

**EVALUASI INOVASI PANDAWA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASAMAN BARAT**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Syarat untuk Mendapatkan Gelar Magister Administrasi  
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas**

**OLEH**

**FALINA ALIFYA**

**2320841001**

**Dosen Pembimbing:**

- 1. Dr. Ria Ariany, M.Si**
- 2. Dr. Roni Ekha Putera, S.AP, M.PA**



**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**2024**

## ABSTRAK

**Falina Alifya, NIM 2320841001, Evaluasi Inovasi PANDAWA Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas. Dibimbing Oleh: Dr. Ria Ariany, M.Si dan Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. Tesis ini terdiri dari 175 halaman dengan referensi 8 buku teori, 3 buku metode, 9 jurnal, 3 dokumen, dan 7 website.**

Salah satu upaya untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah melalui inovasi berbasis digital dengan memanfaatkan perkembangan informasi teknologi secara maksimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat menggagas inovasi PANDAWA merupakan inovasi yang berbasis digital sebagai bentuk penerapan konsep e-Government. Adapun teori yang digunakan peneliti adalah *Logic Model* oleh Wholey. *Logic model* adalah sebuah model yang sistematis untuk menggambarkan perubahan yang terjadi, dan menjabarkan hubungan yang logis tiap komponen yang ditandai dengan hubungan kausalitas (sebab-akibat). Ada enam komponen dari teori ini adalah *resource* (sumber daya), *activities* (kegiatan), *output* (keluaran), *customers* (masyarakat), *short term outcome* (hasil jangka pendek), *intermediate outcome* (hasil jangka menengah), *longer term outcome* (hasil jangka panjang). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi inovasi PANDAWA di Kabupaten Pasaman Barat dalam memberikan pelayanan adminduk berbasis *online* kepada seluruh masyarakat Kabupaten Pasaman Barat Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Untuk mengumpulkan data, peneliti melakukan dengan tiga cara yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Informan penelitian dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitiannya adalah Evaluasi program PANDAWA jika dilihat dari komponen *resource* (sumber daya) sampai komponen *outcome* (hasil) sudah cukup baik. Akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan pertama sumber daya manusia masih kurang untuk petugas *adminstrator data base* (ADB) 1 orang, petugas entri PANDAWA 2 orang. Kedua, sarana prasarana yang masih kurang dari segi kuantitas dan kualitas seperti pengadaan *handphone* yang masih kurang 5 unit lagi, kualitas komputer yang masih rendah sehingga sering mengalami *error*, dan kapasitas jaringan yang disediakan oleh Diskominfo Pasaman Barat belum mencukupi. Ketiga pada variabel aktivitas bagian difusi (penyampaian informasi) PANDAWA masih kurang update dan tidak dilakukan secara berlaka. Keempat pada variabel jangka menengah dan jangka panjang telah memberikan perubahan yang lebih baik setelah diterapkannya inovasi PANDAWA seperti efisiensi waktu dan biaya dalam melakukan pelayanan akan tetapi masih terdapat berbagai kekurangan dalam inovasi sehingga perubahan yang baik tersebut tidak selalu dirasakan oleh masyarakat dan disdukcapil sebagai penyelenggara.

**Kata Kunci: Inovasi PANDAWA, Evaluasi Logic Model, Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

**Falina Alifya, NIM 2320841001, Evaluation of PANDAWA Innovation at the Population and Civil Registration Office of West Pasaman Regency, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University. Mentored by: Dr Ria Ariany, M.Si and Dr Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. This thesis consists of 175 pages with references to 8 theory books, 3 method books, 9 journals, 3 documents, and 7 websites.**

Public service is a series of activities that aim to fulfil the service needs of every citizen. One of the efforts to support the creation of quality public services is through digital-based innovation by making maximum use of technological information developments. The Population and Civil Registration Office of West Pasaman Regency initiated the PANDAWA innovation which is a digital-based innovation as a form of implementing the e-Government concept. The theory used by researchers is the Logic Model by Wholey. Logic model is a systematic model to describe the changes that occur, and describe the logical relationship of each component characterised by causality (cause-effect). There are six components of this theory are resources, activities, outputs, customers, short term outcome, intermediate outcome, longer term outcome. The purposes of this study was to analyze the results of the evaluation of the PANDAWA program in West Pasaman Regency in providing online based administrative services to all people of West Pasaman Regency. The research method used was descriptive qualitative. To collect data, researchers conducted three ways, namely interview, documentation, and observation. Research informants were selected using purposive sampling technique. The results of the research are the evaluation of the PANDAWA program when viewed from the resource component to the outcome is quite good. However, there are still some shortcomings, first human resource are still lacking for 1 data base administrator (ADB) officer, 2 PANDAWA entry officers. Second, infrastructure facilities are still lacking in term of quantity and quality such as the procurement of mobile phones which are still lacking 5 more units, the quality of computers is still low so that they often experience error, and network capacity provided by Diskominfo Pasaman Barat is not sufficient. Third, the activity variable of the diffusion part of PANDAWA is still not update and is not carried out continuously. Fourth the medium and long term variables have provided better changes after the implementation of PANDAWA innovations such as time and cost efficiency in providing service, but there are still various shortcomings in innovations so that these good changes are not always felt by the community and disdukcapil as the organizer.

**Keywords: PANDAWA Innovation, Logic Model Evaluation, Public Services**