

EVALUASI CIPP DALAM PENERAPAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU ONLINE PADA KELURAHAN GUNTUNG PAIKAT

Rabbi'ah Damayanti Lestari¹, Taufik Arbain²

^{1),2)} Program Pascasarjana, Universitas Lambung Mangkurat
Email: rabbiahdl18@gmail.com

ABSTRACT

This research is motivated by service disruptions within the Disdukcapil Banjarbaru Online application, specifically regarding account verification failures and the absence of notifications for completed applications. This study aims to analyze and evaluate the service workflow of the application in Guntung Paikat Village, ranging from the initial application submission to the completion of population administration services. Furthermore, it identifies inhibiting factors such as human resources, facilities and infrastructure, the application system, and community participation. This study employs a qualitative approach utilizing the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model. The results indicate that in the context aspect, limited socialization persists, preventing the application's goal of facilitating public access to population services from being fully realized. In the input aspect, findings reveal limited human resource readiness, a lack of technical assistance from the Banjarbaru Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) to the village level, and the absence of formal complaint mechanisms and coordination channels. In the process aspect, workflow obstacles were identified, including account verification failures, missing completion notifications, and system malfunctions such as lag or "force closes" during document uploads. Finally, in the product aspect, the application's rating on the Google Play Store declined from 3.3 to 2.9 within one year, indicating a decrease in user satisfaction. These findings suggest that the implementation of the Disdukcapil Banjarbaru Online application in Guntung Paikat Village has not yet operated optimally.

Keywords: *Disdukcapil Banjarbaru Online Application, CIPP Evaluation, Population Administration Services, Public Service Innovation, Guntung Paikat Village.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya gangguan layanan berbasis online pada aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online, khususnya terkait kegagalan verifikasi akun serta tidak masuknya notifikasi permohonan yang telah selesai diproses. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi alur layanan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online di Kelurahan Guntung Paikat, mulai dari tahap pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan administrasi kependudukan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat penerapannya yang meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem aplikasi, serta partisipasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek context masih terdapat keterbatasan sosialisasi sehingga tujuan aplikasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan belum sepenuhnya tercapai. Pada aspek input ditemukan keterbatasan kesiapan sumber daya manusia, kurangnya pendampingan teknis dari Disdukcapil Banjarbaru kepada pihak kelurahan, serta belum tersedianya mekanisme pengaduan dan jalur koordinasi resmi. Pada aspek process terdapat kendala dalam alur layanan berupa kegagalan verifikasi akun, tidak masuknya notifikasi permohonan selesai, serta gangguan sistem seperti lag atau force close saat pengunggahan dokumen. Pada aspek product terjadi penurunan rating aplikasi di Google Play Store dari 3,3 menjadi 2,9 dalam kurun waktu satu tahun yang menunjukkan menurunnya tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online di Kelurahan Guntung Paikat belum berjalan secara optimal.

Kata kunci: Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online, Evaluasi CIPP, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Inovasi Pelayanan Publik, Kelurahan Guntung Paikat.

A. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi salah satu agenda utama reformasi birokrasi di berbagai negara, termasuk Indonesia (Mozin et al., 2025a; Rahmadany, 2024; Sarjito & Djati, 2025; Tsani et al., 2024). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat transparansi, akuntabilitas, serta aksesibilitas layanan kepada masyarakat (Andry & Sawir, 2024; Rahmadany, 2024; Renanda & Rosidin, 2025; Rumakat, 2025a). Konsep ini dikenal sebagai *electronic government* (*e-government*), yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperluas partisipasi masyarakat, serta memperbaiki proses administrasi pemerintahan (Rahmadany, 2024, 2024; Windiasih, 2019). Implementasi *e-government* juga menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Dewi, 2025; Kristian et al., 2024; Yaya & Sukardi, 2025).

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, digitalisasi layanan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang selama ini sering dihadapkan pada berbagai kendala, seperti prosedur yang panjang, keterbatasan akses layanan, serta tingginya biaya dan waktu yang harus dikeluarkan masyarakat (Gapri et al., 2025; Giyanti & Tukiman, 2025). Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan telah mendorong transformasi pelayanan publik berbasis digital, termasuk dalam layanan administrasi kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) (Budiman et al., n.d.; Syafitri et al., 2025a; wirawan, 2025). Digitalisasi layanan administrasi kependudukan diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk elektronik,

akta kelahiran, dan dokumen lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan (Familiawati et al., 2025; Huntua et al., 2024, 2024).

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital tersebut adalah pengembangan aplikasi layanan administrasi kependudukan secara daring (Rahma, 2024; Rahmadany, 2024; wirawan, 2025). Di Kota Banjarbaru, Pemerintah Daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kependudukan secara lebih cepat, efisien, dan transparan. Dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat diharapkan dapat mengurus berbagai dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi pelayanan publik berbasis digital tidak selalu berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor kelembagaan, sumber daya manusia, kesiapan organisasi, serta tingkat literasi digital masyarakat (A Muh, 2022; Afrizal & Djumiarti, 2026; Muliawaty & Hendryawan, 2020; Mulyadi & Rosilawati, 2025). Dalam banyak kasus, kegagalan implementasi program *e-government* seringkali disebabkan oleh kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan kapasitas aparatur dalam mengoperasikan sistem digital, serta lemahnya koordinasi antar lembaga pemerintah yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik.

Permasalahan serupa juga ditemukan dalam implementasi Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online pada tingkat pelayanan kelurahan. Kelurahan sebagai unit

pemerintahan yang berada paling dekat dengan masyarakat memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala dalam pemanfaatan aplikasi tersebut, baik dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan maupun dari sisi aparatur pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan. Beberapa kendala yang muncul antara lain keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, minimnya sosialisasi mengenai layanan digital yang tersedia, serta keterbatasan kapasitas aparatur dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam mengakses layanan tersebut.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga memerlukan evaluasi yang komprehensif terhadap berbagai aspek yang mempengaruhi pelaksanaan program tersebut. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan evaluasi yang mampu menilai secara menyeluruh berbagai dimensi dalam implementasi program pelayanan publik berbasis digital, mulai dari konteks kebijakan, kesiapan sumber daya, proses implementasi, hingga hasil yang dicapai dari program tersebut (Badii & Nurdin, 2025; Ramadhan & Budding, 2025; Salsabila et al., 2025).

Salah satu model evaluasi yang banyak digunakan dalam penelitian kebijakan publik adalah model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh Stufflebeam (Jaya et al., 2018; Rahmat & Ambiyar, 2025). Model evaluasi ini dirancang untuk memberikan penilaian yang komprehensif terhadap suatu program melalui empat komponen utama, yaitu evaluasi konteks yang berfokus pada kebutuhan dan tujuan program, evaluasi input yang menilai ketersediaan sumber daya dan strategi pelaksanaan program, evaluasi proses yang mengkaji pelaksanaan program, serta evaluasi produk yang menilai hasil dan dampak dari program yang dijalankan (Stufflebeam, 2007). Pendekatan evaluasi CIPP memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi berbagai faktor

yang mempengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam implementasi suatu program kebijakan publik.

Selain itu, evaluasi kebijakan publik juga perlu memperhatikan aspek pemanfaatan hasil evaluasi dalam proses pengambilan keputusan. Dalam perspektif *utilization-focused evaluation*, evaluasi program tidak hanya bertujuan menghasilkan penilaian terhadap suatu program, tetapi juga memberikan informasi yang dapat digunakan oleh pembuat kebijakan untuk memperbaiki pelaksanaan program di masa yang akan datang. Dengan demikian, evaluasi terhadap implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital tidak hanya bertujuan menilai efektivitas program, tetapi juga memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Familiawati et al., 2025; Natika, 2024; Rumakat, 2025b).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online pada Kelurahan Guntung Paikat menggunakan model evaluasi CIPP yang meliputi aspek konteks, input, proses, dan produk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur kelurahan, perangkat RT/RW, serta masyarakat yang memanfaatkan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital pada tingkat pemerintahan lokal serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi program tersebut. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah.

B. KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka dalam penelitian ini berfungsi untuk memberikan landasan konseptual dan teoretis yang kuat dalam memahami fenomena yang diteliti serta menjelaskan kerangka analitis yang digunakan dalam penelitian. Dalam kajian administrasi publik, kebijakan publik merupakan salah satu konsep utama yang digunakan untuk memahami bagaimana pemerintah merespons berbagai persoalan masyarakat melalui program, regulasi, maupun pelayanan publik (Hiplunudin, 2025; Sururi, 2017). Kebijakan publik pada dasarnya merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu dalam kehidupan masyarakat (Suaib et al., 2022; Winarno, 2016). (Dye et al., 2013) mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala sesuatu yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Definisi ini menegaskan bahwa kebijakan publik tidak hanya berkaitan dengan tindakan pemerintah dalam menangani suatu masalah, tetapi juga mencakup keputusan pemerintah untuk tidak melakukan tindakan tertentu. Dengan demikian, kebijakan publik merupakan instrumen utama pemerintah dalam mengatur kehidupan masyarakat serta dalam mewujudkan tujuan pembangunan.

Dalam perspektif administrasi publik, kebijakan publik tidak hanya dipahami sebagai produk keputusan pemerintah, tetapi juga sebagai suatu proses yang melibatkan berbagai tahapan yang saling berkaitan. (Dunn, 2018) menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan suatu proses yang bersifat dinamis dan melibatkan serangkaian tahapan mulai dari perumusan kebijakan, implementasi kebijakan, hingga evaluasi kebijakan. Tahapan-tahapan tersebut membentuk suatu siklus kebijakan yang menunjukkan bahwa kebijakan publik tidak berhenti pada tahap perumusan, tetapi juga memerlukan implementasi yang efektif serta evaluasi yang sistematis untuk menilai keberhasilan kebijakan tersebut. Oleh karena itu, analisis kebijakan publik tidak dapat dilepaskan dari upaya untuk memahami

bagaimana kebijakan tersebut dilaksanakan serta sejauh mana kebijakan tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Salah satu aspek penting dalam siklus kebijakan publik adalah evaluasi kebijakan. Evaluasi kebijakan merupakan proses sistematis untuk menilai efektivitas, efisiensi, serta dampak suatu program atau kebijakan yang telah diimplementasikan. Melalui evaluasi kebijakan, pemerintah dapat memperoleh informasi mengenai keberhasilan suatu kebijakan serta berbagai faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan tersebut. (Dunn, 2018) menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan bertujuan untuk menghasilkan informasi yang relevan mengenai nilai atau manfaat suatu kebijakan sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan di masa mendatang. Dengan demikian, evaluasi kebijakan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan serta dalam memastikan bahwa kebijakan publik mampu memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

Dalam penelitian evaluasi kebijakan publik, salah satu model evaluasi yang banyak digunakan adalah model CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh (Stufflebeam, 2003). Model CIPP merupakan pendekatan evaluasi yang bersifat komprehensif karena menilai program atau kebijakan dari berbagai dimensi yang saling berkaitan. Evaluasi konteks bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan, masalah, serta kondisi lingkungan yang melatarbelakangi lahirnya suatu program atau kebijakan. Evaluasi input berfokus pada analisis terhadap sumber daya, strategi, serta perencanaan yang digunakan dalam pelaksanaan program. Evaluasi proses menilai bagaimana program diimplementasikan serta sejauh mana pelaksanaan program tersebut berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Sementara itu, evaluasi produk berfokus pada hasil atau dampak yang dihasilkan oleh program tersebut. Melalui pendekatan ini,

evaluasi kebijakan dapat dilakukan secara menyeluruh sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan atau kelemahan suatu program pemerintah.

Selain model evaluasi program, kajian mengenai pelayanan publik juga tidak dapat dilepaskan dari perkembangan teknologi informasi yang mendorong transformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan konsep e-government, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat tata kelola pemerintahan. (Heeks, 2006) menyatakan bahwa e-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi administrasi publik, memperkuat transparansi pemerintahan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik. Melalui pemanfaatan teknologi digital, pemerintah dapat menyediakan pelayanan yang lebih cepat, lebih transparan, serta lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Penerapan e-government dalam pelayanan publik juga berkaitan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Indrajit & Djokopranoto, 2006) menjelaskan bahwa e-government merupakan suatu transformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, penerapan teknologi digital memungkinkan masyarakat memperoleh layanan secara lebih efisien tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang panjang. Digitalisasi layanan publik juga memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi e-government tidak selalu berjalan tanpa tantangan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan

kelembagaan, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi inovasi pelayanan publik berbasis teknologi menjadi penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan benar-benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintah. Heeks (2006) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi publik dapat meningkatkan efisiensi birokrasi serta memperkuat transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian lain juga menekankan bahwa evaluasi kebijakan merupakan instrumen penting dalam menilai efektivitas program pelayanan publik. (Dunn, 2018) menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan tidak hanya berfungsi untuk menilai hasil kebijakan, tetapi juga memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kebijakan yang telah diimplementasikan.

Selain itu, beberapa penelitian menunjukkan bahwa model evaluasi CIPP merupakan pendekatan yang efektif dalam mengevaluasi program pemerintah karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan program dari tahap perencanaan hingga hasil yang dicapai. (Stufflebeam, 2003) menjelaskan bahwa model CIPP dirancang untuk membantu pengambil kebijakan dalam menilai keberhasilan program serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program tersebut. Dengan menggunakan model evaluasi ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana suatu kebijakan diimplementasikan serta sejauh mana kebijakan tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan berbagai konsep dan penelitian sebelumnya tersebut, dapat dipahami bahwa analisis terhadap implementasi kebijakan pelayanan publik memerlukan pendekatan yang komprehensif yang mampu mengintegrasikan perspektif kebijakan publik, evaluasi kebijakan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan evaluasi kebijakan dengan memanfaatkan model CIPP sebagai kerangka analisis utama untuk menilai implementasi kebijakan pelayanan publik. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk menganalisis berbagai aspek yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, mulai dari konteks kebijakan, sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan program, proses implementasi program, hingga hasil yang dicapai. Dengan demikian, kajian teoretis ini menjadi dasar analisis dalam memahami dinamika implementasi kebijakan pelayanan publik serta dalam menilai efektivitas kebijakan tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat..

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online di tingkat kelurahan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman terhadap proses, pengalaman, serta persepsi para aktor yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara holistik melalui deskripsi yang mendalam terhadap perilaku, persepsi, motivasi, maupun tindakan yang dialami oleh subjek penelitian (Moleong, 2017). Pendekatan ini juga digunakan untuk meneliti permasalahan sosial dan kemanusiaan dengan cara menggambarkan realitas empiris yang terjadi di lapangan secara rinci melalui interpretasi peneliti terhadap data yang

diperoleh (Creswell et al., 2014). Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian lebih menekankan pada proses pelaksanaan kebijakan serta pengalaman para informan dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada evaluasi implementasi aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online sebagai inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Penelitian ini secara khusus mengkaji bagaimana penerapan aplikasi tersebut dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam pelaksanaannya. Evaluasi terhadap implementasi kebijakan ini dilakukan dengan menggunakan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh (Stufflebeam, 2003), sehingga analisis penelitian diarahkan untuk mengkaji aspek konteks kebijakan, ketersediaan sumber daya, proses pelaksanaan layanan, serta hasil atau dampak dari penerapan aplikasi tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Guntung Paikat yang beralamat di Jalan Taman Gembira Selatan, Kecamatan Banjarbaru Selatan, Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa kelurahan tersebut merupakan salah satu wilayah yang menjadi lokasi implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online sehingga relevan untuk mengkaji bagaimana kebijakan tersebut diterapkan pada tingkat pemerintahan paling dekat dengan masyarakat. Lokasi ini juga dipilih karena aparat kelurahan memiliki peran penting sebagai penghubung antara masyarakat dengan instansi penyelenggara layanan administrasi kependudukan di tingkat kota.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui interaksi dengan

informan di lokasi penelitian, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen resmi, laporan, maupun arsip yang relevan dengan topik penelitian (Sugiono, 2018). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui proses wawancara dengan para informan yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan maupun pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan penelusuran berbagai sumber literatur yang berkaitan dengan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan serta implementasi inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Kriteria pemilihan informan mengacu pada pendapat bahwa informan harus memiliki pemahaman yang memadai mengenai masalah penelitian, terlibat langsung dalam aktivitas yang diteliti, bersedia memberikan informasi secara terbuka, serta memiliki waktu untuk diwawancarai (Moleong, 2017). Informan utama dalam penelitian ini terdiri dari Lurah Guntung Paikat, Sekretaris Lurah atau Kepala Seksi Pemerintahan, staf pelayanan atau operator pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan, serta masyarakat yang menggunakan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan informan pendukung yaitu Ketua RT atau RW yang sering menjadi penghubung antara masyarakat dengan pihak kelurahan dalam proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, yaitu wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Wawancara dilakukan secara langsung baik secara lisan maupun tertulis dengan para informan yang telah ditentukan. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang

relevan dengan tujuan penelitian (Pasolong, 2021). Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, serta pandangan para informan terhadap implementasi aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi sebagai sumber data pendukung. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan berbagai dokumen, laporan, arsip, catatan, foto kegiatan, maupun rekaman yang berkaitan dengan objek penelitian (Sugiono, 2018). Melalui teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang bersifat administratif maupun historis yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Penelitian ini juga menggunakan studi pustaka untuk memperoleh landasan teoretis yang relevan dengan topik penelitian, baik dari buku ilmiah, jurnal akademik, maupun dokumen kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan publik.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan evaluasi model CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh (Stufflebeam, 2003). Model evaluasi ini digunakan untuk menganalisis secara komprehensif berbagai aspek yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Pada tahap context, analisis difokuskan pada identifikasi latar belakang kebijakan, kebutuhan masyarakat, serta tujuan penerapan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online. Pada tahap input, analisis diarahkan pada ketersediaan sumber daya, dukungan kebijakan, kesiapan teknologi, serta kapasitas aparatur yang terlibat dalam pelaksanaan layanan. Tahap process digunakan untuk menganalisis bagaimana mekanisme pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi tersebut dilaksanakan di tingkat kelurahan. Sementara itu, tahap product digunakan untuk mengevaluasi hasil serta dampak penerapan aplikasi tersebut terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online merupakan bagian dari inovasi pelayanan publik yang sejalan dengan pengembangan e-government di Indonesia. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Namun, berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Guntung Paikat, implementasi aplikasi tersebut masih menghadapi berbagai kendala baik pada aspek konteks, input, proses maupun produk sebagaimana dianalisis menggunakan model evaluasi CIPP (Stufflebeam, 2003).

1. Evaluasi Context: Kesesuaian Tujuan Program dengan Kondisi Masyarakat

Pada tahap context evaluation, analisis difokuskan pada latar belakang kebutuhan program, tujuan penerapan aplikasi, serta kesesuaian program dengan kondisi masyarakat. Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online pada dasarnya dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Namun, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap keberadaan aplikasi ini masih belum merata. Sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan aplikasi tersebut, khususnya kelompok masyarakat lanjut usia atau warga yang memiliki keterbatasan literasi digital.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Lurah Kelurahan Guntung Paikat:

“Untuk warga kami sendiri memang sebagian sudah ada yang tau sama aplikasi itu, terutama bagi yang pernah mengurus data capil pasti tau, yang nggak tau itu paling warga lansia, warga yang gptek atau warga yang emang nggak pernah mengurus data.” (Wawancara dengan Muhammad Arifin, 17 Oktober 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan literasi digital dalam

masyarakat yang berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan digital pemerintah. Kondisi ini juga diperkuat oleh pernyataan Ketua RT setempat yang menyampaikan bahwa sebagian besar warga mengetahui aplikasi tersebut melalui interaksi informal di lingkungan kelurahan, bukan melalui sosialisasi resmi.

“Warga saya yang tau aplikasi Disdukcapil Online itu kebanyakan anak-anak muda yang emang doyan main HP, kalau dari kalangan orang tua biasanya kurang tau.” (Wawancara dengan Asriadi, Desember 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi program masih belum menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara merata. Dalam perspektif e-government, keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut (Gapri et al., 2025; Saliama & Pattimukay, 2026; wirawan, 2025). Dengan demikian, dari sisi konteks dapat disimpulkan bahwa tujuan program untuk meningkatkan kemudahan layanan administrasi belum sepenuhnya selaras dengan kondisi sosial masyarakat yang masih memiliki keterbatasan literasi digital.

2. Evaluasi Input: Kesiapan Sumber Daya dan Dukungan Sistem

Tahap input evaluation menilai kesiapan sumber daya yang mendukung implementasi program, termasuk sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta dukungan kelembagaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung implementasi aplikasi masih belum optimal. Beberapa aparat kelurahan dan perangkat lingkungan masih membutuhkan pendampingan lebih lanjut dalam memahami mekanisme penggunaan aplikasi.

Selain itu, koordinasi antara pihak Disdukcapil Banjarbaru dengan pihak kelurahan juga masih terbatas. Tidak tersedia sistem koordinasi formal yang dapat digunakan sebagai saluran komunikasi ketika terjadi permasalahan teknis pada aplikasi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi layanan digital memerlukan dukungan kelembagaan yang lebih kuat. Dalam perspektif evaluasi kebijakan, keberhasilan program sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya yang mendukung pelaksanaannya (Badii & Nurdin, 2025; Familiawati et al., 2025; Mozin et al., 2025b; Rahma, 2024).

Selain aspek sumber daya manusia, kendala juga muncul pada infrastruktur teknologi aplikasi. Beberapa pengguna melaporkan adanya gangguan teknis seperti kegagalan verifikasi akun serta kesulitan dalam proses pengunggahan dokumen. Temuan ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi masih menjadi tantangan dalam implementasi layanan digital, khususnya pada tahap awal penggunaan aplikasi oleh masyarakat.

3. Evaluasi Process: Pelaksanaan Layanan dan Kendala Operasional

Tahap process evaluation berfokus pada bagaimana program dilaksanakan serta bagaimana mekanisme pelayanan berjalan di lapangan. Berdasarkan hasil observasi, alur penggunaan aplikasi secara teknis sebenarnya telah dirancang cukup sistematis, mulai dari proses registrasi akun, pemilihan layanan, pengunggahan dokumen, hingga penerbitan dokumen administrasi kependudukan. Namun dalam praktiknya, beberapa tahapan pelayanan mengalami kendala teknis.

Salah satu kendala yang paling sering dialami oleh pengguna adalah kegagalan proses verifikasi akun. Proses verifikasi yang seharusnya menjadi tahap awal untuk mengakses layanan sering kali mengalami gangguan sehingga pengguna tidak dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.

Selain itu, pengguna juga mengeluhkan tidak masuknya notifikasi ketika permohonan dokumen telah selesai diproses. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak mengetahui status permohonan yang telah diajukan. Kendala teknis lainnya adalah terjadinya lag atau force close pada aplikasi ketika pengguna melakukan pengunggahan dokumen. Kondisi ini menyebabkan proses pengajuan layanan menjadi terhambat dan terkadang harus diulang kembali oleh pengguna.

Dalam konteks pelayanan publik, kendala teknis seperti ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik dalam perspektif New Public Management yang menekankan pentingnya efisiensi dan kemudahan layanan bagi masyarakat (Sarjito & Djati, 2025; Sururi, 2017; Syafitri et al., 2025a; Tsani et al., 2024; Windiasih, 2019; wirawan, 2025; Yaya & Sukardi, 2025).

4. Evaluasi Product: Hasil Program dan Tingkat Kepuasan Pengguna

Tahap product evaluation bertujuan untuk menilai hasil atau dampak dari implementasi program. Berdasarkan hasil penelitian, keberadaan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online memang memberikan manfaat tertentu bagi masyarakat, terutama bagi pengguna yang telah terbiasa dengan teknologi digital. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengurus dokumen administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Namun demikian, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini masih belum optimal. Salah satu indikator yang menunjukkan hal tersebut adalah penurunan rating aplikasi pada Google Play Store dari 3.3 menjadi 2.9 dalam kurun waktu satu tahun.

Penurunan rating tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi, terutama terkait dengan stabilitas sistem dan pengalaman penggunaan aplikasi. Dalam perspektif evaluasi program, indikator kepuasan pengguna merupakan salah satu ukuran penting untuk menilai keberhasilan implementasi layanan digital. Ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan, maka tujuan program untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik tidak dapat tercapai secara maksimal.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online di Kelurahan Guntung Paikat masih menghadapi berbagai tantangan baik pada aspek sosial maupun teknis. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian (Hiplunudin, 2025; Saliama & Pattimukay, 2026; Salsabila et al., 2025; Stufflebeam, 2003; Suaib et al., 2022; Syafitri et al., 2025b;

Winarno, 2016; wirawan, 2025; Yaya & Sukardi, 2025) yang menyatakan bahwa aplikasi Disdukcapil Banjarbaru secara umum dapat diterima oleh masyarakat, namun masih memerlukan perbaikan terutama pada aspek pengalaman pengguna dan stabilitas sistem.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Ketimpangan literasi digital antara kelompok usia muda dan kelompok usia lanjut menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan aplikasi.

Dalam perspektif Realist Evaluation, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu program sangat dipengaruhi oleh konteks sosial masyarakat tempat program tersebut diterapkan. Program yang berhasil pada kelompok masyarakat tertentu belum tentu berhasil pada kelompok masyarakat lainnya. Oleh karena itu, implementasi layanan digital pemerintah tidak hanya memerlukan pengembangan teknologi yang baik, tetapi juga perlu disertai dengan strategi peningkatan literasi digital masyarakat serta penguatan dukungan kelembagaan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa implikasi kebijakan yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas implementasi aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online. Pertama, pemerintah daerah perlu meningkatkan intensitas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi layanan administrasi kependudukan. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media komunikasi lokal serta melibatkan perangkat kelurahan dan ketua RT sebagai agen informasi di tingkat masyarakat.

Kedua, penguatan kapasitas sumber daya manusia di tingkat kelurahan juga perlu dilakukan melalui pelatihan teknis terkait penggunaan aplikasi serta mekanisme pelayanan digital. Ketiga, pengembangan sistem aplikasi perlu difokuskan pada peningkatan stabilitas sistem, khususnya pada

proses verifikasi akun, pengiriman notifikasi, serta proses pengunggahan dokumen.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan di satu wilayah kelurahan sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi untuk seluruh wilayah Kota Banjarbaru. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga tidak mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan pendekatan mixed methods dengan mengkombinasikan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas implementasi layanan digital administrasi kependudukan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi penerapan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online pada Kelurahan Guntung Paikat menggunakan model evaluasi Context, Input, Process, Product (CIPP), dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital tersebut pada dasarnya telah memberikan kontribusi positif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Kehadiran aplikasi ini menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dalam rangka mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara lebih cepat, efisien, dan transparan.

Pada aspek context, penerapan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya masih didominasi oleh proses pelayanan manual. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah diakses, serta mampu mengurangi antrean pelayanan menjadi faktor penting yang mendorong pengembangan layanan berbasis digital tersebut. Dalam konteks ini, penerapan aplikasi dinilai relevan

dengan tuntutan modernisasi pelayanan publik serta upaya pemerintah dalam mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Pada aspek input, penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya dalam mendukung penerapan aplikasi masih menghadapi beberapa keterbatasan. Dari sisi sumber daya manusia, kemampuan aparatur kelurahan dalam mengoperasikan dan memberikan pendampingan kepada masyarakat terhadap penggunaan aplikasi masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan teknis yang berkelanjutan. Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana teknologi informasi, seperti jaringan internet dan perangkat pendukung pelayanan digital, juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kelancaran pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi.

Pada aspek process, implementasi aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online telah membantu mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk elektronik, dan dokumen kependudukan lainnya. Proses pelayanan menjadi lebih praktis karena masyarakat dapat mengajukan permohonan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami mekanisme penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa proses sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan agar pemanfaatan aplikasi dapat berjalan lebih optimal.

Pada aspek product, penerapan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat merasakan kemudahan dalam proses pengajuan layanan serta pengurangan waktu pelayanan dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya. Namun demikian, efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat literasi digital masyarakat, kestabilan jaringan internet, serta kemampuan aparatur dalam memberikan

pendampingan pelayanan berbasis digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online di Kelurahan Guntung Paikat telah berjalan cukup baik dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, masih diperlukan berbagai upaya perbaikan untuk meningkatkan efektivitas implementasi layanan tersebut, khususnya dalam aspek peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat.

Berdasarkan temuan penelitian tersebut, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut. Pertama, pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru perlu meningkatkan program pelatihan dan penguatan kapasitas aparatur pelayanan agar mampu mengelola layanan berbasis digital secara lebih efektif dan profesional. Kedua, perlu dilakukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, terutama terkait stabilitas jaringan internet dan sistem aplikasi, agar pelayanan berbasis digital dapat berjalan secara optimal. Ketiga, pemerintah perlu memperluas kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online sehingga tingkat pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat dapat meningkat.

Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis digital serta mengembangkan pendekatan evaluasi yang lebih komprehensif terhadap inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di tingkat pemerintah daerah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait evaluasi inovasi pelayanan publik berbasis digital, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A Muh, A. S. (2022). *Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil* [Masters, Politeknik Stia Lan Makassar]. <https://doi.org/10.16.%252520daftar%252520pustaka.pdf>
- Afrizal, M., & Djumiarti, T. (2026). Analisis Faktor-Faktor Implementasi E-Government Kota Tangerang Selatan Melalui Rumah Dukcapil. *Nova Idea*, 2(3), 1–17. https://doi.org/10.14710/nova_idea.55247
- Andry, A., & Sawir, M. (2024). Membangun Budaya Pelayanan Publik yang Ramah: Implementasi Teknologi Digital dalam Birokrasi Pemerintahan. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 6(2), 216–228. <https://doi.org/10.47650/jglp.v6i2.1557>
- Badii, R. R., & Nurdin, N. (2025). *Implementasi kebijakan e-government dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai Provinsi Papua Tengah* [Other, INSTITUT PEMERINTAH DALAM NEGERI]. <http://eprints.ipdn.ac.id/24006/>
- Budiman, I., Prabowo, A., & Komaruddin, K. (n.d.). *Transformasi Digital sebagai Instrumen Reformasi Birokrasi: Studi Implementasi pada Staf Administrasi Panglima TNI | JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. Retrieved 23 March 2026, from <https://jiip.stkipyapisdompu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/9805>
- Creswell, J. D., Pacilio, L. E., Lindsay, E. K., & Brown, K. W. (2014). Brief mindfulness meditation training alters psychological and neuroendocrine responses to social evaluative stress. *Psychoneuroendocrinology*, 44, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2014.02.007>
- Dewi, Y. S. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Sebagai Pilar Good Governance: Refleksi Tata Kelola Pemerintah Daerah. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 23(1), 53–63. <https://doi.org/10.46730/jiana.v23i1.8247>
- Dunn, J. (2018). *Setting the People Free: The Story of Democracy, Second Edition*. 1–256.
- Dye, C., Glaziou, P., Floyd, K., & Ravigliione, M. (2013). Prospects for Tuberculosis Elimination. *Annual Review of Public Health*, 34(Volume 34, 2013), 271–286. <https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-031912-114431>
- Familiawati, R., Sugianto, H., & Apriza, T. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital: Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 7692–7699. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.20142>
- Gapri, L., Razak, A., & Asraf, A. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dengan SIAK: Inovasi Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kolaka Timur. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*, 4(1), 367–387. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v4i1.1836>
- Giyanti, M. E. P., & Tukiman. (2025). Analisis Prosedur Dan Tantangan Digitalisasi Layanan Kependudukan Melalui Plavon Dukcapil Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. *Future*

- Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(4), 1693–1706.
<https://doi.org/10.61579/future.v3i4.667>
- Heeks, R. (2006). *Understanding and Measuring eGovernment: International Benchmarking Studies*.
- Hiplunudin, A. (2025). *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik: Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Penerbit Andi.
- Huntua, F. S., Tohopi, R., & Tantu, R. (2024). Digitalisasi Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(11).
<https://doi.org/10.5281/zenodo.11491288>
- Indrajit, R. E., & Djokopranoto, R. (2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*.
- Jaya, P. R. P., Pd, M., Ndeot, F., & Pd, M. (2018). *Penerapan Model Evaluasi Cipp Dalam Mengevaluasi Program Layanan Paud Holistik Integratif. 1*.
- Kristian, I., Nuradhawati, R., & Ristala, H. (2024). Peran E-Government Dalam Meningkatkan Transparansi Publik Di Indonesia (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Bandung). *Jurnal Academia Praja*, 7(2), 252–263.
<https://doi.org/10.36859/jap.v7i2.2837>
- Moleong. (2017). [PDF] *Metodologi penelitian kualitatif*.
<https://oa.mg/work/2109006689>
- Mozin, S. Y., Pakaya, R., Liputo, N., Lawani, Z. S., Pulanding, F. D., Ramadhani, R., & Sari, R. A. (2025a). Program Strategis Reformasi Birokrasi Sebagai Upaya Transformasi Tata Kelola Pemerintahan Di Indonesia: *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(11), 7058–7066.
<https://doi.org/10.56338/jks.v8i11.9250>
- Mozin, S. Y., Pakaya, R., Liputo, N., Lawani, Z. S., Pulanding, F. D., Ramadhani, R., & Sari, R. A. (2025b). Program Strategis Reformasi Birokrasi Sebagai Upaya Transformasi Tata Kelola Pemerintahan Di Indonesia: *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(11), 7058–7066.
<https://doi.org/10.56338/jks.v8i11.9250>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
<https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Mulyadi, D., & Rosilawati. (2025). Melacak Penerapan E-Government dalam Memperkuat Aspek Transparansi dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah. *Journal of the Research Center for Digital Democracy*, 1(1), 39–47.
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*.
<https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Pasolong. (2021). *Metode Penelitian Administrasi Publik*.
<https://www.scribd.com/document/717306478/Harbani-Pasolong>
- Rahma, L. N. E. (2024). Inovasi Layanan Digital Pak Dalman Sebagai Upaya Transformasi Hukum Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Efisiensi Dan Akuntabilitas Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kendal. *Journal of Studia Legalia*, 5(02).

- <https://studialegalia.ub.ac.id/index.php/studialegalia/article/view/110>
- Rahmadany, A. F. (2024). Transformasi Digital Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Mewujudkan Agile government pada Reformasi Birokrasi 4.0. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 16(2), 195–209. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v16i2.4809>
- Rahmat, Z., & Ambiyar, A. (2025). Model Evaluasi CIPP dalam Program Sekolah: Systematic Literature Review. *Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan (JKIP)*, 5(4), 911–919. <https://doi.org/10.55583/jkip.v5i4.1170>
- Ramadhan, M. A. K., & Budding, A. (2025). *Evaluasi Digital Sangupalu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah* [Diploma, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/24741/>
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- Rumakat, L. Q. M. (2025a). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 4282–4289. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1193>
- Rumakat, L. Q. M. (2025b). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 4282–4289. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1193>
- Saliama, D., & Pattimukay, H. V. R. (2026). Transformasi Digital Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Analisis Efisiensi, Transparansi, dan Aksesibilitas di Disdukcapil Provinsi Maluku. *Takuana: Jurnal Pendidikan, Sains, Dan Humaniora*, 4(4), 2270–2282. <https://doi.org/10.56113/takuana.v4i4.442>
- Salsabila, D., Jatnika, D. C., & Firsanty, F. P. (2025). PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM LAYANAN SOSIAL DI INDONESIA: TINJAUAN SISTEMATIS. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 8(1), 50–59. <https://doi.org/10.24198/focus.v8i1.63672>
- Sarjito, A., & Djati, S. P. (2025). Implikasi Kompetensi Digital Aparatur Sipil Negara Milenial terhadap Reformasi Birokrasi Digital di Era Transformasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 87–109. <https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.610>
- Stufflebeam, D. L. (2003). Institutionalizing Evaluation in Schools. In T. Kellaghan & D. L. Stufflebeam (Eds), *International Handbook of Educational Evaluation* (pp. 775–805). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-010-0309-4_45

- Suaib, H., Rakia, A. S. R. S., Purnomo, A., & Ohorella, H. M. (2022). *Pengantar Kebijakan Publik*. Humanities Genius.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. https://www.academia.edu/118903676/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Kualitatif_dan_R_and_D_Prof_Sugiono
- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual Dan Empiris). *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 4(3). <https://doi.org/10.30656/sawala.v4i3.241>
- Syafitri, I., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025a). Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD): Studi Kesiapan SDM dalam Era Transformasi Digital di Provinsi Riau. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 277–301. <https://doi.org/10.25299/jiap.2025.24856>
- Syafitri, I., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025b). Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD): Studi Kesiapan SDM dalam Era Transformasi Digital di Provinsi Riau. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 277–301. <https://doi.org/10.25299/jiap.2025.24856>
- Tsani, T., Marlina, S., & Arum, A. K. (2024). Systematic Literature Review: Pembelajaran dari Reformasi Birokrasi Global untuk Indonesia. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 12(2). <https://doi.org/10.31289/publika.v12i2.13053>
- Winarno. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi*. Media Pressindo.
- Windiasih, R. (2019). Komunikasi Pembangunan di Era Digital melalui e-Government dalam Pelayanan Publik dan Pemberdayaan. *Suluh Pembangunan : Journal of Extension and Development*, 1(01), 14–21. <https://doi.org/10.23960/jsp.v1i1.6>
- wirawan, didit. (2025). Smart Government Dalam Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu. 1(02), 136–151.
- Yaya, R., & Sukardi, S. (2025). Pengaruh Implementasi E-Government dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Desa dengan Good Government Governance sebagai Variabel Pemoderasi. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 10(1), 69–81. <https://doi.org/10.32502/balance.v10i1.600>

