepada pelayanan (Darea & Elim, 2015, p. 116), sementara Mindarti et.al menyebut bahwa pelayanan publik berbasis teknologi informasi sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat (Mindarti et al., 2022, p. 263), sementara Tjiptabudi ikut menjelaskan bahwa manfaat dari adanya sistem informasi yakni dokumen administrasi yang jauh lebih rapi, adanya kemudahan pendataan, rekapitulasi data, kemudahan pencarian data dan penyajian laporan serta pelayanan bagi yang membutuhkannya (Tjiptabudi, 2018, p. 45). Pandangan-pandangan tersebut mengisyaratkan bahwa sistem informasi manajemen mutlak dimiliki atau dihasilkan oleh pemerintah daerah terutama dalam menyajikan informasi-informasi yang kapan saja bisa diakses oleh publik sehingga tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah menjadi lebih baik. Disatu sisi masyarakat harus sudah terbiasa atau harus diantar masuk kedalam kebiasaan-kebiasaan menggunakan teknologi informasi, sebab dibelahan dunia lain semua hal telah

berbasis teknologi maka jika masyarakat tidak dibiasakan akan menyebabkan degradasi pengetahuan.

Input

Secanggih-canggihnya teknologi informasi tidak bisa dipungkiri bahwa campur tangan manusia masih dibutuhkan, dalam artian teknologi informasi dalam bentuk apapun tetap membutuhkan sumber daya manusia yang mengoperasikannya, sebagaimana disebutkan oleh penelitian lain bahwa ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompeten sangat dibutuhkan sehingga implementasi *e-government* berlangsung dengan sesuai disertai dengan asas manfaat yang diharapkan (Nugraha, 2018, p. 37), sementara Ndue menyebut untuk mewujudkan *good governance* sebagai ujung dari pelayanan publik dibutuhkan kompetensi birokrasi yang mendesain dan melaksanakan kebijakan (Haning, 2018, p. 26) sehingga dengan demikian kehadiran ANFO sebagai bagian dari sistem informasi tetap membutuhkan ketersediaan sumber daya manusia terutama diawal pengembangan dan implementasi ANFO berbasis anjungan mesin dimana sumber daya manusia yang ada walaupun terbatas dalam jumlah namun sangat dibutuhkan untuk membantu memperkenalkan ANFO kepada publik secara langsung atau berhadapan langsung dengan *user* atau pengguna, birokrasi pemerintahan yang bertugas dan langsung berhadapan dengan masyarakat dalam konteks seperti ini menurut Michael Lipsky disebut birokrasi garis-depan (Hasniati, 2013, p. 193).

Sumber daya manusia tidak bisa terlepas dari sistem informasi manajemen walaupun sistem informasi tersebut sudah canggih sekalipun, sebab dalam *maintenance* dibutuhkan sumber daya manusia, pengembangan sistem informasi juga membutuhkan sumber daya manusia hingga kepada proses implementasi sistem informasi tetap dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten guna memberikan informasi kepada pengguna yang belum memahami sebagaimana dijelaskan oleh Gomes bahwa potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam pencapaian tujuannya (Saragih et al., 2019, pp. 400–401) artinya bahwa sumber daya manusia sangat mendukung dalam pencapaian tujuan organisasi sehingga sumber daya manusia yang baik akan berujung pada tercapainya tujuan organisasi demikian sebaliknya jika sumber daya manusia tidak mendukung kinerja organisasi maka pencapaian tujuan organisasi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Pengembangan ANFO dimulai tahun 2018 yang diawali dengan ANFO berbasis anjungan mesin yang ditempatkan di Kantor Bupati dengan tujuan sebagaimana yang dijelaskan untuk membantu pengguna dalam hal ini masyarakat ketika membutuhkan informasi. Adanya teknologi informasi dan komunikasi diharapkan akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi yang cepat dan akurat (Dinasari et al., 2020, p. 51). Pada proses pelaksanaannya tentu saja membutuhkan sumber daya manusia yang memahami penggunaan ANFO, kompetensi sumber daya manusia terutama yang memahami sistem informasi menjadi penting terutama untuk

memberikan penjelasan kepada masyarakat yang masih awam terhadap teknologi. Walaupun terlihat sederhana namun memberikan pemahaman akan penggunaan sistem informasi kepada publik tetap membutuhkan pendampingan.

Hogwood dan Gunn mengatakan ketersediaan dan keterpaduan sumber daya dapat memfasilitasi pelaksanaan program (Nara, 2020, p. 1803). ANFO berbasis anjungan mesin dalam pelaksanaannya mendapatkan perhatian yang baik dari semua pihak seperti pemerintah maupun masyarakat, namun kelemahan dari ANFO berbasis anjungan mesin adalah pemanfaatan yang terbatas hanya bagi mereka yang datang mengunjungi Kantor Bupati semata. Berangkat dari hal tersebut maka selanjutnya dikembangkan ANFO berbasis aplikasi agar mudah diakses sebagai bagian dari media sosial, sebagaimana menurut penelitian yang menyebutkan bahwa dalam hal manfaat teknologi digital saat ini lebih didominasi pada pemanfaatan atau penggunaan media sosial (Mamuko & Adnan, 2021, p. 78). Hal inilah yang selanjutnya melahirkan ANFO berbasis aplikasi android yang dapat diakses melalui *play store* sehingga memberikan pelayanan yang baik kepada publik berbasis teknologi sebagaimana dikatakan bahwa pelayanan publik berbasis teknologi informasi tentu sangat dibutuhkan masyarakat jaman saat ini sebab berbagai sarana teknologi informasi dan komunikasi mengalami perkembangan signifikan (Mindarti et al., 2022, p. 263).

ANFO dirancang sedemikian mudah baik berbasis anjungan mesin maupun berbasis android agar mudah diakses oleh publik dan mendapatkan respon yang baik oleh penggunanya, sebagaimana dalam penelitian lain yang menyebutkan bahwa ketika sebuah teknologi dalam penggunaannya mudah, maka minat masyarakat untuk menggunakannya akan semakin tinggi dan demikian sebaliknya jika terlalu sulit dalam penggunaan maka minat masyarakat juga akan rendah (Dinata et al., 2020, p. 230).

Process

Kebijakan yang baik adalah kebijakan yang dipahami dan diketahui oleh publik dengan jalan disosialisasikan sampai kepada kelompok sasaran kebijakan, apalagi dalam konteks kebijakan berbasis *e-government* yang notabene tidak semua kelompok sasaran kebijakan akan memahaminya. Dalam banyak hal kebijakan terkadang mengalami kendala dalam implementasinya, Ibrahim et al mengatakan bahwa dalam proses implementasikan suatu kebijakan tidak selalu berjalan mulus sebab ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi suatu kebijakan (Ibrahim et al., 2017, p. 322). Salah satu kendala yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan adalah kurangnya sosialisasi kepada publik atau pengguna kebijakan. Hal ini yang biasanya menjadi kendala penerapan *e-government*, padahal menurut Nugraha bahwa konsep *e-government* harus disosialisasikan dengan merata, secara kontinyu dan tetap konsisten menyeluruh hingga seluruh lapisan baik itu birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik (Nugraha, 2018, p. 37). Zanden mengemukakan bahwa sosialisasi adalah suatu proses interaksi sosial dimana seorang individu mengenal cara berfikir,

berperasaan dan bertingkah laku yang akan membuatnya berperan dalam masyarakat (Herdiana, 2018, p. 15).

Salah satu kelemahan dari ANFO adalah belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat, berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pihak pengelola pada Bagian Organisasi sendiri belum maksimal melaksanakan sosialisasi kehadiran ANFO kepada masyarakat. Adapun sebagian masyarakat yang mengetahui adalah mereka yang benar-benar memahami dan mengikuti perkembangan teknologi informasi, diluar itu kehadiran ANFO belum sepenuhnya diketahui masyarakat. Suatu kebijakan yang baik adalah bagaimana kebijakan tersebut dapat di implementasikan dengan baik untuk diketahui oleh publik, sebagai bagian dari proses kebijakan publik maka sosialisasi kebijakan penting dilakukan sebagaimana dalam pandangan lain yang menyebut bahwa sosialisasi memiliki kedudukan yang strategis terhadap jalannya implementasi kebijakan secara benar sesuai dengan tujuan kebijakan yang telah dibuat dalam proses formulasi kebijakan (Herdiana, 2018, p. 18).

Bahkan jika dicermati baik belum semua komponen atau elemen birokrat memahami penggunaan ANFO, salah satunya dipengaruhi terjadinya pergantian tampuk kepemimpinan atau terjadi pergeseran jabatan, dalam penelitian Anggareni et.al disebutkan bahwa partisipasi pegawai negeri sipil dalam penggunaan alat anjungan mandiri kepegawaian masih rendah utamanya disebabkan karena ketidaktahuan mereka akan hadirnya alat tersebut (Anggareni et al., 2013, p. 126). Pandangan tersebut dapat menggambarkan kondisi senyatanya terkait ANFO dimana belum maksimalnya sosialisasi akan menyebabkan terjadinya ketidaktahuan akan kehadiran ANFO.

Kendala lain dalam pelayanan ANFO adalah berkaitan dengan ketersediaan anggaran untuk pengelolaan atau pemeliharaan, sebab penerapan teknologi informasi tetap membutuhkan biaya untuk operasionalnya. Kelemahan selama ini adalah tidak ada alokasi anggaran khusus kepada pengelola ANFO, berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa anggaran untuk ANFO dialokasikan dari kegiatan lainnya seperti tim kerja panitia atau lainnya. Ini tentu sangat tidak sesuai dengan apa yang seharusnya, sebab pengelolaan sistem informasi tentu membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Selain itu tidak adanya anggaran akan mempengaruhi niat kerja dari sumber daya manusia yang ditunjuk atau mereka yang mengelola sistem informasi ANFO tidak bekerja dengan maksimal sebagaimana pandangan Ibrahim et al bahwa jika tidak ada alokasi untuk pengurus maka pegawai tidak tertarik untuk terlibat secara sukarela (Ibrahim et al., 2017, p. 324). Pandangan tersebut sangat masuk akal mengingat siapa saja yang bekerja tentu membutuhkan pengakuan apalagi jika pekerjaan itu menuntut perhatian, waktu, tenaga dan sebagainya. Akibat dari tidak tersedianya alokasi anggaran tentu saja akan mempengaruhi kinerja kegiatan, ANFO versi anjungan mesin saat ini belum dapat dimaksimalkan kembali penggunaannya disebabkan salah satunya karena faktor anggaran. Hal ini tentu saja akan berdampak kepada pelayanan

informasi terkhusus bagi masyarakat yang mencari informasi secara langsung di lingkungan Sekretariat Daerah.

Product

Pada prinsipnya sebuah teknologi informasi membutuhkan pengembangan sistem guna melakukan *update* terhadap sejumlah informasi yang ada. Sejak digunakan mulai tahun 2018, ANFO berbasis android merupakan upaya yang sangat baik untuk menyentuh kepada masyarakat umum. Setiap sistem informasi tentu mempunyai kelemahan dalam penerapannya, berdasarkan kelemahan tersebut maka perlu diambil langkah-langkah untuk memperbaikinya kedepan. ANFO merupakan salah satu sistem informasi yang dikembangkan di lingkup Sekertariat Daerah Kabupaten Merauke, bahkan dapat dikatakan bahwa ANFO merupakan satu-satunya sistem informasi manajemen daerah yang ditampilkan dalam dua bentuk yakni berbasis anjungan mesin dan berbasis aplikasi android. Keunggulan dari ANFO adalah terletak pada inovatif terhadap pasar yakni tinggi tingkat penggunaan media sosial oleh masyarakat dewasa ini, Nurkholis et al menyebut bahwa pemanfaatan teknologi berupa sistem informasi dapat memberikan efisiensi dalam hal mempermudah pekerjaan manusia menjadi lebih cepat dan akurat (Nurkholis et al., 2021, pp. 124–125).

Untuk pengembangannya diperlukan kajian dan analisis yang mendalam dengan melibatkan *stakeholder* untuk memberikan masukan terhadap sistem yang tersedia. Dalam beberapa sistem informasi manajemen yang digunakan oleh pemerintah terlihat adanya menu ajuan untuk pengaduan dari masyarakat, hal ini penting untuk melihat kinerja Pemerintah Daerah sendiri dalam memberikan pelayanan atau untuk membantu pemerintah melihat berbagai persoalan-persoalan dalam masyarakat, dalam penelitian Nurkholis et.al dikatakan bahwa adanya sistem atau menu pengaduan akan memudahkan masyarakat untuk mengadu ketika ada masalah dan tentu saja memudahkan pihak terkait untuk mengantisipasi tindakan yang akan dimobil sebagai tindak lanjut dari laporan tersebut (Nurkholis et al., 2021, p. 127). Penelitian lain ikut menyebutkan bahwa pengembangan infrastruktur dan superstruktur guna menciptakan lingkungan yang kondusif dalam rangka pengembangan *e-government* misalnya perlu adanya regulasi yang jelas (Nugraha, 2018, p. 37). Mendasari itu maka Pemerintah Daerah perlu menetapkan beberapa hal terkait dengan pengembangan sistem ANFO:

1. Adanya regulasi mengenai inovasi ANFO;
2. Adanya unit pengelola yang ditunjuk secara langsung melalui Surat keputusan Bupati;
3. Alokasi anggaran tetap ANFO melalui DIPA salah satu unit kerja.

Keterlibatan *stakeholder* juga perlu diperhatikan dalam rangka memberikan kebaruan dalam aplikasi ANFO, sebab perkembangan teknologi informasi akan membuat meningkatnya kebutuhan publik akan informasi sehingga ANFO harus *up to date* sehingga ANFO akan semakin banyak digunakan oleh masyarakat.

KESIMPULAN

ANFO secara nyata telah memberikan manfaat kepada pengguna atau kepada masyarakat yang membutuhkan informasi. ANFO terbagi menjadi dua bagian yakni ANFO berbasis anjungan mesin dan ANFO berbasis aplikasi android, untuk ANFO berbasis anjungan mesin dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dibidang teknologi informasi untuk pengembangan dan tentunya untuk operasionalnya, terutama untuk memberikan pemahaman bagi masyarakat yang kesulitan mengakses teknologi. Untuk ANFO berbasis aplikasi android sudah dapat dijalankan oleh masing-masing individu masyarakat. Pada evaluasi *process* terdapat kendala yakni belum maksimalnya sosialisasi ANFO kepada pengguna atau masyarakat dan minimnya anggaran untuk pengembangan dan operasional ANFO. Evaluasi *Product* terhadap ANFO diketahui terdapat beberapa kekurangan yang menjadi masukan terutama terkait *fitur-fitur* atau menu-menu didalam ANFO yang belum memberikan gambaran Merauke secara utuh, sehingga perlu dikembangkan dengan memasukan beberapa *fitur* atau menu tambahan seperti tentang kebudayaan, olah raga dan sebagainya.

Agar ANFO dapat berjalan maksimal guna memberikan informasi pelayanan publik maka Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke perlu menerbitkan kebijakan khusus terkait penerapan sistem informasi manajemen seperti ANFO bagi semua OPD sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang atau Peraturan-Peraturan selain Bagian Organisasi perlu mengaktifkan kembali ANFO yang selama ini kurang berfungsi sebagai akibat adanya pergeseran jabatan serta melakukan sosialisasi yang intens kepada semua OPD dan masyarakat umum tentang kehadiran dan tata cara penggunaan ANFO dan yang tidak kalah penting adalah pada Bagian Organisasi perlu mengusulkan dan mengalokasikan anggaran khusus terhadap pengembangan, pemeliharaan dan operasional ANFO.

DAFTAR PUSTAKA

- Alandari, F. (2013). Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau. *E-Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 182–194.
- Anggareni, R., Zauhar, S., & Siswidiyanto. (2013). Evaluasi Kebijakan Publik: (Evaluasi Terhadap Proses Pengadaan Anjungan Mandiri Kepegawaian Berdasarkan Perpres No. 54 Tahun 2010 di Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 119–127.
- Darea, D. W., & Elim, I. (2015). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan Pada DPPKA Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Emba*, 3(2), 114–122.
- Dinasari, W., Budiman, A., & Megawaty, D. A. (2020). Sistem Informasi Manajemen Absensi Guru Berbasis Mobile (Studi Kasus : SD Negeri 3 Tangkit Serdang). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 1(2), 50–57. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>

- Dinata, F. H., Nurmawati, I., & Muflihatin, I. (2020). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode Technology Acceptance Model di Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 226–233.
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(1), 25–37.
- Hasniati. (2013). Sikap dan Perilaku Birokrat Garis-Depan Dalam Pelayanan Publik Ditinjau Dari Perspektif Syariat Islal. *Jurnal Ushuluddin: Media Dialog Pemikiran Islam*, 17(1), 190–203.
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar Abstrak. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3), 13–26.
- Ibrahim, M. A., Aslinda, & Ikramullah, M. (2017). Equal Opportunity In Higher Education Through The Free Tuition Program For New Students In South Sulawesi. *Special Issue Sci.Int.(Lahore)*, 29(1), 321–325.
- Lekatompessy, R. L., & Maturbongs, E. E. (2021). Faktor-Faktor Dalam Upaya Mengatasi Abrasi Di Pesisir Pantai Di Wilayah Kabupaten Merauke. *Dialogue*, 3(1), 1–13.
- Mamuko, Y., & Adnan, R. S. (2021). Rebranding Sebagai Manifestasi Reformasi Birokrasi Era New Normal: Perspektif Digital Era Governance (Studi Implementasi Digital Weberian Bureaucracy (DWB) Pada Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN)). *Civil Service*, 15(1), 71–82.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (Third Edit). Sage Publications.
- Mindarti, L. I., Saleh, C., & Galih, A. P. (2022). Penerapan Inovasi Sistem Informasi Manajemen Guna Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(1), 258–268.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi). Remaja Rosdakarya.
- Nara, N. (2020). Factors That Determine The Success Of Implementing Village Fund Program Policies In Jeneponto Regency. *International Journal of Management (IJM)* , 11(12), 1800–1809. <https://doi.org/10.34218/ijm.11.12.2020.165>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, 5(1), 124–134.
- Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi RI dan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 03 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah. (n.d.).

Peraturan Daerah Kabupaten Merauke Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).

Rahmatulloh, & Khausr. (2016). Evaluasi Model CIPP Terhadap Layanan E-KTP Pada Program Pengembangan Dan Evaluasi Kebijakan Sistem Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta Tahun 2015/2016. *Jurnal Genta Mulia*, VII(2), 21–51.

Saragih, Y. M., Siagian, W. I. W. B., Halim, F., & Salsabila, Z. (2019). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Median Informatika Budidarma*, 3(4), 400–404. <https://doi.org/10.30865/mib.v3i4.1548>

Sudjiman, P. E., & Sudjiman, L. S. (2018). Analisis Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Proses Pengambilan Keputusan. *TeIKA*, 8(2), 55–66.

Tjiptabudi, F. M. H. (2018). Evaluasi Kegunaan Sistem Informasi Pelintas Batas Wilayah Negara (Sintaswin) Pada PLBN Terpadu di Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Teknologi Terpadu*, 4(1), 44–48. <https://doi.org/10.54914/jtt.v4i1.101>

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. (n.d.).