BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

Teori merupakan hal penting dan mendasar dalam penelitian. Menurut Siti Rahayu Haditono 1999 (dalam Sugiyono, 2013: 41), menyatakan bahwa suatu teori akan memperoleh arti penting apabila ia lebih banyak melukiskan, menerangkan, dan meramalkan gejala yang ada. Sementara itu menurut Kerlinger 1978 (dalam Sugiyono, 2013: 41) mengemukakan bahwa teori adalah seperangkat konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematik, melalui spesifikasi hubungan antara variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kerangka teori bertujuan untuk menjadi panduan atau acuan bagi penulis dalam menjelaskan dan menuliskan fenomena-fenomena permasalahan yang ada. Pada pembahasan, kerangka teori akan mempermudah peneliti untuk membuat uraian-uraian dan memecahkan masalah yang telah diperoleh di lapangan. Kerangka teori juga diperlukan bagi pebelitian ini agar arah tujuan serta konsep penelitian ini akan menjadi lebih jelas. Adapun teori-teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Ratminto dan Atik 2010: 5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka atau upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Lukman, 2000:8). Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang

diberiakan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.

Menurut Dwiyanto, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2005:141), bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

Sedarmayanti mendefinisikan pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (Sedarmayanti, 2004:78).

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari H.A.S. Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Adanya peningkatan dan pengnembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila (Moenir, 2001 : 47)

Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik (Surjadi 2009: 12-13) menyebutkan dan menjelaskan prinsip-prinsip penyelenggaraan publik, yaitu:

1) Kepastian hukum, menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2) Keterbukaan, pelayanan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3) Partisipatif, peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4) Akuntabilitas, penyelenggaraan pelayanan publik yang bertanggungjawab.
5) Kepentingan umum, pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.
6) Profesionalisme, penyelenggara pelayanan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya.
7) Kesamaan hak, pelayanan publik tidak diskriminatif.
8) Keseimbangan hak, hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan.Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Dalam pasal 1 Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturam perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan usaha dan aktivitas pemerintah atau organisasai yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dalam penelitian ini ini adalah pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh KOMINFO dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah terpencil di Kabupaten Klaten dalam hal akses internet.

2. Internet

a. Pengertian Internet

Sejalan dengan meningkatnya peranan teknologi informasi, maka akses jaringan menjadi semakin mudah. Internet adalah jaringan komputer mancanegara yang telah berkembang pesat, sehingga dapat dikatakan sebagai jaringan informasi terbesar di dunia. Internet dapat dianggap sebagai sumber teknologi informasi yang sangat besar, karena bidang apa saja yang diminati oleh manusia pasti ada didalamnya.

Internet membuat batas-batas negara dan budaya menjadi tidak lagi relevan. Internet menghilangkan batas ruang dan waktu sehingga memungkinkan seseorang berkomunikasi dengan orang di tempat lain. Internet merupakan suatu produk teknologi informasi yang dapat membantu manusia meningkatkan taraf hidup.

Pengertian internet secara umum adalah gabungan jaringan komputer yang berkomunikasi menggunakan sistem peraturan yang dikenal sebagai TCIP/IP berfungsi sebagai rangkaian penghubung badan pemerintahan, lembaga pendidikan, dan individu di seluruh dunia (Hariningsih, 2005:123). Pengertian yang sama juga dikemukakan oleh Harry Purnomo dan Theo Zachariast (2005: 354) Internet adalah jaringan komputer global yang menghubungkan sejumlah besar jaringan komputer – jaringan

komputer yang tersebar di seluruh muka bumi ini dengan menggunakan protokol TCP/IP.

Di dalam internet terdapat fasilitas *search engines* atau mesin pencari, yang artinya semua pencarian informasi berupa data, *file*, gambar musik atau film dapat ditemukan dengan mudah.

b. Sejarah Internet

Internet dapat dikatakan berdiri pada tahun 1983 saat protokol TCP/IP mulai digunakan. Saat itu Internet hanya digunakan oleh kalangan akademisi dan riset dan belum dikenal oleh masyarakat umum. Setelah Mosaic, penjelajah WWW dengan kemampuan grafis memperkenalkan Internet pada tahun 1993, maka Internet mulai berkembang pesat dan dikenal oleh masyarakat umum. (Purnomo dan Zacharias, 2005: 355)

Berikut ini merupakan daftar peristiwa penting dalam sejarah perkembangan Internet dan bagaimana jumlah komputer yang terhubung internet (*host)* dan kecepatan jaringan tulang punggungnya bertambah dari tahun ke tahun.

Tabel 1. Sejarah Perkembangan Internet dari Tahun ke Tahun

1957	Departemen Pertahanan Amerika Serikat mendirikan ARPA *(Advances Research Project Agency)* setelah USSR meluncurkan Sputnik, satelit bumi pertama. ARPA didirikan untuk mempertahankan kepemimpinan Amerika dalam sains dan teknologi
1972	1. Layanan Internet Telnet diluncurkan 2. Program e-mail pertama dibuat oleh Ray Tomlinson dari BBN 3. ARPA berubah nama menjadi DARPA (*DefenseAdvanced Research Project Agency*) 4. ARPANET mulai beroperasi dengan menggunakan protokol NCP *(Network Control Protocol)*
1974	Pertama kalinya istilah Internet digunakan, yaitu pada *paper* tentang TCP yang dipublikasikan oleh Vinton Cerf dan Bob Kahn.
1975	Milis (*mailing list)* pertama dibuat oleh Steve Walker dari ARPANET
1979	5. USENET dibuat oleh Steve Bellovin, mahasiswa pasca-sarjana dari Universitas North Californi, Tom Truscolt, dan Jim Ellis 6. Kevin MacKenzie mengusulkan untuk menggunakan simbol emosi (*emotion atau smiley*) pada *e-mail* seperti ☺ untuk mengekspresikan perasaan gembira 7. *Host*: 111+; Kecepatan : 50Kbps (ARPANET,
1982	8. Protokol TCP/IP selesai dibuat 9. Definisi internet (jaringan komputer yang saling terhubung) dan Internet (jaringan komputer yang terhubung dengan protokol TCP/IP) pertama kali dibuat. 10. Jaringan CSNET dibuat oleh NSF (*National Science Foundation*) 11. *Host*: 562; Kecepatan: 50Kbps (ARPANET), 56Kbps (CSNET)
1983	12. Mulai 1 Januari 1983, setiap komputer yang terhubung ke ARPANET diharuskan untuk menggunakan protokol TCP/IP. Protokol NCP tidak lagi digunakan. 13. *Host*: 562; Kecepatan: 50Kbps (ARPANET), 56Kbps (CSNET)

1985	14. Domain pertama, yaitu domain *com*, didaftarkan 15. *Host*: 1961; Kecepatan: 50Kbps (ARPANET), 56Kbps (CSNET)
1986	16. Jaringan NSFNET dibuat oleh NSF 17. *Host*: 2308; Kecepatan: 50Kbps (ARPANET), 56Kbps (CSNET), 56Kbps (NSFNET)
1987	18. Jumlah *host* menembus angka 10.000 19. *Host*: 28.714; Kecepatan: 50Kbps (ARPANET), 56Kbps (CSNET), 56Kbps (NSFNET)
1988	20. IRC (*Internet Relay Chart)* dibuat oleh Jarkko Oikarinen 21. *Host*: 56.000+; Kecepatan: 50Kbps (ARPANET), 56Kbps (CSNET), 1,544Mbps (NSFNET)
1989	22. Jumlah *host* menembus angka 100.000 23. Host: 100.000+; Kecepatan: 50Kbps (ARPANET), 56Kbps (CSNET), 1,544Mbps (NSFNET)
1990	24. ARPANET dibubarkan dan diganti oleh NSFNET 25. *Host*: 313.000+; Kecepatan: 56Kbps (CSNET), 1,544Mbps (NSFNET)
1991	26. Jaringan CSNET tidak dikembangkan lagi 27. *Host*: 617.000+; Kecepatan 45Mbps (NSFNET)
1992	28. Layanan WWW (*world wide web*) diluncurkan oleh CERN 29. Jumlah host menembus 1.000.000 30. *Host*: 1.136.000+; Kecepatan: 45Mbps (NSFNET)
1993	31. Indonesia terhubung ke NSFNET 32. *Host*: 2.056.000+; Kecepatan: 45Mbps (NSFNET)
1995	33. *Java* dirilis oleh *Sun Microsystem* 34. Penjelajah *Internet Explorer* diluncurkan 35. Host: 6.642.000+; Kecepatan: 145Mbps (NSFNET)
1996	36. Jumlah *host* menembus angka 10.000.000 37. *Host*: 15.000.000+; Kecepatan: 145Mbps (NSFNET)

Sumber: Purnomo dan Zachariast (2005)

c. Fasilitas Internet

Fasilitas Internet adalah segala sesuatu yang dapat membantu memudahkan pengguna dalam memanfaatkan Internet. Berikut ini adalah fasilitas-fasilitas di Internet:

1) *World Wide Web* (WWW)
2) *Electronic Mail (e-mail)*
3) *Mailing List (Milis)*
4) *Chatting*
5) *File Transfer Protocol (FTP)*
6) *Newsgroup*
7) *Telnet*
8) *Voice over Internet Protocol.* (Purnomo dan Zacharias, 2005)

Secara lebih rinci diuraikan sebagai berikut.

World Wide Web (WWW). WWW merupakan sistem hiperteks yang beroperasi di Internet. Sistem hiperteks adalah sistem untuk menampilkan informasi yang mengandung referensi (disebut hipertaut atau *hyperlinks*) ke informasi lain dalam sistem. Hiperteks ini biasa dijelajah (di-*browse*) dengan menggunakan program yang disebut dengan penjelajah (*browser*) seperti Internet Eksplorer dan *Nestcape Navigator*, yang akan mengambil informasi dari Internet (disebut halaman *web* atau *web pages*) dan menampilkannya ke layar monitor.

Kemudahan penggunaan layanan WWW inilah yang membuat layanan ini menjadi populer sekaligus mempopulerkan Internet di mata masyarakat umum. Saat ini diperkirakan telah ada lebih dari 10 milyar halaman *web* di Internet. Layanan WWW inilah yang paling banyak diakses oleh pengguna Internet.

WWW pertama kali diluncurkan pada tahun 1993. WWW menggunakan protokol yang disebut HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*). Halaman *web* pada umumnya disimpan dalam bentuk HTML (*HyperText Markup Language*). Penggunaan hiperteks ini juga telah dikembangkan lebih lanjut menjadi hipermedia (*hypermedia*) sehingga selain teks, halaman *web* juga dapat mengandung gambar, suara, video, dan sebagainya.

Electronic Mail (*e-mail). E-mail* adalah suatu layanan dimana pengguna dapat mengirim dan menerima pesan melalui sistem komunikasi elektronik. Sebagian besar e-*mail* saat ini menggunakan teknologi Internet untuk beroperasi. Ada dua hal utama yang dibutuhkan untuk menggunakan layanan e-mail yaitu:

a) Alamat *e-mail*, yang bisa didapatkan secara gratis maupun komersial. Alamat e-mail merupakan identitas pemilik surat diikuti dengan *provider* alamat *e-mail*.

b) Program atau situs *web* untuk menerima dan mengirimkan *e-mail*.

Mailing List (*Milis*). *Mailing list (milis)* merupakan suatu forum diskusi yang memungkinkan anggotanya untuk mengirimkan *e-mail* ke seluruh anggota forum diskusi. Jadi, jika ada seorang anggota yang mengirimkan *e-mail* ke forum, maka semua anggota forum akan menerima *e-mail* tersebut.

Chatting. Layanan ini disebut dengan layanan IRC, namun lebih populer dengan istilah rumpi atau *chatting*. IRC merupakan layanan di Internet yang memungkinkan dialog secara langsung dalam bentuk tertulis. IRC mirip dengan percakapan melalui telepon. Perbedaannnya dialog pada IRC dilakukan secara tertulis. IRC memungkinkan lebih dari satu orang untuk saling berdialog.

Seperti halnya *e-mail*, layanan ini juga dapat diakses melalui suatu program atau *web* tertentu, misalnya mIRC, *Yahoo Messenger*, *MSN Messenger*, dan sebagainya.

FTP. FTP merupakan layanan di Internet untuk melakukan transfer data dari (disebut unduh atau *download*) atau ke (disebut unggah atau *upload*) suatu komputer atau *server* yang terletak di Internet. Ini mirip dengan menyalin suatu arsip pada komputer dari suatu direktori ke direktori lain, hanya saja direktori asal atau tujuan tersebut terletak pada suatu komputer lain yang terhubung ke Internet.

Newsgroup. *Newsgroup* disebut juga bulletin boar, atau layanan Usenet (*Unix User Network*, seperti halnya *milis* merupakan suatu forum diskusi di Internet. Bedanya dengan *mili*s, anggota *newsgroup* tidak perlu memiliki alamat *e-mail* untuk dapat berdiskusi disana. *Newsgroup* dapat diakses dengan program tertentu atau langsung dari situs *web* tertentu.

Telnet. Telnet merupakan layanandi Internet yang memungkinkan pengguna log masuk (*log in)* ke suatu komputer (*host)* di Internet. Setelah pengguna *log* masuk ke suatu komputer tertentu, pengguna dapat mengakses perintah-perintah pada komputer tersebut sesuai dengan hak akses pengguna yang bersangkutan, seperti membaca atau menyalin arsip yang ada pada komputer tersebut, dan sebagainya.Untuk melakukan telnet, pengguna harus memiliki program *telnet*. Contoh program *telnet* adalah *Microsoft Telnet* dan *DxTelnet*.

VoIP. VoIP *(Voice over Internet Protocol*) atau disebut juga dengan Internet Telefoni (*Internet Telephony*) adalah suatu teknologi yang memungkinkan percakapan melalui Internet. Dengan teknologi ini, sesorang dapat menggunakan telepon untuk berhubungan dengan orang lain yang berada pada kota atau negara lain tanpa harus membayar biaya sambungan Langsung jarak Jauh (SLJJ). VoIP dapat mereduksi biaya percakapan sampai dengan 60%.

Keuntungan pengguna VoIP antara lain:

a) Biaya komunikasi khususnya interlokal menjadi lebih murah
b) Pengelolaan Internet dan jalur suara menjadi lebih sederhana karena dapat dikelola dalam jaringan yang sama
c) Menghemat biaya aplikasi-aplikasi semacam rapat terhubung *(online)*, misalnya *e-conference*.

d. Manfaat Internet

Menurut Syafrizal, manfaat internet dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu untuk kebutuhan perusahaan dan kebutuhan umum (Syafrizal, 2005: 14). Manfaat yang diperoleh dari perusahaan adalah :

1) *Resource Sharing*, bertujuan agar seluruh program, peralatan dan data dapat digunakan seriap orang tanpa terpengaruh oleh lokasi pemakaian.
2) *High Reliability*, yaitu suatu kehandalan tinggi yang diperoleh karena tersedianya sumber daya alternatif
3) *Saving Money*, yaitu penghematan uang. Komputer yang berukuran kecil memiliki kinerja yang lebih baik jika dibanding dengan bentuk yang lebih besar.

Manfaat jaringan untuk umum adalah :

1) Akses informasi yang berada di tempat lain, seperti akses berita hari ini, informasi politik, ekonomi, sosial, pendidikan, dan budaya.
2) Komunikasi orang ke orang seperti kirim *e-mail, chatting, video conference*, dan lain-lain
3) Hiburan interaktif, seperti *game online*, radio *streaming*, *download* gambar, film atau lagu-lagu dan sebagainya.

Melalui internet manusia akan mendapat manfaat yang begitu besar, baik dalam bidang bisnis, akademis maupun pemerintahan. adanya internet membuat dunia ilmu pengetahuan menjadi semakin terbuka bagi masyarakat, penyebaran informasi di penjuru dunia akan semakin cepat, segala informasi di dunia dapat diperoleh dengan cepat.

3. MPLIK

a. Pengertian MPLIK

MPLIK merupakan program pemerintah yang termasuk dalam Kajian Efektifitas Program Pendampingan Pemanfaatan Layanan KPU/USO. Program KPU (Kewajiban Pelayanan Universal) atau USO (*Universal Service Obligation*) adalah bentuk kewajiban pemerintah untuk menjamin ketersediaan pelayanan publik bagi setiap warga negara, khususnya pelayanan telekomunikasi dan informatika. Kewajiban tersebut berupa penyelenggaraan pelayanan komunikasi dan informartika untuk

umum. Baik pada area yang belum terjangkau layanan jaringan telekomunikasi maupun pada kelompok masyarakat yang masih memerlukan peran pemerintah dalam penyediaan layanan komunikasi dan informatika.

USO diterapkan di banyak negara dan meliputi berbagai sektor. USO merupakan bagian dari komitmen beberapa negara yang tergabung dalam *International Telecommunication Union* (ITU). Di Indonesia, USO diterapkan pada sektor telekomunikasi dan informasi (TI) sebagai salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam pembangunan. Sektor TI sendiri berkembang sangat pesat dan efisien di tangan swasta, namun juga sangat *profit oriented.* Akibatnya masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan terpencil tidak mendapatkan pelayanan TI karena bukan area *profitable*.

MPLIK (Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan) adalah Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) yang bersifat bergerak untuk akses internet yang sehat, aman, cepat dan murah. Perbedaan MPLIK dan PLIK adalah pada tingkat mobilitas, PLIK ditempatkan di rumah atau koperasi sementara MPLIK ditempatkan di mobil sehingga dapat dibawa kemana saja.PLIK seperti warung internet yang disubsidi dari Departemen Komunikasi dan Informasi untuk menyediakan akses internet di seluruh Indonesia, khususnya desa-desa terpencil

(http://www.mitraweb.co.id/web/berita-116-tentang-mplik-mobil-pusat-layanan-internet-kecamatan-.html. Diunduh tanggal 11 Januari pukul 10.12 WIB). Dalam paket PLIK ini berisi VSAT (*Very Small Aperture Terminal*), enam buah *Notebook*, 1 *server*, *switch*, *UPS*, kursi, dan meja. VSAT merupakan teknologi komunikasi satelit yang memungkinkan seluruh tempat untuk mendapatkan akses internet tanpa kecuali. VSAT ini menyediakan *bit rate* 256 Kbps dan dibagi oleh *server* menjadi *CPU*. Masing-masing *CPU* mendapatkan kecepatan sekitar 51 Kbps (KOMINFO).

MPLIK hampir sama dengan PLIK, yang membedakannya adalah MPLIK ditempatkan di dalam mobil. Jadi mobil ini dirancang untuk menampung seluruh paket yang berisi VSAT (1,2 m), *Notebook*, *server*, *UPS*, *DVD player*, *TV LCD*, dan "*Genset*" untuk menyediakan listrik.

Proyek MPLIK dan PLIK merupakan program Kementerian Komunikasi dan Informasi yang dikelola oleh Balai Penyedia dan Pengelola Pembiayaan Telekomunikasi dan Informatika (BP3TI). Program ini dibiayai oleh *Universal Service Obligation*, yang berasal dari setoran 25 persen pendapatan kotor 10 perusahaan operator telekomunikasi. Setoran ini dialokasikan dalam Pendapatan Negara Bukan Pajak kemudian digunakan untuk membayar perusahaan pemenang tender, yaitu diantaranya PT

Jogja Digital, PT Telkom, WIN, PT AJN Solusindo, PT Multidana Rencana Prima, Lintas Arta, dan Radnet. Para pemenang tender itu berkewajiban menyediakan peralatan, melaksanakan program, serta merawat alat-alat tersebut.

b. Tujuan dan Manfaat MPLIK

Setiap kebijakan publik mempunyai tujuan-tujuan baik yang berorientasi pencapian tujuan maupuan pemecahan masalah ataupun kombinasi dari keduanya. Program MPLIK mempunyai tujuan sebagai berikut :

1) Menyediakan arana mobil internet keliling yang dimanfaatkan di sekolah-sekolah, pusat keramaian, kantor kecamatan,puskesmas, dan tempat-tempat yang belum terjangkau fasilitas Internet.
2) Menyediakan sarana yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk dapat memperoleh informasi-informasi secara langsung dan "*On the Spot*" menggunakan Internet.
3) Menyediakan fasilitas dan sarana yang secara langsung maupun tidak langsung memiliki fungsi mencerdaskan kehidupan berbangsa melalui teknologi Internet yang dapat dimanfaatkan untuk memajukan dan mengembangkan kebudayaan dalam negeri (terutama daerah dan provinsi masing-masing) maupun hasil usaha

dalam negeri yang dapat dipublikasikan dan dipasarkan secara global di dalam maupun di luar negeri.

4) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengedukasi masyarakat di daerah melalui upaya pengenalan teknologi informasi (http://mpliksingkawangutara.wordpress.com/category/berita/. Diunduh tanggal 10 Januari 2014 pukul 22.50 WIB)

Sementara manfaat program MPLIK antara lain:

1) Sarana memperkenalkan komputer serta internet kepada masyarakat, khususnya di daerah terpencil maupun perbatasan
2) Mempercepat pemerataan informasi dan teknologi
3) Mempercepat penyampaian informasi dan pengetahuan untuk masyarakat sekitar
4) Sarana penyuluhan untuk masyarakat dalam bentuk video interaktif
5) Sarana pelatihan baik untuk pekerja maupun pelajar http://dishubkominfohst.blogspot.com/p/mplik-dishubkominfo.html. Diunduh tanggal 10 Februari 2014 pukul 22.43 WIB)

4. Evaluasi Program

a. Pengertian Evaluasi

Secara umum, istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka, dan penilaian. Dalam arti yang lebih spesifik evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat kebijakan (Dunn, 2000: 608).

Sementara Wirawan (2012: 7) mengemukakan bahwa evaluasi didefinisikan sebagai riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi.

Evaluasi program adalah metode sistematik untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memakai informasi untuk menjawab pertanyaan dasar mengenai program (Wirawan, 2012: 17).

b. Hakikat Evaluasi Program

Program di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai rancangan mengenai asas-asas serta usaha usaha yang akan dijalankan. Sementara Wirawan (2012: 17) mengemukakan bahwa program adalah kegiatan atau aktivitas yang dirancang untuk melaksanakan kebijakan dan dilaksanakan

untuk waktu yang tidak terbatas. Kebijakan bersifat umum dan untuk merealisasikan kebijakan disusun berbagai jenis program.

Menurut Suharsimi Arikunto dan Cepi Safruddin (2009: 3) program didefinisikan sebagai rencana. Evaluasi program dalam hal ini dimaksudkan untuk melihat seberapa tinggi tingkat keberhasilan dari kegiatan yang direncanakan. Evaluasi suatu program juga diartikan mengumpulkan informasi tentang bagaimana program itu berjalan, tentang dampak yang mungkin terjadi, atau untuk menjawab pertanyaan yang diajukan (Farida Yusuf Tayibnapis, 2008: 9). Informasi yang terkumpul itu nantinya dipakai untuk membuat sebuah keputusan terkait apakah program akan diteruskan atau dihentikan.

Dari pengertian-pengertian di atas memberikan pengertian evaluasi program berfungsi untuk mengukur keterlaksanaan sebuah program. Apakah program tersebut berjalan sesuai tujuan yang diharapkan atau belum, sehingga dari hasil evaluasi dapat dijadikan informasi untuk membuat suatu keputusan. Begitu juga dengan evaluasi program pemerintah. Dari hasil penelitian ini diharapkan mendapat informasi yang bisa digunakan untuk mengambil keputusan agar pelaksanaan program pemerintah selanjutnya menjadi lebih baik.

c. Tujuan Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan untuk mencapai berbagai tujuan sesuai dengan objek evaluasinya. Tujuan melaksanakan evaluasi antara lain adalah :

1) Mengukur pengaruh program terhadap masyarakat. Program dirancang dan dilaksanakan sebagai situasi, keadaan yang dihadapi masyarakat.
2) Menilai apakah program telah dilaksanakan sesuai dengan rencana. Setiap program direncanakan dengan teliti dan pelaksanaannya harus sesuai dengan rencana tersebut. Akan tetapi, pada pelaksanaannya suatu program dapat melenceng dari rencana. Sehingga evaluasi bertujuan menentukan posisi pelaksanaan program apakah berada pada treknya atau tidak. Jika terjadi penyimpangan maka dilakukan koreksi.
3) Mengukur apakah pelaksanaan program sesuai standar. Setiap program dirancang dan dilaksanakan berdasar standar tertentu.
4) Memenuhi ketentuan undang-undang. Suatu program disusun untuk melaksanakan undang-undang tertentu. Suatu program dirancang dan dilaksanakan berdasarkan ketentuan undang-undang untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

5) Mengambil keputusan mengenai program. Salah satu tujuan evaluasi program adalah untuk mengambil keputusan mengenai program. Jika evaluasi program menunjukkan keberhasilan dalam melakukan perubahan dalam masyarakat dengan mencapai tujuannya, maka program akan dilanjutkan. Apabila program kurang bermanfaat, maka harus dihentikan atau diperlukan perubahan. (Wirawan, 2012)

d. Manfaat dan Fungsi Evaluasi

Seperti halnya suatu kegiatan, evaluasi mempunyai manfaat dan fungsi. Manfaat evaluasi adalah diperolehnya informasi yang sangat berguna bagi pengambilan keputusan dan kebijakan lanjutan dari program, karena dari masukan hasil evaluasi program itulah para pengambil keputusan akan menentukan tindak lanjut dari program yang sedang atau telah dilaksanakan. Wujud dari evaluasi adalah sebuah rekomendasi dari evaluator untuk mengambil keputusan.

Ada empat kemungkinan kebijakan yang dapat dilakukan berdasarkan hasil dalam pelaksanaan sebuah program keputusan, yaitu:

1) Menghentikan program, karena dipandang bahwa program tersebut tidak ada manfaatnya, atau tidak dapat terlaksana sebagaimana diharapkan.
2) Merevisi program, karena ada bagian-bagian yang kurang sesuai dengan harapan (terdapat kesalahan tapi hanya sedikit)
3) Melanjutkan program, karena pelaksanaan program menunjukkan bahwa segala sesuatu sudah berjalan

sesuai dengan harapan dan memberikan hasil yang bermanfaat.

4) Menyebarluaskan program (melaksanakan program di tempat-tempat lain atau mengulangi lagi program di lain waktu), karena program tersebut berhasil dengan baik maka sangat baik jika dilaksanakan lagi ditempat dan waktu yang lain. (Suharsimi Arikunto dan Cepi Safruddin Abdul Jabar, 2009: 22)

Adapun tiga fungsi evaluasi menurut Dunn (2000) yaitu :

1) Evaluasi memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang dapat dicapai melalui tindakan publik.
2) Evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target.
3) Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi.

Selanjutnya Farida Yusuf Tayibnapis (2008: 4) mengemukakan bahwa “Evaluasi dapat mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi formatif dan sumatif. Fungsi formatif yaitu evaluasi digunakan untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan yang sedang berjalan. Fungsi sumatif yaitu evaluasi dipakai untuk pertanggungjawaban, keterangan, seleksi, atau lanjutan”.

Jadi pada intinya fungsi dari evaluasi disini ialah menyeleksi atau mendiagnosis suatu program agar dapat ditentukan apa tindakan selanjutnya dari program tersebut apakah akan dihentikan, memperbaiki, melanjutkan atau menyebarluaskan program tersebut.

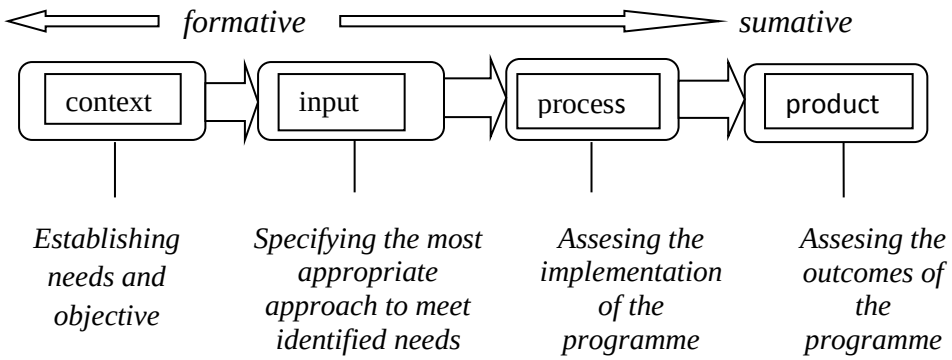
e. Model Evaluasi

Model evaluasi adalah model desain evaluasi yang dibuat oleh pakar atau ahli evaluasi yang biasanya dinamakan sama dengan pembuatnya. Ada beberapa ahli evaluasi program yang dikenal sebagai penemu model evaluasi program diantaranya:

1) Model evaluasi *CIPP Stufflebeam's* model

Model ini mula-mula dikembangkan oleh Stufflebeam dan Guba pada tahun 1968 dalam Kadir, (2008: 36-38). CIPP merupakan kependekan dari *context*, *input*, *process*, and *product*. Keunikan model ini adlah pada setiap tipe evaluasi terkait pada perangkat pengambil keputusan (*decission*) yang menyangkut perencanaan dan operasional sedbuah program. Keunggulan model CIPP memberikan suatu format evaluasi yang komprehensif/menyeluruh pada setiap tahapan evaluasi yaitu tahap konteks, masukan, proses, dan produk. Keempat kata yang merupakan singkatan CIPP tersebut merupakan sasaran evaluasi, yang tidak lain adalah komponen dari proses sebuah program

kegiatan. Dengan kata lain, model CIPP adalah model evaluasi yang memandang program yang dievaluasi sebagai sebuah sistem.



Gambar 2. CIPP sebagai sebuah sistem

Stufflebeam dalam Kadir, (2008: 40-41) menyatakan bahwa pendekatan yang berorientasi pada pemegang keputusan (*a decision oriented evaluastion approach structured*) untuk menolong administrator dalam membuat keputusan, dimana evaluasi sebagai suatu proses yang menggambarkan, memperoleh dan menyediakan informasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan dan membuat pedoman kerja untuk melayani para manajer dan administrator dengan membagi evaluasi menjadi empat macam yaitu:

(a) *Context evaluation to serve planning decision*, konteks evaluasi ini membantu merencanakan keputusan, menentukan kebutuhan yang akan dicapai oleh program dan merumuskan tujuan program. Stufflebeam

(1983:128) menyebutkan, tujuan evaluasi konteks yang utama dalah untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan yang dimiliki evaluan. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan ini, evaluator akan dapat memberikan arah perbaikan yang diperlukan. Menurut Suharsimi Arikunto dan Cepi Safrudin (2009:5) menjelaskan bahwa evaluasi konteks adalah upaya untuk menggambarkan dan merinci lingkungan kebutuhan yang tidak terpenuhi, populasi dan sampel yang dilayani, tujuan proyek.

(b) *Input evaluation, structuring decision*, tahap kedua dari model CIPP adalah evaluasi input, atau evaluasi masukan. Menurut Eko Putro Widoyoko (2009: 38), evaluasi masukan membantu mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternatif apa yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai tujuan, dan bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya. Komponen evaluasi masukan meliputi : 1) Sumber Daya Manusia, 2) Sarana dan peralatan pendukung, 3) Dana atau anggaran, dan 4) berbagai prosedur dan aturan yang diperlukan.

(c) *Process evaluation to serve implementing decision*. Menurut Worthen & Sanders (1981 : 137) dalam Eko Putro Widoyoko (2009) menjelaskan bahwa evaluasi

proses menekankan pada tiga tujuan : 1) mendeteksi atau memprediksi rancangan prosedur atau rancangan implementasi selama tahap implemnentasi 2) menyediakan informasi untuk keputusan program dan sebagai rekaman atau arsip prosedur yang telah terjadi. Evaluasi proses meliputi koleksi data penilaian yang telah ditentukan dan diterapkan dalam praktik pelaksanaan program. Pada dasarnya evaluasi proses untuk mengetahui sampai sejauh mana rencana telah diterapkan dan komponen apa yang perlu diperbaiki. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto, evaluasi proses dalam model CIPP menunjuk pada "apa" (*what*) kegiatan yang dilakuakan dalam program, "siapa" (*who*) orang yang ditunjuk sebagai penanggungjawab program "kapan" (*when*) kegiatan akan selesai. Dalam model CIPP evaluasi proses diarahkan pada seberapa jauh kegiatan yang dilaksanakan didalam program sudah terlaksana sesuai dengan rencana.

(d) *Product evaluation, to serve recycling dicision,* evaluasi produk untuk menolong keputusan selanjutnya, apa hasil yang telah dicapai? Apa yang dilakukan setelah program berjalan. Sax (1980: 598) dalam Eko Putro Widoyoko (2009) memberikan pengertian evaluasi produk/hasil

adalah *"to allow to project director* (*or teacher*) to *make decision of program.* Dari evaluasi produk diharapkan dapat membantu pimpinan proyek atau guru untuk membuat keputusan yang berkenaan dengan kelanjutan akhir, maupun modifikasi program. Sementara menurut Farida Yusuf Tayibnapis (2000: 14) dalam Eko Putro Widoyoko (2009) menerangkan, evaluasi produk untuk membantu membuat keputusan selanjutnya, baik mengenai hasil yang telah dicapai maupun apa yang dilakukan setelah program itu berjalan.

Dari pendapat diatas maka disimpulkan bahwa, evaluasi produk merupakan penilaian yang dilakukan guna untuk melihat ketercapaian/keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pada tahap evaluasi inilah seorang evaluator dapat menentukan atau memberikan rekomendasi kepada evaluan apakah suatu program dapat dilanjutkan, dikembangkan/modifikasi atau bahkan dihentikan.

Keempat hal tersebut diatas merupakan sasaran evaluasi yang tidak lain adalah komponen dari proses sebuah program kegiatan. Model evaluasi CIPP adalah model evaluasi yang memandang program yang dievaluasi sebagai sebuah sistem. Dengan demikian apabila evaluator

sudah menentukan model CIPP akan digunakan untuk mengevaluasi program yang ditugaskan maka mau tidak mau mereka harus menganalisis program tersebut berdasarkan komponennya.

Kelebihan evaluasi CIPP menurut Eko Putro Widoyoko (2009: 40) model evaluasi CIPP lebih komprehensif diantara model evaluasi lainnya, karena objek evaluasi tidak hanya pada hasil semata tetapi juga mencakup konteks, masukan, proses, dan hasil. Selain kelebihan tersebut di satu sisi model evaluasi ini juga memiliki keterbatasana antara lain penerapan model ini dalam bidang program pembelajaran dikelas mempunyai tingkat keterlaksanaan yang kurang tinggi jika tidak adanya modifikasi.

Matrik Kerangka Evaluasi Pelaksanaan Program MPLIK dengan model CIPP adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Kerangka Evaluasi Pelaksanaan Program dengan model CIPP

No	Aspek	Komponen	Indikator Keberhasilan Program	Informan / Sumber
1	Konteks	Latar Belakang dan Relevansi Program	Adanya Relevansi program dengan pihak terkait	Dishub Klaten Pihak PT BUEP Klaten Dokumen
2	Input	Juklak dan Juknis	• Adanya petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis • Adanya buku panduan pengoperasian MPLIK	Dishub Klaten Pihak PT BUEP Klaten Operator MPLIK Dokumen
		Organisasi/ Manajemen	• Struktur Organisasi dengan pembagian tugas • Pegawai MPLIK kompeten • SDM yang mencukupi • Sarana dan prasarana yang memadai	
3	Proses	Persiapan	• Koordinasi antar pihak terkait • Permohonan ijin ke Pemerintah daerah setempat • Perekrutan pegawai dengan sistem seleksi	Dishub Klaten Pihak PT BUEP Klaten Operator MPLIK Dokumen
		Sosialisasi	• Sosialisasi dari Dinas Perhubungan • Sosialisasi dari PT BUEP	

		Pelaksanaan	• Ketepatan pelaksanaan • Termonitornya pelaksanaan MPLIK • Ketepatan waktu pelaksanaan • Laporan rutin yang *progress* • Evaluasi	
		Pemanfaatan dana	• Tersalurkan dana dari PT Jogja Digital ke PT BUEP • Kesesuaian penggunaan dana oleh PT BUEP • Tercukupinya dana operasional MPLIK	
4	Produk		Meratanya akses teknologi informatika (internet) di Kabupaten Klaten	Dishub Klaten Pihak PT BUEP Klaten Operator MPLIK Dokumen Masyarakat

2) Model Evaluasi UCLA

Alkin dalam Kadir (2008: 42) menulis kerangka evaluasi yang hampir sama dengan model CIPP. Alkin mendefinisikan evaluasi sebagai suatu proses meyakinkan keputusan, memilih informasi sehingga dapat melaporkan ringkasan data yang berguna bagi pembuat keputusan dalam memilih alternatif, mengemukakan lima macam evaluasi, yakni :

(a) *Sistem assesment*, yang memberikan informasi tentang keadaan atau posisi sistem,

(b) *Program planning*, membantu pemilihan program tertentu yang mungkin akan berhasil memenuhi kebutuhan program

(c) *Program implementation* yang menyiapkan informasi apakah program sudah diperkenalkan kepada kelompok tertentu yang tepat seperti yang direncanakan.

(d) *Program improvement*, yang memberikan informasi tentang bagaimana program berfungsi, bagaimana program bekerja atau berjalan? Apakah menuju pencapaian tujuan, adakah hal-hal atau masalah-masalah baru yang muncul tak terduga

(e) *Program certification*, yang memberi informasi tentang nilai atau guna program (Alkin dalam Karding (2008: 42)

Adapun model alkin ini sedikit unik karena selalu memasukkan unsur pendekatan ekonomi mikro dalam pekerjaan evaluasi. Adapun pendekatan yang digunakan disebut Alkin dengan pendekatan sistem. Disebut pendekatan sistem karena model ini mengutamakan sistem yang berjalan seperti halnya pendidikan yang diartikan sebagai sebuah sistem. Dua hal yang harus diperhatikan oleh evaluator dalam model ini adalah pengukuran dan variabel kontrol. Alkin membagi model ini dibagi atas tiga komponen yaitu masuka, proses yang dinamakan dengan istilah perantara, dan keluaran (hasil). Alkin juga mengenal sistem internal yang merupakan interaksi antar komponen yang langsung berhubungan dengan pendidikan dan sistem eksternal yang mempunyai pengaruh dan dipengaruhi oleh pendidikan.

3) Model Stake

Model evaluasi program yang diperkenalkan oleh Stake dikenal dengan model *Countenance* (keseluruhan). Model ini juga disebut model evaluasi pertimbangan program dengan membandingkan kondisi hasil evaluasi

program dengan yang terjadi di program lain, dengan objek sasaran yang sama dan membandingkan kondisi hasil pelaksanaan program dengan standar yang ditentukan oleh program tersebut.

Tujuan dari model *Countenance* Stake dalam Farida Yusuf (2000: 22) adalah melengkapi kerangka untuk pengembangan suatu rencana penilaian kurikulum. Perhatian utama Stake adalah hubungan antara tujuan penilaian dengan keputusan berikutnya berdasarkan sifat data yang dikumpulkan. Hal tersebut, karena Stake melihat adanya ketidaksesuaian antara harapan penilai dan guru.

Dalam model ini Stake menekankan peran evaluator dalam mengembangkan tujuan kurikulum menjadi tujuan khusus yang terukur. Model *countenance* terdiri atas dua matriks yaitu *description* (gambaran) dan *judgement* (pertimbangan). Matriks pertimbangan baru dapat dikerjakan oleh evaluator setelah m,atrik deskripsi diselesaikan. Matriks deskripsi terdiri atas kategori rencana (*intent*) dan observasi. Matriks pertimbangan terdiri atas kategori standard dan pertimbangan. Pada setiap kategori terdapat tiga fokus yaitu:

(a) *Antecedents* yaitu sebuah kondisi yang ada sebelum instruksi yang mungkin berhubungan

dengan hasil, contohnya : latar belakang guru, kurikulum yang sesuai, ketersediaan sumber daya.

(b) *Transaction* yaitu pertemuan dinamis yang merupakan proses instruksi (kegiatan, proses, dll) contohnya : interaksi guru dan siswa

(c) *Outcomes* yaitu efek dari pengalaman pembelajaran (pengamatan dan hasil tenaga kerja), contohnya *performance* guru, Peningjkatan kinerja. (Eko Putro Widoyoko 2009)

Selanjutnya, Samodra Wibawa (1994) mengemukakan tiga buah model implementasi kebijakan yang dapat digunakan untuk memperluas hasil pengamatan evaluator. Sebagai model, maka tidak perlu diaplikasikan mentah-mentah namun dapat disintesiskan sesuai dengan kebutuhan evaluasi. Dengan memahami model-model tersebut, evaluator dapat lebih cermat melakukan evaluasi, sehingga banyak persoalan dapat dianalisis secara komprehensif dan tidak parsial.

1) Model Meter dan Horn

Meter dan Horn (1975) dalam Samodra Wibawa (1994: 19) merumuskan bahwa sebuah abstraksi yang memperlihatkan hubungan antar berbagai faktor yang mempengaruhi hasil atau kinerja suatu kebijakan. Menurut model ini, suatu kebijakan tentulah menegaskan standar dan

sasaran tertentu yang harus dicapai oleh pelaksana kebijakan.

Kebijakan menuntut tersedianya sumber daya baik berupa dana maupun insentif lainnya. Kinerja kebijakan akan rendah apabila dana yang dibutuhkan tidak disediakan oleh pemerintah secara memadai. Kejelasan standar dan sasaran tidak menjamin implementasi yang efektif apabila tidak dibarengi dengan adanya komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pengukuhan. Komunikasi menyangkut persoalan kewenangan dan kepemimpinan. Organisasi atasan mestinya mampu mengkondisikan pelaksana atau bawahan untuk memiliki idealita sebagaimana yang dikehendaki oleh kebijakan.

Ripley (1973: 10) dalam Samodra Wibawa (1994: 21) mengungkapakan persoalan diatas juga berkaitan dengan karakteristik birokrasi pelaksana. Struktur birokrasi pelaksana, yang meliputi karakteristik, norma dan pola hubungan yang potensial maupun aktual sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi.

Menurut Meter dan Horn, organisasi pelaksana memiliki enam variabel yang harus dicermati evaluator yaitu:

(a) Kompetensi dan jumlah staff
(b) Rentang dan derajat pengendalian

(c) Dukungan politik yang dimiliki
(d) Kekuatan organisasi
(e) Derajat keterbukaan dan kebebasan komunikasi
(f) Keterkaitan dengan pembuatan kebijakan.

Variabel terakhir menunjuk pada akses organisasi dalam mempengaruhi kebijakan. (Samodra Wibawa, 1994:21)

Variabel-variabel tersebut membentuk sikap pelaksana terhadap kebijakan yang mereka implementasikan, untuk pada akhirnya menentukan seberapa tinggi kinerja kebijakannya.

2) Model Grindle

Implementasi kebijakan menurut Grindle (1980) dalam Samodra Wibawa (1994:22), ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Pernyataan ini tidak jauh berbeda dengan pendapat Meter dan Horn dengan melihat implementasi dalam keterpengaruhannya oleh lingkungan. Setelah kebijakan ditransformasikan menjadi program aksi maupun proyek individual dan biaya telah disediakan, maka implementasi kebijakan dilakukan. Namun tidak berjalan mulus karena tergantung pada *implementability* dari program itu yang dapat dilihat pada isi dan konteks kebijakannya.

Isi kebijakan mencakup :
(a) Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan
(b) Jenis manfaat yang akan dihasilkan
(c) Derajat perubahan yang diinginkan

(d) Kedudukan pembuat kebijakan
(e) Siapa pelaksana program
(f) Sumber daya yang dikerahkan (Samodra Wibawa, 1994:22)

Kebijakan yang menyangkut banyak kepentingan yang berbeda sulit diimplementasikan dibandingkan dengan yang menyangkut sedikit kepentingan. Sementara kebijakan yang memberikan manfaat aktual (bukan hanya formal, ritual, dan simbolis) lebih mudah diimplementasikan dibanding yang kurang bermanfaat misalnya program pemberian dana perangsang bagi pengusaha kecil lebih mudah diimplementasikan daripada program pembinaan atau pelatihan.

Konteks kebijakan mempengaruhi proses implementasi sebagaimana pengaruh kondisi sosial, ekonomi dan politik. Yang dimaksud oleh Grindle dengan konteks kebijakan adalah: (1) kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat, (2) karakteristik lembaga dan penguasa dan (3) kepatuhan dan daya tanggap pelaksana.

3) Model Sabatier dan Mazmanian

Sabatier dan Mazmanian dalam Samodra Wibawa (1994: 25) menganggap bahwa suatu implementasi akan efektif apabila birokrasi pelaksananya mematuhi apa yang telah digariskan oleh peraturan (petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis). Oleh sebab itu model ini sering disebut

model *top down*. Dengan asumsi tersebut maka tujuan dan sasaran program harus jelas, karena merupakan standar evaluasi dan sarana legal bagi birokrat pelaksana untuk mengerahkan sumber daya.

Pada tahap implementasi, pejabat pelaksana dan kelompok sasaran harus mematuhi program untuk mencapai tujuan kebijakan. Faktor lingkungan yang berubah-ubah menuntut pejabat pelaksana memperoleh birokrat lapangan melalui prosedur rekrutmen yang ahli dalam pengerahan sumber daya dan berinisiatif dalam mengambil keputusan guna perbaikan kebijakan.

Dari berbagai model evaluasi yang dikemukakan oleh para ahli dalam bidang penelitian evaluasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil model evaluasi CIPP *(Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam. Model evaluasi CIPP adalah kerangka komprehensif dalam memandu kegiatan evaluasi formatif dan sumatif, program, perseorangan, produk, instansi, dan sistem. Model ini diatur untuk digunakan dalam evaluasi internal maupun eksternal. Dalam evaluasi internal yang diselenggarakan oleh evaluator dari dalam organisasi maupun evaluator pribadi yang diselenggarakan oleh regu perancang atau penyedia jasa individu, serta evaluasi eksternal yang

diberikan kepada kontraktor dari luar organisasi untuk melakukan evaluasi. Model ini telah digunakan diseluruh Amerika Serikat dan dunia, diterapkan dalam evaluasi di berbagai bidang, seperti kependidikan, perubahan sosial masyarakat, keselamatan transportasi dan bidang militer.

Dalam penelitian evaluasi yang menggunakan model CIPP proses evaluasi akan memperhatikan keberkaitan secara menyeluruh, mulai dari konteksnya yang meliputi informasi dari beberapa faktor mengenai kondisi dan karakteristik konteks sebelum suatu program dilaksanakan, masukan (input) yang diberikan sebagai persiapan pelaksanaan program supaya bisa berjalan lancar, proses bagaimana program dilakukan dari awalnya dengan pendekatan apakah sesuai dengan konteksnya dan merupakan poroses yang tepat untuk mencapai tujuan program, dan akhirnya bagaimana kualitas hasil yang telah dicapai selama pelaksanaan program yang dievaluasi tersebut (H. B Sutopo, 2002: 116)

Keunikan model ini adalah pada setiap tipe evaluasi terkait pada perangkat pengambil keputusan (*decision*) yang menyangkut perencanaan dan operasional sebuah program. Keunggulan model CIPP memberikan suatu format evaluasi yang komprehensif pada setiap tahapan evaluasi yaitu tahap konteks, masukan, proses, dan produk. Alasan-alasan inilah

yang membuat peneliti menggunakan model evaluasi CIPP di dalam penelitian ini.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Dodi Radesa yang berjudul "Sistem Tata Kelola Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) Kementerian Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia", Studi Kasus Di Kotamadya Bukittinggi. Hasil penelitian tersebut diketahui bahwa sistem tata kelola MPLIK Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (studi kasus di Kotamadya Bukittinggi) sebagian besar berjalan sesuai mekanisme pendapat ahli TI, namun pada proses pembuatan regulasi program MPLIK Kemkominfo tidak melibatkan Pemda, regulasi masih umum dan belum dalam bentuk petunjuk teknis/khusus yang mengikat serta tidak adanya buku panduan tentang program layanan MPLIK. Implementasi sistem tata kelola MPLIK di Kotamadya Bukittinggi belum terlaksana dan berjalan secara optimal dengan berbagai kelemahan yang meliputi tidak adanya koordinasi, keterbatasan sarana penunjang, kecepatan *loading* internet yang buruk, tidak adanya perda tentang MPLIK.

Peneliti memilih penelitian tersebut sebagai penelitian relevan karena terdapat kesamaan topik penelitian yaitu Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK). Namun, perbedaan yang mendasar bahwa penelitian yang saya lakukan adalah mengevaluasi pelaksanaan program MPLIK di

Kabupaten Klaten, dan kemudian akan saya analisis berdasarkan hasil pelaksanaan program yang saya temukan di lapangan.

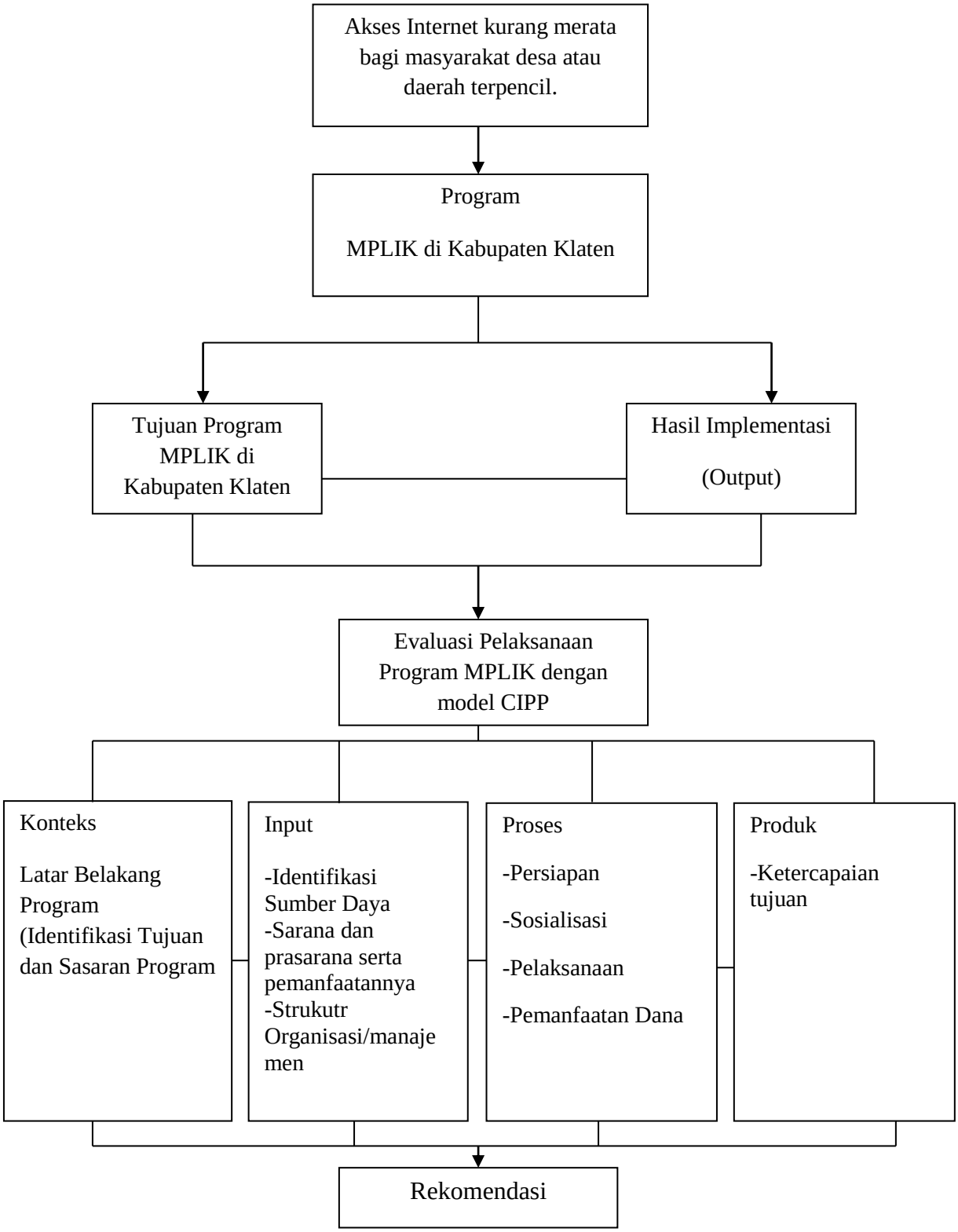
C. Kerangka Pikir

Hasil studi evaluasi ini akan menjelaskan tentang implementasi program Mobil Pusat Internet Kecamatan di Kabupaten Klaten sebagai output dalam penelitian ini. Dari evaluasi akan diketahui keberhasilan atau kegagalan sebuah kebijakan, sehingga secara normatif akan diperoleh rekomendasi apakah kebijakan dapat dilanjutkan, atau perlu perbaikan. Selain itu studi ini juga akan menganalisis hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan program MPLIK.

Evaluasi merupakan tahapan dalam penyusunan kebijakan dimana kebijakan yang telah dilaksanakan akan dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat mampu memecahkan masalah. Evaluasi merupakan analisa terhadap suatu fakta dan tanggapan yang dihasilkan ketika sebuah program atau kebijakan dilaksanakan (Dunn, 2000: 36)

Adanya kebijakan pasti dilatarbelakangi oleh masalah atau isu. Permasalahan disini ialah permasalahan publik. Karena adanya permasalahan tersebut maka kebijakan atau program dibuat. Kebijakan atau program yang dibuat memiliki suatu tujuan untuk mengatasi permasalahan publik. Tujuan tersebutlah yang ingin dicapai dalam pelaksanaan dari sebuah kebijakan publik. Dalam sebuah pelaksanaan atau impelementasi kebijakan pulik maka akan menghasilkan hasil implementasi. Dari langkah-langkah tersebut maka akan didapatkan hasil

evaluasi atas proses pelaksanaan program MPLIK di Kabupaten Klaten. Evaluasi menggunakan model CIPP (*context, input, process and product*). Model evaluasi CIPP ini bermaksud membandingkan kinerja dari berbagai dimensi program dengan sejumlah kriteria tertentu, untuk akhirnya sampai pada deskripsi dan *judgement* mengenai kekuatan dan kelemahan program yang dievaluasi. Evaluasi konteks untuk menggambarkan dan merinci lingkungan, kebutuhan yang tidak terpenuhi, populasi dan sampel yang dilayani, dan tujuan proyek. Evaluasi input menolong mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternatif apa yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai kebutuhan, bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya. Evaluasi proses untuk mengetahui seberapa jauh kegiatan yang dilaksanakan, apakah terlaksana sesuai rencana atau tidak. Evaluasi produk diharapkan dapat membantu pimpinan proyek dalam mengambil keputusan terkait program yang sedang terlaksana, apakah program dilanjutkan, berakhir atau keputusan lainnya.Setelah ditarik kesimpulan atas hasil evaluasi kebijakan tersebut maka akan diberikan bagaimana rekomendasi kebijakan agar kebijakan tersebut menjadi lebih baik. Secara skematis kerangka pikir tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Pikir Penelitian

D. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian berdasarkan evaluasi model CIPP adalah sebagai berikut :

a. Apakah pelaksanaan program MPLIK di Kabupaten Klaten sudah berjalan dengan baik dilihat dari
    1. Dimensi Konteks
    2. Dimensi Input
    3. Dimensi Proses
    4. Dimensi Produk

b. Faktor apa sajakah yang menghambat pelaksanaan program MPLIK di Kabupaten Klaten?

c. Faktor apa sajakah yang mendukung pelaksanaan program MPLIK di Kabupaten Klaten?