


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang



Peningkatan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan merupakan tuntutan yang senantiasa harus dipenuhi oleh pihak pemerintah. Pemerintah harus mampu memperbaiki pelayanan publik yang kurang baik menjadi lebih baik lagi. Beberapa permasalahan yang kerap terjadi dalam pelayanan publik adalah prosedur yang rumit dan panjang sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik dan standar pelayanan yang kurang jelas sehingga membuat potret pelayanan publik di Indonesia menjadi buruk. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dinilai masih kurang efektif dan efisien. Untuk mendapatkan akses pelayanan, masyarakat harus datang ke instansi yang akan dituju, hal ini menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu dan biaya yang besar karena layanan masih bersifat konvensional.

Perkembangan zaman yang semakin maju seperti saat ini, diharapkan mampu memberi solusi terhadap berbagai masalah pelayanan publik yang terjadi. Perkembangan zaman juga diiringi dengan perkembangan teknologi informasi. Kemajuan teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien serta mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi juga bertujuan untuk meminimalisir terjadinya

ketidakadilan dalam memberikan suatu pelayanan, ketidakjelasan waktu ataupun biaya pelayanan serta mengurangi terjadinya motif pungutan liar yang biasanya masih ada terjadi di beberapa instansi pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan standar kualitas pelayanan meliputi: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi penerima dan pemberi layanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, tarif atau biaya pelayanan yang rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan keahlian, pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.¹

Salah satu upaya untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah melalui inovasi berbasis digital dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dengan maksimal. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PAN RB-RI) tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dijelaskan pada pasal 1 ayat 1 dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik yang dilakukan secara

¹ Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman, dan berkelanjutan. Atas dasar instruksi tersebut hampir seluruh instansi pemerintah di Indonesia berupaya untuk menggagas inovasi berbasis digital. Penerapan inovasi berbasis digital merupakan wujud dari *E-Government*. *E-Government* adalah pemerintahan yang menjalankan kegiatan tugas dan kewajibann dengan memanfaatkan teknologi digital sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.² Indonesia saat ini telah merata adanya pelayanan yang berbasis *E-Government* dan telah memiliki sejumlah item TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi), namun pemanfaatan dan pelayagunaannya belum optimal dalam menerapkan pelayanan publik.³

Berdasarkan hasil survei *United Nations (UN) E-Government* tahun 2020 yang telah menempatkan Indonesia pada peringkat 88 dalam kategori pengembangan dan pelaksanaan *e-government* atau sistem pemerintahan yang berbasis elektronik (SPBE). Peringkat ini mengalami kenaikan dibandingkan pada tahun 2018 lalu yang hanya berada pada urutan 107.⁴ Pencapaian tersebut tentu tidak terlepas dari upaya kerja keras pemerintah Indonesia terutama tim pelaksana SPBE baik itu di kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah. Salah satu bentuk pelaksanaan *E-Government* dalam bidang pelayanan publik dapat dilihat dari pembuatan inovasi berbasis digital. Salah satu instansi pemerintah yang telah

² Annisa Syafaatul Azmi, R. Slamet Santoso, Retna Hanani. Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Jakwir Cetem di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. *Journal of Public And Management Review*, 11 (4), Hal 2.

³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan publik.

⁴ Kominfo, Hasil Survei PBB, *e-Government Indonesia Naik Peringkat*, "kominfo.go.id, September 10, 2020, <https://www.kominfo.go.id/content/detail/30024/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat/0/artikel>

menggagas dan menerapkan inovasi pelayanan berbasis digital adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat melalui inovasi PANDAWA yang merupakan inovasi berbasis digital sebagai bentuk penerapan konsep *e-Government*. Pada tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dinobatkan sebagai juara II kategori Kabupaten pada penilaian Disdukcapil Kabupaten/Kota terbaik dalam pelayanan administrasi kependudukan se Sumatera Barat Tahun 2021.

Penilaian ini meliputi 13 variabel yaitu standar pelayanan, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, pengelolaan pengaduan, kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, komitmen pimpinan daerah, penyajian data kependudukan, capaian kinerja, peningkatan SDM, pengarsipan dan pendokumentasian, manajemen blanko, dan pelaksanaan dukcapil *Go Digital*. Dari sekian banyak variabel penilaian masih terdapat beberapa variabel penilaian yang harus ditingkatkan yaitu belum adanya *videotron* sebagai sarana sistem informasi pelayanan publik dan survey kepuasan masyarakat masih dilakukan secara mandiri dan belum adanya IKM yang dikeluarkan bagian organisasi atau dari Menpan RB.⁵ Kemudian pada tahun 2022 Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat kembali dinobatkan sebagai juara II terbaik tingkat Provinsi Sumatera Barat dalam penyelenggaraan adminduk tahun 2022 untuk yang kedua kalinya. Adapun sasaran penilaiannya masih sama dengan tahun kemarin.⁶

⁵ Kusnadi, Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat Raih Prestasi Pelayanan Adminduk Tahun 2021, "infopublik.id", Oktober, 15, 2021. <https://infopublik.id/>

⁶ Administrator, Disdukcapil Pasbar Kembali Terima Penghargaan Juara 2 Dukcapil Kabupaten Terbaik, "pasamanbaratkab.go.id", Maret, 27, 2023.

Berdasarkan penghargaan yang telah diraih sebagai bentuk bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerapkan inovasi berbasis digital. Penyelenggaraan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Disdukcapil Pasaman Barat diamanatkan dalam Surat Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor 188.45/276/BUP-PASBAR/2021 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor 188.45/57/BUP-PASBAR/2020 Tentang Jenis Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.⁷

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasaman Barat meluncurkan banyak inovasi layanan berbasis digital. Beberapa bentuk pelayanan yang berbasis digital yaitu pertama, pelayanan siak *online* di kecamatan, layanan aplikasi sistem informasi pelaporan peristiwa kematian (Simpati) dengan berbasis website <https://simppati.disdukcapil.pasamanbaratkab.go.id>, layanan dukcapil prima mobile (DPM), dan layanan adminduk semua dokumen lewat *whatsapp* (PANDAWA).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejauh ini telah meluncurkan inovasi pelayanan baik itu yang berbasis digital ataupun tidak untuk membantu masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan prima dalam bidang

<https://pasamanbaratkab.go.id/home/disdukcapil-pasbar-kembali-terima-penghargaan-juara-2-dukcapil-kabupaten-terbaik>.

⁷ Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor 188.45/276/BUP-PASBAR/2021 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor 188.45/BUP-PASBAR/2020 Tentang Jenis Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

administrasi kependudukan. Adapun inovasi yang telah diluncurkan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jenis Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

No	Jenis Inovasi	Mulai Dilaksanakan
1	Layanan Terintegrasi “Three In One, Six In One, All In one	02 Januari 2018
2	Pelayanan akta melalui sekolah-sekolah dengan slogan”Ma Aku Mau Sekolah Aktaku Mana?”	02 Januari 2018
3	Pelayanan Keliling Online (Unit Pelayanan Administrasi Keliling) dengan Slogan “UPIAK”	02 Januari 2018
4	Pelayanan perekaman KTP-EL ke Sekolah Lanjutan Tingkat Atas dengan slogan “Sweet Seventeen Punya KTP”	02 Januari 2018
5	Pelayanan Langsung Akta Kelahiran pada Rumah Sakit dan penolong kelahiran lewat Whatsapp dengan slogan Anak Lahir Bawa Akta “ALIBATA”	02 Januari 2018
6.	Layanan SIAK online disetiap Kecamatan dengan slogan “Pas diMantan”	02 Januari 2018
7	Pelayanan adminduk di Tapal Batas dengan slogan “PATAS”	02 Januari 2018
8	Pelayanan Adminduk hari libur di kecamatan dengan slogan “Payi Liburan”	02 Januari 2018
9	Pelayanan Kampung KB Tertib Administrasi Kependudukan dengan slogan “Tertib Adminduk Penunjang Program KB”	02 Januari 2018
10	Layanan Sejam mesti selesai dengan slogan	29 Januari 2019

No	Jenis Inovasi	Mulai Dilaksanakan
	“SMES”	
11	Pelayanan cek golongan darah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan slogan “Layangan Dara”	30 Januari 2019
12	Pelayanan Administrasi nikah terintegrasi dengan adminduk dengan slogan “Lanterana”	22 April 2019
13	Pelayanan sistem pelaporan peristiwa kematian dengan slogan “SIMPPATI”	24 September 2019
14	Pelayanan adminduk secara online melalui aplikasi “Dukcapil Prima Mobile”	03 Januari 2020
15	Pelayanan Daring jemput di nagari “Pedang Putri”	01 Oktober 2020
16.	Pelayanan Adminduk Semua dokumen kependudukan lewat whatsapp dengan slogan “PANDAWA”	30 Januari 2020
17.	Pelayanan terpadu secara elektronik (aplikasi, eraterang, e-court, diva&siak) dengan slogan “Ksatrio Sirancak”	23 Maret 2020

Sumber: Surat Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor 188.45/57/BUP-

PASBAR/2020

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa Disdukcapil Pasaman Barat telah meluncurkan berbagai macam inovasi, namun tidak semuanya berbasis digital.

Adapun inovasi yang masih tetap *branding* sampai sekarang adalah PANDAWA yang mana melalui inovasi ini bisa mengakses seluruh dokumen kependudukan kecuali KTP dan KIA. PANDAWA merupakan salah satu inovasi yang berbasis

whatsapp dengan cara menghubungi kontak *whatsapp* PANDAWA yakni 0853466353.

Adapun latar belakang lahirnya inovasi PANDAWA adalah pelayanan secara konvensional dinilai kurang efektif dan efisien. Luas wilayah Pasaman Barat yang mencapai 3.888 km² sebagai urutan ke-3 wilayah terluas di Sumatera Barat sehingga masyarakat terkendala untuk mengurus dokumen kependudukan ke Kantor Disdukcapil karena membutuhkan waktu dan biaya yang besar. Selain itu antrian yang panjang juga kerap terjadi jika pelayanan dilakukan secara konvensional karena penduduk Pasaman Barat mencapai 440.060 jiwa dengan luas wilayah 3.888 km² hanya memiliki 1 disdukcapil sehingga pelayanan konvensional dinilai sangat kurang efektif dan efisien.

Penjelasan di atas merupakan salah satu alasan pengambilan *locus* penelitian, disamping memiliki wilayah yang luas, Kabupaten Pasaman Barat merupakan daerah yang berada pada peringkat ke-18 dari 19 Kabupaten/Kota dalam aspek penilaian kinerja hal ini dituangkan pada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.2.7.6646 Tahun 2023 tentang Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (EPPD) secara nasional. Melalui penilaian tersebut, berarti kinerja pemerintah daerah Kabupaten Pasaman Barat masih rendah. Akan tetapi berdasarkan penilaian ombudsman, Kabupaten Pasaman Barat mendapat penghargaan dalam penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai 84,51 kategori B dan zona hijau, yang awalnya Pasaman Barat masih berada dalam zona kuning. Maka dari itu, peneliti tertarik mengambil *locus* penelitian di Kabupaten Pasaman Barat.

Inovasi PANDAWA merupakan bentuk inovasi unggulan yang berbasis digital di Disdukcapil Pasaman Barat dibanding inovasi lainnya. Inovasi ini diresmikan pada 30 Januari 2020 dengan tujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem yang terkelola dengan baik dan dapat diakses secara cepat dan tepat. Peneliti memilih inovasi PANDAWA karena inovasi ini memiliki keunggulan diantaranya inovasi ini menggunakan media *whatsapp* yang sederhana dan mudah untuk diakses. Selain itu, pada inovasi PANDAWA juga memiliki banyak jenis layanan tidak hanya fokus pada satu layanan seperti inovasi ALIBATA yang hanya menyediakan layanan akta kelahiran pada saat ibu melahirkan di bidan dan rumah sakit. . Inovasi SIMPPATI yang menyediakan layanan akta kematian yang bekerjasama dengan kepala jorong setempat.

Maka dari itu, inovasi PANDAWA menjadi pilihan peneliti dalam melakukan penelitian terkait evaluasi inovasi ini karena disamping PANDAWA mudah untuk diakses secara langsung oleh masyarakat yang bersangkutan juga menyediakan 30 jenis layanan yang bisa diakses serta inovasi PANDAWA merupakan inovasi yang paling sering diakses oleh masyarakat setiap harinya. Berikut jenis layanan yang terdapat pada inovasi PANDAWA, ada 30 jenis layanan yang tersedia dan dapat diakses melalui PANDAWA seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Daftar Jenis Layanan Administrasi Kependudukan yang tersedia pada PANDAWA

No	Nama Layanan
----	--------------

1	Penerbitan biodata baru dengan KK baru/numpang KK
2.	Penerbitan KK baru karena perkawinan
3.	Pisah KK
4.	Perubahan/update elemen data
5.	Pembetulan kesalahan KK
6.	KK hilang/rusak
7.	Pindah dalam Pasbar sekeluarga
8.	Pindah dalam Pasbar salah satu/sebagian anggota keluarga
9.	Pindah keluar Pasbar sekeluarga
10.	Pindah keluar Pasbar salah satu/sebagian anggota keluarga
11.	Surat pindah keluar Pasbar yang hilang/rusak
12.	Datang ke Pasbar dengan KK tetap
13.	Datang ke Pasbar dengan numpang KK
14.	Akta kelahiran NIK sudah ada di KK
15.	Akta kelahiran NIK belum ada di KK
16.	Akta kelahiran hilang/rusak
17.	Pembetulan akta kelahiran untuk perbaikan: satu huruf nama, tempat, tanggal, dan bulan lahir, perubahan nama ayah atau ibu yang tidak berpengaruh terhadap dokumen lainnya.
18.	Pembatalan akta kelahiran
19	Akta kematian
20.	Akta kematian yang hilang/rusak
21.	Akta perkawinan
22.	Akta perkawinan yang hilang/rusak
23.	Akta Perceraian

24.	Akta perceraian yang hilang/rusak
25.	Akta pengesahan anak
26.	Akta pengesahan anak yang hilang/rusak
27.	Akta pengakuan anak
28.	Akta pengakuan anak yang hilang/rusak
29.	Informasi
30.	Pengaduan

Sumber: Pandawa (0753466353)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat ada banyak jenis layanan administrasi kependudukan yang bisa diakses melalui PANDAWA. Masyarakat bisa mengakses seluruh layanan yang ada pada tabel tersebut secara *online* dimana dan kapanpun kecuali KTP dan KIA. Masyarakat harusnya bisa memanfaatkan kemudahan pelayanan ini secara keseluruhan, sehingga tidak ditemukan lagi masyarakat yang terus datang ke Kantor Dukcapil Pasaman Barat untuk melakukan pelayanan Adminduk, kecuali masyarakat yang ingin mengurus KTP dan KIA.

Pada inovasi PANDAWA sudah tersedia format pelayanan yang jelas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Pasaman Barat. Melalui inovasi PANDAWA masyarakat cukup hanya menghubungi atau mengirim pesan ke kontak *whatsapp* PANDAWA. Pesan yang dikirim akan dibalas secara otomatis oleh operator PANDAWA dengan mengirimkan semua jenis layanan yang dapat diakses. Masyarakat bisa memilih jenis layanan sesuai kebutuhan dengan mengirimkan nomor atau angka yang sesuai dengan jenis layanan. Selanjutnya operator pun meminta masyarakat untuk mengisi format dan

mengirimkan persyaratan yang sesuai dengan jenis layanan. Selanjutnya, masyarakat tinggal menunggu dokumen diakses oleh operator dan akan dikirim oleh operator dalam bentuk *soft file*.

Inovasi PANDAWA diharapkan mampu memberi kemudahan bagi masyarakat Pasaman Barat. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi menempuh jarak yang jauh untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Cukup di rumah saja masyarakat dapat mengakses pelayanan dengan memanfaatkan *gadget* yang dimiliki. Inovasi ini mudah untuk dipahami karena hanya menggunakan *whatsapp* beda dengan inovasi berbasis digital lainnya yang pada umumnya diciptakan dalam bentuk *website* dan aplikasi sehingga masyarakat yang mengakses harus melek dengan teknologi untuk memahami seluruh tata cara aksesnya. Berbeda dengan *whatsapp* yang sudah *familiar* digunakan di tengah masyarakat.

Inovasi PANDAWA dalam penerapannya telah menjalin kolaborasi dengan 11 Nagari Induk di Kabupaten Pasaman Barat guna untuk membantu masyarakat yang tidak paham terhadap prosedur pelayanan *online* berbasis digital, masyarakat yang tinggal di wilayah *blank spot*, dan masyarakat yang tidak memiliki *handphone*. Sehingga bisa dibantu oleh pihak nagari dalam mengakses pelayanan *online* tersebut. Berikut peneliti lampirkan capaian kinerja inovasi PANDAWA pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.3 Capaian Kinerja Inovasi PANDAWA 2021-2022

No	Waktu	Jumlah Akses 2021	Jumlah Akses 2022
1.	Januari	1080	2527

2.	Februari	979	1540
3.	Maret	801	1982
4.	April	733	1801
5.	Mei	1260	1461
6.	Juni	Tidak ada laporan rekapitulasi	3063
7.	Juli	Tidak ada laporan rekapitulasi	2909
8.	Agustus	Tidak ada laporan rekapitulasi	3063
9.	September	Tidak ada laporan rekapitulasi	3.185
10.	Oktober	Tidak ada laporan rekapitulasi	3461
11.	November	Tidak ada laporan rekapitulasi	3009
12.	Desember	Tidak ada laporan rekapitulasi	3483
Jumlah		4.853	31484

Sumber: Dokumentasi Rekapitulasi Disdukcapil, 2021-2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat jumlah capaian dokumen adminduk yang diterbitkan oleh PANDAWA. Pada tahun 2021 mengalami penurunan selama tiga bulan kemudian pada bulan berikutnya mengalami peningkatan. Sementara itu pada bulan juni sampai desember 2021 pihak disdukcapil tidak melakukan rekapitulasi capaian PANDAWA dikarenakan dalam masa pandemi covid-19. Sedangkan untuk tahun 2022 secara keseluruhan mengalami peningkatan drastis mencapai 31.484 dokumen yang diterbitkan PANDAWA.

Berangkat dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti tentang Difusi Inovasi PANDAWA pada Disdukcapil Pasaman Barat ditemukan bahwa proses penyampaian informasi (difusi) tentang inovasi belum dilaksanakan dengan maksimal dan berkala. Salah satunya yaitu kegiatan sosialisasi tentang inovasi hanya beberapa kali dilakukan itupun secara *online* sehingga informasi tentang inovasi tidak sampai kepada masyarakat secara keseluruhan. Hasil penelitian tersebut selaras dengan hasil observasi, wawancara, dan dokumen yang peneliti temukan di lapangan masih banyak terdapat fenomena penerapan PANDAWA .

Diantaranya adalah pertama, keberadaan PANDAWA sebagai sebuah inovasi belum banyak diketahui masyarakat. Dapat dilihat dari kunjungan masyarakat ke kantor disdukcapil menanyakan terkait pengurusan adminduk dan pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui *online* terkait pelayanan adminduk. Kedua, berbagai pengaduan yang disampaikan masyarakat terkait kesalahan data pada dokumen pelayanan yang diakses dan terkadang waktu penyelesaian dokumen pelayanan melebihi waktu yang telah ditetapkan pada standar operasional prosedur (SOP). Ketiga, masih ada beberapa masyarakat yang sudah mengetahui keberadaan inovasi PANDAWA akan tetapi tidak memahami cara mengakses program tersebut. Keempat, kondisi daerah di Kabupaten Pasaman Barat masih ada beberapa daerah yang *blankspot* hal tersebut tentunya akan mempengaruhi penerapan program PANDAWA yang berbasis *online*.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diketahui beberapa permasalahan terkait pelaksanaan inovasi PANDAWA. Meskipun inovasi ini telah berjalan

selama dua tahun akan tetapi masih terdapat permasalahan yang barangkali tidak terlepas dari elemen pendukung inovasi tersebut baik itu terkait sumber daya, kegiatan yang dilakukan, serta masyarakat dan kondisi lingkungan. Kondisi lingkungan, seperti *blankspot* juga memberikan pengaruh terhadap kelancaran dalam mengakses inovasi ini. Berdasarkan temuan peneliti, beberapa pengaduan masyarakat terkait inovasi PANDAWA pada layanan pengaduan yang terdapat pada website Disdukcapil Pasaman Barat, sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan PANDAWA



Sumber: Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat

Berdasarkan gambar di atas dapat di ketahui beranekaragam pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat pada layanan pengaduan di website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Diantaranya

terkait tata cara pengurusan adminduk melalui PANDAWA. Hal tersebut dikarenakan masyarakat belum seluruhnya mengetahui bagaimana cara menggunakan layanan *online* ini. Masyarakat hanya sebatas mengetahui bahwa pada saat ini pelayanan adminduk telah beralih menjadi *online*.

Disamping itu, Kondisi masyarakat yang variatif dengan latar belakang pendidikan dan ekonomi yang berbeda mengakibatkan masih terdapat masyarakat yang gagap teknologi. Meskipun inovasi PANDAWA telah didesain dengan sangat sederhana melalui *whatsapp* masih ada masyarakat yang tidak mengerti cara mengakses pelayanan tersebut karena tidak paham teknologi. Terakhir, beberapa daerah Pasaman Barat masih *blank spot* hal tersebut dimuat dalam Peraturan Bupati Kabupaten Pasaman Barat Nomor 100.3.3.2/957/Bup-Pasbar/2023 Tentang Penetapan Area/Jorong yang belum memiliki akses telekomunikasi dan informasi di Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2023. Berikut data *blank spot* 2023:

Tabel 1.4 Daftar Daerah Blank Spot di Pasaman Barat

No	Kecamatan	Desa	Nama Jorong
1.	Koto Balingka	Parit	Jorong Rurapatontang
2.	Sungai Beremas	Aia Bangih	Jorong Ranah Panantian
3.	Sungai Beremas	Aie Bangih	Jorong Pulau Panjang

No	Kecamatan	Desa	Nama Jorong
4.	Gunung Tuleh	Robi Jonggor	Jorong Guo
5.	Gunung Tuleh	Robi Jonggor	Jorong Siligawan Gadang
6.	Talamau	Sinuruik	Jorong Tombang
7.	Sungai Aur	Sungai Aur	Jorong Sarasah Talang
8.	Sungai Aur	Sungai Aur	Jorong Sarasah Talang

Sumber: Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 100.3.3.2/Bup-Pasbar/2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat, beberapa daerah yang masih *blank spot* di Kabupaten Pasaman Barat. Hal tersebut tentunya menjadi faktor kondisional yang dapat memberikan pengaruh terhadap penerapan PANDAWA yang berbasis *online*. Delapan wilayah tersebut tidak memiliki akses internet, berbagai bentuk informasi dan komunikasi yang disampaikan melalui media sosial sulit untuk diketahui oleh masyarakat. Oleh sebab itu, mereka yang berada di wilayah *blank spot* harus mendatangi langsung pihak nagari setempat ketika ingin melakukan pelayanan *adminduk* yang berbasis *online*. Akan tetapi tidak semua masyarakat mengetahui terkait kolaborasi antara pihak nagari dengan disdukcapil terkait pelayanan *online* tersebut, oleh karena itu beberapa masyarakat yang mengalami kendala tetap mendatangi kantor Disdukcapil Pasaman Barat untuk pelayanan *adminduk*.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dilihat berbagai fenomena dari penerapan inovasi PANDAWA. Masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat seperti masyarakat belum mengetahui inovasi PANDAWA dalam pengurusan dokumen adminduk, sebagian masyarakat sudah mengetahui inovasi tersebut akan tetapi tidak mengetahui tatacara mengaksesnya. Selain itu, masyarakat juga menyampaikan pengaduan terkait kesalahan penulisan data pada dokumen yang diterbitkan oleh PANDAWA, seperti kesalahan tanggal lahir, kesalahan alamat, dan lainnya. Sebagian masyarakat juga menyampaikan keluhan terkait waktu penyelesaian layanan yang melebihi dari waktu yang telah ditetapkan pada standar operasional prosedur. Serta, kondisi jaringan pada setiap daerah yang berbeda. Beberapa daerah di Kabupaten Pasaman Barat belum memiliki jaringan internet sehingga tidak bisa mengurus dokumen adminduk melalui PANDAWA berbasis digital ini. Maka dari itu, penting untuk dilakukan evaluasi terkait inovasi PANDAWA untuk menganalisa bagaimana *relevansi* tiap komponen yang ada pada program tersebut mulai dari input sampai pada hasil jangka panjang dari program tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian Falina Alifya (2023) dan fenomena yang dipaparkan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi inovasi PANDAWA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat untuk membahas dengan rinci setiap tahapan proses PANDAWA mulai dari input sampai hasil jangka panjang sebuah program. Sehingga bisa dilakukan evaluasi apakah program tersebut berhasil atau tidak dan memberikan masukan, saran, serta perbaikan terhadap inovasi PANDAWA. Untuk membahas lebih dalam

penelitian ini dielaborasi menggunakan teori logic model oleh John A. McLaughlin dan Gretchen B. Jordan dalam buku *Handbook of Practical Program Evaluation* Joseph Wholey, Harry P. Hatry, dan Kathryn. *Logic model is a plausible and sensible model of how the program will work under certain environmental conditions to solve identified problems* (Bickman, 1987).

Logic model adalah model masuk akal tentang bagaimana suatu program akan bekerja dalam kondisi lingkungan tertentu untuk memecahkan masalah yang teridentifikasi. Hasil evaluasi dengan *logic model* menjadi dasar untuk mendeskripsikan hasil program, masalah yang terjadi pada program dan solusi untuk mengatasi masalah tersebut. *Logic model* adalah alat yang bisa digunakan untuk menganalisis perencanaan program, evaluasi dan mengkomunikasikan visi atau ide suatu program. *Logic model* memberikan pandangan tentang bagaimana suatu program akan mencapai tujuannya. Tujuan dari logic model ini yaitu untuk mendeskripsikan program dan teori perubahannya untuk menjelaskan bagaimana sumber daya dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan program.

Dengan menggunakan logic model diharapkan peneliti dapat menganalisis secara mendalam terkait penerapan PANDAWA sehingga dapat mencapai tujuan dari program tersebut dengan maksimal. Model ini juga menjelaskan mengapa sebuah program harus berhasil. Sehingga penelitian yang akan peneliti lakukan berjudul “Evaluasi Inovasi Pandawa Menggunakan *Logic Model* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat”.

Penelitian ini relevan dengan beberapa penelitian dengan tema dan hasil penelitian sebagai berikut. Seperti penelitian serupa oleh Nur Asih Kurnia Sari, Heni Nopianti, & Lailatus Sa'diya, melalui jurnal penelitian dengan judul Evaluasi Program Broadband Learning Center Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota LubukLinggau⁸. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Peneliti menyebutkan evaluasi program merupakan langkah yang sangat penting untuk mengetahui pencapaian baik keberhasilan ataupun kegagalan suatu program yang telah dijalankan. Evaluasi Program Broadband ini dilihat dari komponen input, activities, and processes, output dalam kegiatan pelatihan komputer sudah berjalan dengan baik karena telah memberikan kepuasan kepada peserta pelatihan.

Kemudian peneliti juga melihat penelitian oleh Arif Wijayanto dan Iis Prasetyo dengan judul Evaluasi Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian terhadap Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat (PKM) pada dua LKP di Kabupaten Sleman⁹. Peneliti menjelaskan kegiatan evaluasi penting dilakukan untuk menemukan berbagai masalah yang ada dalam program pendidikan kewirausahaan masyarakat. Sehingga hasil evaluasi program ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan terhadap dinas penyelenggara terhadap keberlangsungan program. Peneliti menggunakan *teori logic model* dalam evaluasi program ini karna teori ini mampu melihat dan

⁸ Nur Asih Kurnia Sari, Heni Nopianti, dan Lailatus Sa'diyah. Evaluasi Program Broadband Learning Center Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuk Linggau.

⁹ Ari Wiyanto dan Iis Prasetyo. Evaluasi Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat.

mengetahui tahapan program secara keseluruhan mulai dari input serta dampak jangka panjang dari program pendidikan kewirausahaan masyarakat tersebut.

Penelitian selanjutnya oleh Muhammad Junaedi tentang Evaluasi Program Kesehatan Gerakan Basno di Povinsi Nusa Tenggara Barat Based of Logic Model. Program ini dilaksanakan untuk meningkatkan kondisi sanitasi di Nusa Tenggara Barat sehingga dapat mengurangi berabagai penyakit lingkungan. Penliti menggunakan teori logic model untuk mengukur ketercapaian program kesehatan terhadap perencanaan, penerapan, dan ketercapaian pada setiap unsur yang harus dipenuhi mulai dari input, aktivitas, output, dan outcomes.¹⁰

Berdasarkan pemaparan di atas terdapat keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu terkait ruang lingkup inovasi yang akan dievaluasi yakni lingkup pelayanan publik dan menggunakan teori yang sama untuk mengevaluasi suatu inovasi. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya teori logic model mampu memberi gambaran dengan jelas dan rinci terhadap hasil evaluasi pada setiap unsur yang harus dipenuhi mulai dari *input*, aktivitas, *output*, pengguna, dan hasil. Sehingga beberapa penelitian di atas, dapat mendukung penelitian evaluasi program PANDAWA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

¹⁰ Muhammad Junaedi, *Evaluasi Program Kesehatan Gerakan Basno di Provinsi Nusa Tenggara Barat Based Of Logic Model*, *Aspiration of Health Journal*, Vol.1, No 4. (Desember, 2023), 645- 653.

Meskipun penelitian ini memiliki tema yang sama dengan penelitian sebelumnya yakni terkait evaluasi program, akan tetapi terdapat perbedaan antara penelitian Nur Asih Kurnia Sari dan Arif Wijayanto dengan penelitian peneliti terletak pada lokus penelitian yang diambil oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Pada umumnya penelitian evaluasi program banyak dilakukan pada bidang pendidikan, kesehatan, dan wirausaha yang tentunya memiliki banyak program berupa kegiatan-kegiatan yang harus dilaksanakan. Akan tetapi pada penelitian ini mengarah pada inovasi program yang berbasis digital. Melalui penelitian ini akan dievaluasi secara keseluruhan terkait PANDAWA sebagai inovasi unggulan berbasis digital dengan menggunakan media *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah PANDAWA merupakan salah pelayanan berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Suatu program inovasi bisa dilaksanakan dengan baik ketika telah memenuhi atribut inovasi. PANDAWA sebagai suatu inovasi telah memenuhi atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers. Akan tetapi, suatu inovasi juga harus ada proses difusi kepada masyarakat agar informasi terkait inovasi tersebut sampai kepada masyarakat. Selain itu, kondisi daerah di Kabupaten Pasaman Barat seperti kendala jaringan dan *blank spot* di beberapa daerah juga mempengaruhi proses pelaksanaan program PANDAWA. Keberhasilan pelaksanaan program ini juga

ditentukan oleh sumber daya baik itu manusia, sarana prasarana, anggaran, dan mitra dalam pelaksanaannya. Berdasarkan pemaparan diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana hasil evaluasi pelaksanaan program PANDAWA pada tahapan sumberdaya, aktivitas, *output*, pengguna, dan hasil sehingga dapat menciptakan pelayanan prima bagi masyarakat oleh Disdukcapil Pasaman Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi inovasi PANDAWA di Kabupaten Pasaman Barat dalam memberikan pelayanan adminduk berbasis *online* kepada seluruh masyarakat Kabupaten Pasaman Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Pengembangan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi sumber informasi ilmiah dalam kajian Ilmu Administrasi Publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai salah satu sumber acuan dalam mengembangkan kajian Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terkhusus dalam kajian Administrasi Publik. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber data dan informasi bagi pembaca publik terutama yang berkaitan dengan evaluasi program inovasi dalam bidang pelayanan adminduk. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan sumber data dan bahan literatur untuk memunculkan ide dan gagasan untuk melanjutkan penelitian sebelumnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintahan Daerah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan kajian yang bermanfaat bagi pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan publik khususnya bidang inovasi pelayanan. Terutama sebagai bahan evaluasi bagi Disdukcapil Pasaman Barat terkait inovasi PANDAWA dan sebagai sumber bacaan bagi organisasi pemerintah daerah lainnya terkait inovasi pelayanan supaya dapat mempertimbangkan beberapa aspek yang dijelaskan dalam penelitian ini untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan Pendidikan Magister Administrasi Publik yang sedang ditempuh oleh peneliti. Selain itu, untuk meningkatkan analisis kemampuan peneliti dalam menyampaikan ide dan gagasannya dalam bentuk suatu karya ilmiah pegangan peneliti sebagai aparat pemerintah di lingkungan kerjanya nanti. Selain itu juga sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya terkait inovasi pelayanan di sektor pelayanan publik.

