BAB II

STUDI PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

a. Teori Evaluasi

Definisi evaluasi menurut para pakar sangat bervariasi, misalnya definisi yang dikemukakan oleh Fitzpatrick, Sanders, & Worthen (2011: 7) evaluasi adalah: *"identification, clarification, and application of defensible criteria to determine an evaluation object's value (worth or merit) in relation to those criteria".* Artinya evaluasi adalah proses identifikasi, klarifikasi, dan penerapan kriteria untuk menentukan nilai suatu objek evaluasi (nilai/manfaat) berkaitan dengan kriteria tersebut.

Sedangkan evaluasi program menurut Joint Commite, seperti yang dikutip oleh Brinkerhof (1983: xv) adalah aktivitas investigasi yang sistematis tentang suatu yang berharga dan bernilai dari suatu objek. Gronlund & Linn (1990: 5) menyatakan bahwa evaluasi adalah *"the systematic process of collecting, analyzing, and interpreting information to determine the extent to which pupils are achieving instructional objectives."* Artinya suatu proses yang sistematis dari pengumpulan, analisis, dan penafsiran data atau informasi untuk menentukan tingkat ketercapaian tujuan pelajaran yang diterima oleh peserta didik.

Berdasarkan pada beberapa definisi tersebut, dapat dipahami bahwa kegiatan evaluasi adalah membandingkan apa yang telah dicapai dari suatu program dengan apa yang seharusnya dicapai berdasarkan standar/kriteria yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelaksanan program, kriteria yang dimaksud adalah kriteria keberhasilan pelaksanaannya, sedangkan hal yang dinilai adalah proses dan hasilnya untuk diambil suatu keputusan. Evaluasi dapat digunakan untuk melihat tingkat keberhasilan program, kemudian diambil suatu keputusan apakah program diteruskan, ditunda, ditingkatkan, dikembangkan, diterima, atau ditolak.

Beberapa model yang banyak dipakai untuk mengevaluasi pelayanan publik antara lain:

- **Teori Evaluasi Model CIPP (Context, Input, Process, Product) - Stufflebeam (1971)**

  Model evaluasi CIPP adalah salah satu model evaluasi program yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam pada tahun 1971. Model ini berfokus pada penilaian menyeluruh terhadap suatu program atau proyek dengan pendekatan sistematis yang terdiri dari empat komponen utama, yaitu:

  1. **Context Evaluation (Evaluasi Konteks)**

     Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan, masalah, dan peluang dalam

lingkungan pelaksanaan program. Context evaluation membantu menentukan tujuan program dan relevansinya terhadap kebutuhan tersebut sehingga program dapat dirancang secara tepat sasaran. Dengan evaluasi konteks, evaluator dapat menilai apakah program yang dirancang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan nyata di lapangan.

2. **Input Evaluation (Evaluasi Input)**
   Evaluasi input menilai berbagai sumber daya yang akan digunakan dalam program, termasuk kebijakan, strategi, anggaran, sumber daya manusia, dan rencana kegiatan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa input yang dipilih sudah memadai dan layak untuk mencapai tujuan program. Dengan evaluasi input, keputusan dapat diambil untuk mengoptimalkan atau mengubah sumber daya yang ada sebelum program dijalankan.
3. **Process Evaluation (Evaluasi Proses)**
   Evaluasi proses menilai pelaksanaan program secara real-time atau selama program berlangsung. Evaluasi ini bertujuan untuk memonitor, mengawasi, dan mengidentifikasi

masalah yang muncul selama pelaksanaan, sehingga memungkinkan adanya perbaikan secara berkelanjutan agar program dapat berjalan sesuai dengan rencana.

4. **Product Evaluation (Evaluasi Produk/Hasil)** Evaluasi produk fokus pada hasil akhir dari program, yaitu apakah tujuan program telah tercapai dan seberapa efektif program memberikan dampak yang diharapkan. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap hasil jangka pendek maupun jangka panjang, termasuk perubahan yang terjadi pada peserta atau lingkungan yang terkena dampak program.

- **Teori Evaluasi Model SERVQUAL**

  Model SERVQUAL merupakan salah satu model evaluasi yang dikembangkan oleh **Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)** untuk mengukur **kualitas pelayanan** berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan. Model ini banyak digunakan dalam sektor pelayanan publik maupun swasta, karena memberikan kerangka yang sistematis dalam menilai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi pengguna.

SERVQUAL merupakan akronim dari Service Quality dan mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

   Merujuk pada tampilan fisik fasilitas, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi. Pelanggan menilai kualitas pelayanan dari kesan visual, seperti kebersihan ruang tunggu, pakaian seragam pegawai, dan kelengkapan fasilitas.

2. Reliability (Keandalan)

   Menggambarkan kemampuan lembaga atau penyedia layanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Ini adalah dimensi yang paling penting menurut pengguna layanan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

   Menunjukkan kesiapan dan kesediaan pegawai dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat. Pelayanan yang lambat seringkali menjadi penyebab utama ketidakpuasan.

4. Assurance (Jaminan)

   Meliputi pengetahuan, kompetensi, sopan santun, serta kemampuan pegawai dalam menanamkan

rasa percaya dan aman kepada pelanggan. Ini mencakup juga kemampuan menjelaskan layanan kepada masyarakat.

5. Empathy (Empati)

   Berkaitan dengan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan, termasuk kemudahan akses, komunikasi yang baik, serta pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pelanggan.

b. Pelayanan Publik

Secara etimologi, pelayanan publik berasal dari dua kata, yaitu pelayanan (service) dan public (pulic). Menurut Poerwadarminta, definisi dari pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apapun yang diperlukan seseorang (Poerwadarminta, 1995: 571).

Menurut Sampara, pelayanan memiliki definisi sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggang (Sampara, 2000:6).

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik

dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Berdasarkan uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto, pelayanan publik adalah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya” (Dwiyanto, 2005: 141-145).

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masnyarakat. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar melaksanakan pelayanan publik.

c. Pencantuman Gelar Akademik PNS

Pencantuman Gelar Akademik Pegawai Negeri Sipil merupakan bagian dari manajemen PNS yang menjadi tanggung jawab BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 158, menjelaskan tentang Manajemen PNS meliputi penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karier, pola karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, dan perlindungan.

Pencantuman gelar akademik adalah pemberian *civil effect* kepegawaian kepada PNS untuk menggunakan gelar atau pendidikannya dalam tugas-tugas kedinasannya yang telah memenuhi syarat untuk di *update* data pendidikan dan gelarnya. Proses pencantuman gelar akademik PNS dilaksanakan secara digital menggunakan Sistem Informasi ASN atau SIASN. Penilaian kinerja pegawai negeri sipil yang akan diusulkan pencantuman gelar akademik didasarkan penilaian kinerja periodik (Kemenpan RB, 2024).

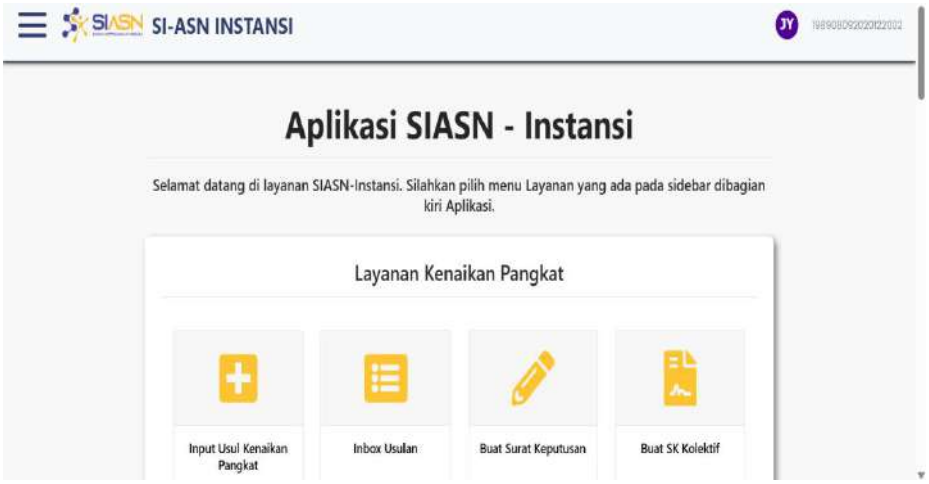
Berikut adalah persyaratan pencantuman gelar akademik bagi PNS di lingkup Pemerintah kab Sorong Selatan meliputi:

- Scan Asli SK CPNS;
- Scan Asli SK PNS;
- Scan Asli SK Kenaikan Pangkat Terakhir;
- Scan Asli Ijazah Terakhir;

- Scan Asli Transkrip Nilai Terakhir;
- Scan SK Tugas Belajar/SK Izin Belajar;
- Scan Sertifikat Akreditasi Jurusan;
- Screenshot Data Pendidikan Pada Forlap Dikti;
- Scan Dokumen Kinerja Dua Tahun Terakhir (e_kinerja).

d. Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN)

Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara, yang selanjutnya lebih dikenal dengan singkatan SIASN, merupakan transformasi Digital Manajemen ASN untuk Mewujudkan Layanan Berbasis Paperless berupa informasi dan data mengenai pegawai ASN yang terintegrasi untuk memberikan dukungan kepada Manajemen ASN (BKN RI, 2021). Sistem ini berupa sebuah aplikasi yang bertujuan untuk mengintegrasikan data ASN secara nasional meliputi seluruh Instansi Pemerintah Pusat dan Instansi Pemerintah Daerah. SIASN disusun secara sistematis, komprehensif, terintegrasi, dan realtime dengan menggunakan teknologi dan berbasis digitalisasi untuk dapat mendukung pemberian pelayanan kepegawaian di Indonesia.



Gambar 2.1 Website SIASN-Instansi

B. Definisi Konsep

Penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) sebagai kerangka untuk memahami dan menilai pelayanan pengusulan pencantuman gelar akademik PNS secara manual pada BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan. Oleh karena itu, definisi konsep dalam penelitian ini dijabarkan berdasarkan keempat komponen utama model CIPP sebagai berikut:

1. Context (Konteks)

   Merujuk pada kondisi lingkungan dan kebutuhan yang melatarbelakangi pentingnya layanan pencantuman gelar akademik bagi PNS. Ini mencakup relevansi layanan terhadap kebutuhan pegawai, tantangan geografis, serta urgensi penyediaan layanan yang mudah diakses, khususnya bagi pegawai yang berada di wilayah terpencil.

2. Input (Masukan)

   Mengacu pada kesiapan sumber daya dalam mendukung pelaksanaan layanan, termasuk sumber daya manusia (kompetensi petugas), sarana prasarana (komputer, jaringan internet), serta kebijakan dan dukungan anggaran. Penilaian input juga mencakup ketersediaan alat bantu layanan seperti SOP, media informasi, dan platform teknologi yang mendukung.

3. Process (Proses)

   Menilai bagaimana layanan dilaksanakan, mulai dari penyampaian informasi kepada pemohon, penerimaan dan verifikasi dokumen, hingga proses pengusulan melalui aplikasi SIASN. Fokus evaluasi pada tahap ini adalah efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kendala yang dihadapi oleh petugas maupun pemohon dalam pelaksanaan layanan secara manual.

4. Product (Produk/Hasil)

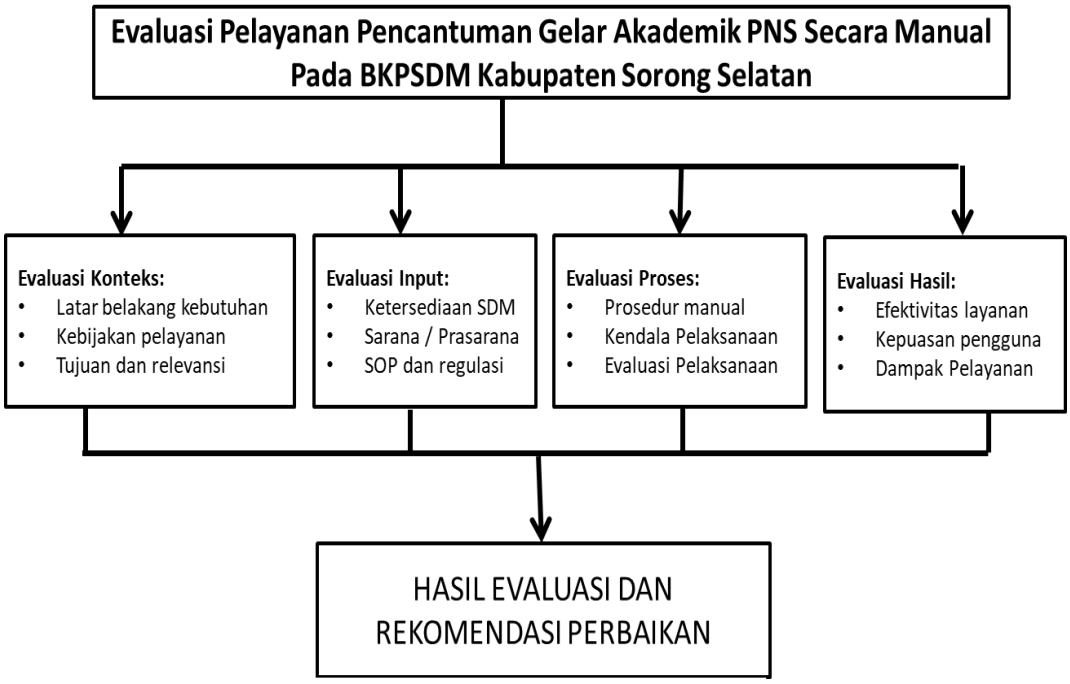
   Menilai capaian akhir dari proses pelayanan, yaitu diterbitkannya SK pencantuman gelar akademik. Selain itu, aspek yang dikaji adalah kualitas hasil layanan, tingkat kepuasan pengguna, serta apakah layanan tersebut mampu memenuhi prinsip pelayanan publik seperti cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

Secara keseluruhan, evaluasi pelayanan pencantuman gelar akademik didefinisikan sebagai upaya untuk menilai sejauh mana

pelayanan tersebut berjalan sesuai kebutuhan, ditunjang oleh sumber daya yang memadai, dilaksanakan secara efektif, dan menghasilkan output yang berkualitas. Definisi konsep ini selaras dengan tujuan penelitian untuk memberikan rekomendasi peningkatan layanan berbasis digital.

C. Kerangka Penelitian

Kerangka Penelitian merupakan penjelasan dasar pemikiran dari penelitian yang disusun dari fakta-fakta, observasi, dan kajian pustaka. Adapun Kerangka Penelitian yang digambarkan oleh Penulis sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian

Sumber: Teori Evaluasi Model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) - Stufflebeam (1971)