



Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik

ISSN (online): 2657-0092 | ISSN (print): 2301-4342 |

Website: <http://jarp.fisip.unand.ac.id> | Lisensi:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> |

Email: jarpfisipunand@soc.unand.ac.id |

EVALUATION OF PANDAWA INNOVATION WITH LOGIC MODEL PERSPECTIVE AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF WEST PASAMAN DISTRICT

Desna Aromatica^{1*}, Ria Ariany¹, Falina Alifya¹

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas. Padang, Indonesia

*Corresponding Author: ciciaja010101@gmail.com

Article Information

Submitted : 07/11/2023
Review : 12/02/2024
Accepted : 08/04/2024
Published : 30/04/2024

DOI

<https://doi.org/10.25077/jarkp.9.1.46-68.2024>

Keywords

**PANDAWA Innovation;
Logic Model Evaluation;
Public Services**

Abstract

Public services of activities aimed at meeting the service needs of every citizen. One effort to support the creation of quality public services is through digital-based innovation by making maximum use of developments in information technology. The West Pasaman Regency Population and Civil Registration Service initiated the PANDAWA innovation, which is a form of digital-based innovation as a form of application of the e-Government concept. The theory used by researchers is the Logic Model by Wholey. A logic model is a systematic model to describe the changes that occur, and describes the logical causal relationship (cause-effect). There are four components of this theory, namely evaluation of input, activities, output, and results. The research method used is descriptive qualitative. To collect data, researchers used three methods, namely interviews, documentation and observation. Research informants were selected using purposive sampling. The results research are that the evaluation of the PANDAWA program from the input components to the output components is quite good. However, in the input component, service facilities need to be added, clarifying the partnership system established with the parent village; In the activity component, it is necessary to increase socialization activities related to PANDAWA both directly and through mass media. So that the output of this program has increased and the entire West Pasaman community can experience the ease of PANDAWA services evenly and the realization of excellent service at the West Pasaman Regency Population and Civil Registration Service.

PENDAHULUAN

Pemerintahan tidak akan terlepas dari “pelayanan”, karena pemerintah terbentuk dan dibentuk adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik kebutuhan dasar maupun kebutuhan umum, sehingga secara hakiki pelayanan merupakan fungsi dasar dari

pemerintah (Maulidiah, 2014). Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Rahmadana et al., 2020). Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Setijaningrum, 2009). Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara (Sinambela, 2008). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan public sesuai tujuan pembentukannya (Dila, 2019). Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah inti dari grand design reformasi birokrasi 2010-2025 (Nurdin, 2019). Pemerintah memiliki kewajiban untuk memperbaiki pelayanan publik yang kurang baik menjadi lebih baik lagi. Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik diperlukan pegawai negeri sipil sebagai abdi masyarakat yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, dan sadar akan tanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat (Dila, 2019).

Beberapa permasalahan yang sering 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. Oleh sebab itu, untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas bisa diwujudkan melalui inovasi berbasis digital dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi secara maksimal. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PANRB-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 kompetitif, *adaptif*, pertukaran pengalaman, dan berkelanjutan (Permen PAN&RB Nomor 30 Tahun, 2014). Atas dasar instruksi tersebut hampir seluruh instansi pemerintah di Indonesia berupaya untuk menggagas inovasi berbasis digital. Penerapan inovasi berbasis digital tersebut merupakan wujud dari *E-Government*. Salah satu tujuan implementasi e-government adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik (Musaddad Azmy Aditama, 2020). Indonesia saat ini telah merata adanya pelayanan berbasis *E-Government* dan telah memiliki sejumlah item

TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi), namun pemanfaatan dan pendaayagunaannya belum optimal dalam penerapan pelayanan publik.

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 (Kominfo.go.id, 2020). Pencapaian tersebut tentu saja 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 adanya inovasi berbasis digital. Salah satu instansi pemerintah yang telah menggagas dan menerapkan inovasi pelayanan berbasis digital adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat melalui inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp* sebagai bentuk penerapan konsep *e- Government* diamanatkan dalam Surat Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor 188.45/276/BUP-PASBAR/2021 Tentang Jenis Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat (SK Bupati Pasaman Barat Nomor 188.45/276/BUP-PASBAR/2020, 2021). Adapun inovasi yang telah diluncurkan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat

Jenis Inovasi	Mulai Dilaksanakan
Layanan Terintegrasi “Tiga Dalam Satu, Enam Dalam Satu, Semua Dalam Satu	02 Januari 2018
Pelayanan akta melalui sekolah-sekolah dengan slogan “Ma Aku Mau Sekolah Aktaku Mana?”	02 Januari 2018
Pelayanan Keliling Online (Unit Pelayanan Administrasi Keliling) dengan Slogan “UPIAK”	02 Januari 2018
Pelayanan pencatatan KTP-EL ke Sekolah Lanjutan Tingkat Atas dengan slogan “Sweet Seventeen Punya KTP”	02 Januari 2018
Pelayanan Langsung Akta Kelahiran di Rumah Sakit dan penolong kelahiran melalui <i>Whatsapp</i> dengan slogan Anak Lahir Bawa Akta “ALIBATA”	02 Januari 2018
Layanan SIAK online disetiap Kecamatan dengan slogan “Pas diMantan”	02 Januari 2018

Pelayanan adminduk di Tapal Batas dengan slogan "PATAS"	02 Januari 2018
Pelayanan Adminduk hari libur di kecamatan dengan slogan "Payi Liburan"	02 Januari 2018
Pelayanan Kampung KB Tertib Administrasi Kependudukan dengan slogan "Tertib Adminduk Penunjang Program KB"	02 Januari 2018
Layanan Sejam harus diselesaikan dengan slogan "SMES"	29 Januari 2019
Pelayanan cek golongan darah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan slogan "Layanan Dara"	30 Januari 2019
Pelayanan Administrasi nikah terintegrasi dengan adminduk dengan slogan "Lanterana"	22 April 2019
Pelayanan sistem pelaporan peristiwa kematian dengan slogan "SIMPPATI"	24 September 2019
Pelayanan adminduk secara online melalui aplikasi "Dukcapil Prima Mobile"	03 Januari 2020
Pelayanan Daring jemput di nagari "Pedang Putri"	01 Oktober 2020
Pelayanan Adminduk Semua dokumen kependudukan melalui whatsapp dengan slogan "PANDAWA"	30 Januari 2020
Pelayanan terpadu secara elektronik (aplikasi, eraterang, e-court, diva&siak) dengan slogan "Ksatrio Sirancak"	23 Maret 2020

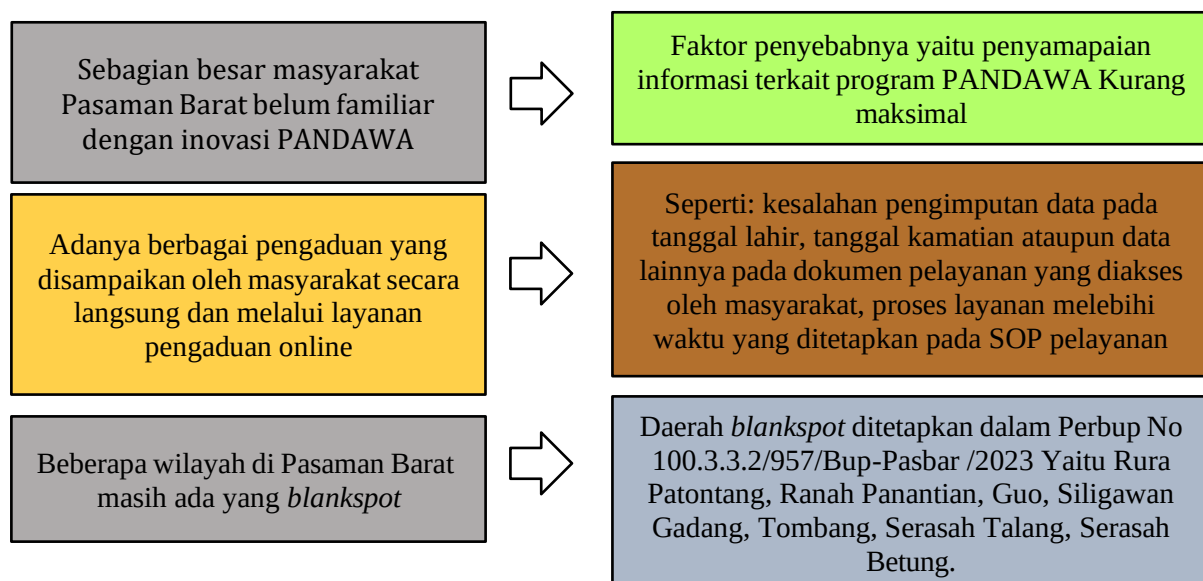
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat, 2023

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa Disdukcapil Pasaman Barat telah meluncurkan berbagai macam inovasi, namun tidak semuanya berbasis digital. Adapun inovasi yang masih sering diakses oleh masyarakat sampai sekarang adalah PANDAWA yang mana melalui inovasi ini dapat mengakses seluruh dokumen kependudukan kecuali KTP dan KIA. PANDAWA merupakan salah satu inovasi yang berbasis *whatsapp* dengan menghubungi kontak *whatsapp* PANDAWA yakni 0853466353. Inovasi PANDAWA merupakan bentuk inovasi unggulan yang berbasis digital di Disdukcapil Pasaman Barat dibandingkan inovasi lainnya. Inovasi ini diresmikan pada tanggal 30 Januari 2021 dengan tujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan melalui

sistem yang terkelola dengan baik dan dapat diakses secara cepat dan tepat.

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini yang melatarbelakangi digagas nya inovasi PANDAWA adalah pelayanan secara konvensional yang dilakukan oleh Disdukcapil Pasaman Barat dirasa kurang efektif dan efisien dikarenakan luas wilayah Pasaman Barat yang mencapai 3.888 km² sebagai urutan ke-3 wilayah terluas di Sumatera Barat, posisi Kantor Disdukcapil Pasaman Barat yang kurang strategis tepatnya di Ibu Kota Kabupaten Simpang Empat, dan Disdukcapil Pasaman Barat juga tidak memiliki unit layanan kerja pada setiap kecamatan sehingga masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat kota kabupaten merasa terkendala untuk mengurus dokumen kependudukan ke Kantor Disdukcapil karena membutuhkan waktu dan biaya yang besar. Antrian panjang juga sering terjadi jika pelayanan dilakukan secara konvensional karena penduduk Pasaman Barat 440.060 jiwa dengan luas wilayah 3.888 km² hanya memiliki 1 disdukcapil sehingga sangat kurang efektif dan efisien (Pasamanbaratkab.bps.go.id, 2022). Penerapan program inovasi PANDAWA memiliki tujuan untuk menciptakan pelayanan prima dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Akan tetapi penerapan program inovasi tersebut tidak terlepas dari berbagai fenomena yang ditemukan oleh peneliti dilapangan yang menyebabkan program ini belum terlaksana dengan maksimal seperti pemaparan fenomena pada gambar berikut ini

Gambar 1. Fenomena Penerapan Program PANDAWA



Sumber: Olahan Peneliti

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diketahui fenomena penerapan program PANDAWA. Ada beberapa faktor yang menyebabkan inovasi PANDAWA ini kurang berjalan dengan maksimal untuk mencapai tujuan mewujudkan pelayanan prima. Maka dari itu, penelitian ini mencoba membahas tentang evaluasi program PANDAWA melalui perspektif teori logic model pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Program PANDAWA merupakan bagian dari inovasi pelayanan sebagai salah satu tupoksi dari bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan (PDIP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Evaluasi program PANDAWA dilakukan mulai dari aspek input sampai pada aspek hasil yang diperoleh sebagai bahan evaluasi pada bidang tersebut. Relevansi nya dengan tujuan program adalah dengan adanya evaluasi diharapkan mampu memperbaiki setiap aspek pada program PANDAWA agar penerapan program menjadi lebih baik, kemudahan program bisa dirasakan oleh masyarakat secara keseluruhan, serta dapat mewujudkan pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan teori evaluasi program yaitu logic model oleh Wholey, Harry P. Hatry, dan Kathryn dalam bukunya yang berjudul *Handbook of Pratical Program Evaluation* (Wholey, Harry P. Hatry, n.d.). Evaluasi logic model merupakan salah satu model evaluasi yang pendekatannya berorientasi pada tujuan (Garini Ardy Natasya, Shafira Hasya Ramadhan, Istianah Nur Aliyyah, 2023). Tujuan logic model ini untuk memberikan peta jalan bagi stakeholders yang menghubungkan kebutuhan program yang direncanakan dengan hasil yang diinginkan(Astanto Tri, 2019).

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian sebelumnya yang melakukan evaluasi program dengan perspektif teori logic model diantaranya adalah kajian yang dilakukan oleh Nur Asih Kurnia Sari, Heni Nopianti, dan Lailatus Sa'diya tentang Evaluasi Program Broadband Learning Center Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota LubukLinggau (Sari, 2022) hasil dari kajian ini memperoleh nilai rata-rata pada setiap komponen logic model 4,01 (empat koma kosong satu) termasuk dalam kriteria baik karena telah memberikan kepuasan kepada peserta pelatihan. Persamaannya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu fokus penggunaan logic model dalam mengevaluasi program melibatkan empat aspek, input, aktivitas, output, dan hasil. Arif Wijayanto dan Iis Prasetyo tentang Evaluasi Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat. Kajian ini menggunakan evaluasi *ex-post* yaitu program yang telah terlaksana bertujuan untuk melihat dampak jangka panjang dari program pendidikan kewirausahaan masyarakat menggunakan logic model. Hasil kajiannya ialah dampak jangka panjang dari program

PKM di LKP Silia dan Macell EC mampu mensejahterakan kehidupannya sendiri dan orang lain dengan berwirausaha dibidang menjahit. Kajian ini memiliki persamaan dalam penggunaan teori logic model, perbedaannya kajian ini lebih fokus membahas dampak jangka panjang program (*outcome*) (Arif Wijayanto, 2018). Terakhir, kajian Muhammad Junaedi tentang Evaluasi Program Kesehatan Gerakan BASNO di Provinsi Nusa Tenggara Barat Based of Logic Model kajian ini bertujuan untuk mengukur ketercapaian program kesehatan terhadap perencanaan dengan implementasinya di masyarakat. Pada evaluasi program ini menggunakan logic model untuk mengukur kesesuaian perencanaan, implementasi, dan ketercapaian pada tiap unsur yang harus dipenuhi seperti input, processes, output, outcome, dan impact. Program ini mendorong kesadaran masyarakat untuk menerapkan hidup *hygen* berbasis desa STBM. Kajian ini memiliki kesamaan teori dengan kajian peneliti, akan tetapi peneliti tidak menggunakan aspek *impact* hanya sampai pada aspek hasil (Junaedi, 2023). Beberapa penelitian tersebut memiliki relevansi dengan penelitian evaluasi PANDAWA sebagai berikut, penelitian ini memiliki fokus pembahasan yang relevan yaitu terkait evaluasi program dan memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu melihat keberhasilan program apakah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan melalui analisis teori logic model. Sehingga dapat menjadi modal bagi peneliti untuk menggali lebih dalam penggunaan logic model untuk mengevaluasi suatu program. Teori logic model diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas dan terperinci terhadap hasil pada setiap aspek yang terdapat dalam logic model mulai dari input, aktivitas, output, pengguna, dan hasil sehingga analisis pada masing-masing komponen tersebut menjadi evaluasi terhadap program PANDAWA. Beberapa penelitian terdahulu yang dibahas sebelumnya ditemukan bahwa logic model mampu mengevaluasi program dalam bidang pelayanan publik dengan baik dan maksimal. Penelitian ini akan menjawab terkait evaluasi program PANDAWA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat?

METODE PENELITIAN

Penelitian terkait Evaluasi Program Inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat) dengan perspektif logic model menetapkan lokus penelitian di Kabupaten Pasaman Barat karena beberapa hal yaitu, pertama Kabupaten Pasaman Barat memiliki luas wilayah 3.888 km sebagai urutan

ke-3 terluas di Sumatera Barat. Kedua, Pasaman Barat hanya memiliki satu kantor disdukcapil dan tidak memiliki unit pelayanan dukcapil pada setiap kecamatan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan adminduk harus datang ke Kantor Disdukcapil Pasaman Barat yang terletak di Ibu Kota Kabupaten yakni Simpang Empat. Oleh karena itu, hadirnya pelayanan adminduk berbasis *online* harusnya memberi dampak positif yang besar bagi masyarakat maka peneliti melakukan kajian berupa Evaluasi Program PANDAWA pada Disdukcapil Pasaman Barat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Sebagaimana yang diungkap oleh (Afrizal, 2019) penelitian kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak menghitung atau mengkuantifikasi data kualitatif yang telah diperoleh. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif karena peneliti akan mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan berbagai data yang telah diraih (Pasolong, 2020). Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah karena pada penelitian ini peneliti bermaksud untuk memahami dan menggali fenomena secara mendalam kemudian mendeskripsikan fenomena tersebut menggunakan kata-kata dengan memanfaatkan berbagai teori yang digunakan. Fenomena dalam penelitian kualitatif ini lebih fokus tentang masalah-masalah dalam kehidupan sosial. Penelitian kualitatif melibatkan peneliti sehingga paham mengenai konteks dengan situasi dan *settingan* fenomena alami sesuai dengan yang sedang diteliti (Muhammad, 2021).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur dengan informan untuk mendapatkan data dengan menggunakan pedoman wawancara berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2008). Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan informan dengan cara sengaja yang memiliki karakteristik sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Pasolong, 2020). Berikut karakteristik informan kunci yang ditetapkan peneliti adalah pihak yang terlibat sebagai penggagas dan pelaksana program. Sedangkan karakteristik informan triangulasi adalah pertama, masyarakat Kabupaten Pasaman Barat yang melakukan pelayanan adminduk dengan memanfaatkan program PANDAWA dan masyarakat yang melakukan pelayanan adminduk dengan datang langsung ke kantor dukcapil karena tidak

mengetahui program pelayanan PANDAWA dan tidak paham cara mengaksesnya. Kedua, pihak yang menjalin kerja sama dengan disdukcapil dalam memaksimalkan penerapan program PANDAWA yaitu nagari induk yang ada di Kabupaten Pasaman Barat. Informan penelitian yang diwawancarai sebanyak 6 (enam) orang informan kunci dan 7 (tujuh) orang informan triangulasi. Informan tersebut berupa kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan (PDIP) dan Sub Bagian serta Pejabat Fungsional yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Sementara informan triangulasi berasal dari Nagari Induk di Kabupaten Pasaman Barat yang bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dalam penerapan program PANDAWA. Peneliti memilih tiga nagari induk sebagai informan triangulasi yaitu Nagari Sungai Aur, Nagari Ranah Batahan, dan Nagari Ujunggading serta 4 (empat) orang masyarakat sebagai pengguna PANDAWA. Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh baik dari hasil wawancara, observasi, dll sehingga mudah dipahami dan interpretasikan (Sugiyono, 2008a). Analisis data dalam penelitian evaluasi program PANDAWA ini dilakukan dengan cara: 1) analisis sebelum di lapangan; 2) Analisis data di lapangan; 3) Reduksi Data; 4) Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan (Sugiyono, 2008).

HASIL DAN PEMBAHASAN

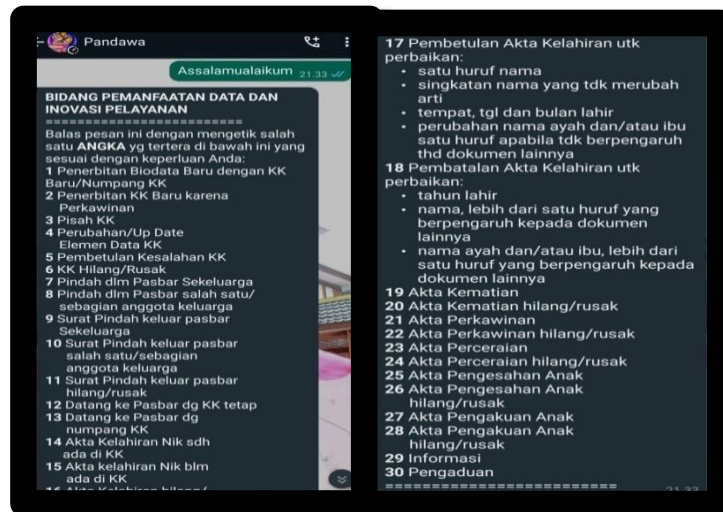
Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp* (PANDAWA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat

PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) merupakan inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat pada tahun 2020 yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat Kabupaten Pasaman Barat. Inovasi PANDAWA diresmikan melalui Surat Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor 188. 45/276/BUP-PASBAR/2021 tentang Jenis Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Inovasi PANDAWA bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan kecuali Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Berikut dijelaskan cara mengakses pelayanan PANDAWA sebagai berikut:

- 1) Langkah pertama, mengirim ucapan salam pembuka seperti assalamualaikum, halo, selamat siang atau bentuk salam lainnya ke nomor 0753466353. Setelah itu

pemohon akan mendapat balasan otomatis yang berisi 30 jenis pilihan layanan yang bisa diakses oleh pemohon, seperti gambar di bawah ini.

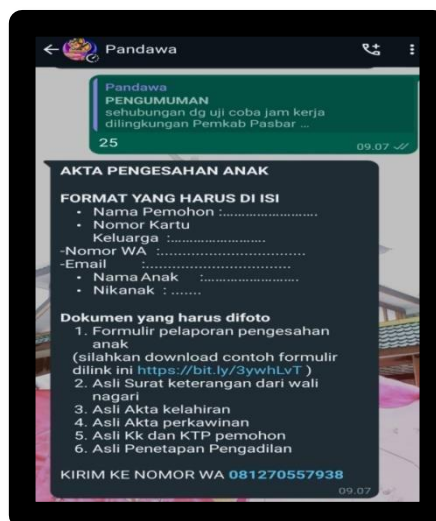
Gambar 2. Tampilan Layanan PANDAWA



Sumber: Olahan Peneliti

- 2) Langkah kedua, pilih salah satu layanan yang akan diakses dari 30 jenis layanan dengan mengirim angka sesuai jenis layanan yang dibutuhkan. Setelah itu pemohon akan mendapatkan balasan berupa lampiran persyaratan pelayanan dan akan diarahkan ke nomor *whatsapp* pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dipilih, seperti gambar di bawah ini.

Gambar 3 Tampilan Syarat Pelayanan Adminduk pada PANDAWA



Sumber: Olahan Peneliti

- 3) Langkah ketiga, pemohon mengirim persyaratan dokumen adminduk yang diakses ke nomor *whatsapp* yang diarahkan.

- 4) Langkah keempat, operator akan memvalidasi berkas persyaratan yang telah dikirim oleh pemohon.
- 5) Kelima, operator akan memproses dokumen dan mengirimkan ke bidang PIAK untuk menandatangani secara elektronik.
- 6) Keenam, operator mengirimkan file dokumen yang telah selesai kepada pemohon dan bisa dicetak sendiri oleh pemohon.

Berdasarkan langkah-langkah di atas dapat dilihat bahwa proses pelayanan adminduk bisa dilakukan dari rumah masing-masing. Masyarakat cukup menghubungi nomor *whatsapp* PANDAWA dan mencetak dokumen yang telah dikirimkan oleh operator PANDAWA. Pelayanan *online* ini tentunya lebih efektif dan efisien baik dari segi waktu dan biaya dibandingkan dengan pelayanan yang masih bersifat konvensional. Adapun bentuk layanan yang bisa diakses masyarakat melalui program PANDAWA adalah sebagai berikut ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2 Daftar Layanan Adminduk pada Program PANDAWA

Jenis Layanan
Penerbitan biodata baru dengan KK baru
Penerbitan KK baru karena perkawinan
Pisah KK
Perubahan /update elemen data
Pembetulan kesalahan KK
KK hilang/rusak
Pindah dalam Pasbar sekelurga
Pindah dalam Pasbar salah satu/ sebagian anggota
Pindah keluar Pasbar sekelurga
Pindah keluar Pasbar salah satu/sebagian anggota keluarga
Surat pindah keluar Pasbar yang hilang/rusak
Datang ke Pasbar dengan KTP tetap
Datang ke Pasbar dengan numband data
Akta kelahiran NIK sudah ada di KK
Akta Kelahiran NIK belum ada di KK
Akta kelahiran hilang/rusak

Pembetulan akta kelahiran
Pembatalan akta kelahiran
Akta Kematian
Akta Kematian yang hilang/rusak
Akta perkawinan
Akta Perkawinan yang hilang/rusak
Akta Perceraian
Akta Perceraian yang hilang/rusak
Akta Pengesahan Anak
Akta Pengesahan Anak yang hilang/rusak
Akta Pengakuan Anak
Akta Pengakuan Anak yang hilang/rusak
Informasi
Pengaduan

Sumber: Olahan Peneliti

Berdasarkan pemaparan di atas terdapat jenis layanan yang bisa diakses melalui PANDAWA. Masyarakat bisa mengakses seluruh layanan tersebut secara *online* dimana dan kapanpun kecuali KTP dan KIA. Kemudahan tersebut harusnya bisa dimanfaatkan oleh masyarakat secara maksimal, sehingga tidak ditemukan lagi masyarakat yang datang ke Kantor Disdckapil untuk melakukan pelayanan adminduk tersebut.

- a. Evaluasi Input, hasil temuan pada evaluasi input difokuskan pada aspek sumber daya manusia, sarana prasarana, dan kemitraan. Pertama, sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berjumlah 60 (enam puluh) orang pegawai dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pasaman Barat**

Kualifikasi	Jumlah
PNS	21 Orang
PTT	3 Orang

THL	36 Orang
------------	----------

Sumber: Renstra Disdukcapil Pasaman Barat, 2021-2026

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jumlah sumber daya manusia yang tergabung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Dapat dilihat jumlah pegawai yang berstatus ASN masih sedikit yakni 21 orang. Sehingga tugas pelayanan kepada masyarakat sangat megandalkan pegawai yang berstatus non ASN yang berjumlah 39 orang di bawah pengawasan bidang dan sekretariat. Untuk petugas pelayanan yang langsung berhubungan dengan masyarakat baik secara tatap muka maupun daring (dalam jaringan) dibutuhkan pegawai 25 (dua puluh lima) orang setiap harinya. Apabila ada yang berhalangan hadir karena izin, sakit, dinas luar, dan lainnya maka akan digantikan oleh pegawai pengadministrasian kantor yang berada di setiap bidang. Meskipun dalam pelaksanaan PANDAWA melibatkan seluruh bidang dan sub bidang, akan tetapi terdapat bidang khusus yang bertanggungjawab terkait inovasi pelayanan yaitu bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan dengan jumlah pegawai 12 (dua belas). Untuk memaksimalkan kinerja PANDAWA dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ada 16 pegawai dengan rincian 10 (sepuluh) orang sebagai sebagai pengelola PANDAWA dan enam (enam) orang sebagai operator. Berikut dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Jumlah dan Tugas Pengelola PANDAWA

Nama	Jabatan	Tugas
Nurman Fajri, S. Kom	ADB	Pengelola Pandawa
Afriadi, S.Kom	Pengadministrasian Umum	Pengelola Pandawa
Leni Marlina, S.E	Operator	Pengelola Pandawa
Oktaria Surya, S.E	Operator	Pengelola Pandawa
Rega Ratisa, SKM	Pengelola Data	Pengelola Pandawa
Arlina, SH	JPT Operator SIAK	Pengelola Pandawa
Melsie Atri Aiza, S.Kom	ADB	Pengelola Pandawa
Umami Hani, S.E	Pengelola Data	Pengelola Pandawa

Titinawati, S.E	Operator	Pengelola Pandawa
Helvia Hayati, S.E	Operator	Pengelola Pandawa
Rika Safitri, S.E	Pengadministrasian Umum	Pengelola Pandawa
M. Rozi Efendi, S.Pd	Pengelola Barang Miliki Negara	Pengelola Pandawa
Asnawati, S.H	Kasi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk	Verifikasi bahan dari Pandawa
Wahyu Ria Ningsih, S.Kom	Kasi Identitas Penduduk	Vervikasi bahan dari Pandawa
Rosnawita, S.H	Kasi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan.	Verifikasi bahan dari PANDAWA
Randi Saputera	Operator	Pengelola Pandawa
Misra Feri, S.AP	Operator	Pengelola Pandawa

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat diketahui program PANDAWA ini memiliki enam operator yang masing-masingnya memiliki nomor *whatsapp* yang berbeda sesuai jenis layanannya. Meskipun demikian, masyarakat yang ingin mengakses layanan adminduk melalui program *online* ini terlebih dahulu menghubungi nomor *whatsapp* utama PANDAWA yaitu 62753466353. Setelah itu, masyarakat kemudian akan diarahkan ke nomor *whatsapp* yang baru sesuai jenis pelayanan yang akan diakses. Menurut pendapat penulis, jumlah operator dan pengelola PANDAWA sudah mencukupi untuk segi kuantitas karena masing-masing operator memiliki tugas dengan pembagian yang cukup jelas dan hanya melayani satu dan dua jenis layanan yang akan diakses oleh masyarakat. Misalnya Misra Feri sebagai operator yang khusus melayani bidang pelayanan surat pindah dalam Pasaman Barat dan pembuatan kartu keluarga karena perkawinan.

Selanjutnya aspek sarana prasana dalam penciptaan dan pengimplementasian inovasi PANDAWA. Sarana diartikan sebagai “segala sesuatu yang dipakai sebagai alat atau media untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan temuan peneliti Disdukcapil Pasaman Barat memiliki lima unit komputer dan lima unit *handphone* untuk menjalankan program PANDAWA. Satu *handphone* dipegang oleh dua orang operator artinya dalam satu *handphone* terdapat dua nomor *whatsapp* pelayanan. Dengan

demikian 3 (tiga) *handphone* digunakan oleh 6 (enam) orang operator. Dua *handphone* sisanya digunakan oleh petugas informasi dan petugas pengaduan *online*. Sedangkan untuk komputer itu dimiliki oleh setiap operator. Menurut peneliti jumlah *handphone* dan komputer juga sudah cukup, akan tetapi jumlah *handphone* harusnya di tambah lagi agar masing-masing operator memiliki satu *handphone* untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Sedangkan untuk jaringan wifi itu sudah difasilitasi oleh diskominfo agar pelayanan berbasis *online* berjalan dengan lancar sehingga gangguan jaringan bisa diminimalisir ketika pelayanan *online* berlangsung.

Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu operator terkadang proses penyelesaian layanan melebihi waktu yang telah ditetapkan karena adanya kendala dan pemeliharaan jaringan. Oleh sebab itu, disdukcapil perlu melakukan evaluasi bersama diskominfo terkait pengadaan jaringan dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis *online*. Terkait prasarana seperti gedung pelayanan, loket *front office*, ruang server, toilet, musholla, ruang laktasi, kursi roda, toilet disabilitas, ruang bermain anak, mesin antrian elektronik, dll itu sudah sangat baik. Berikut beberapa gambar terkait prasarana pelayanan pada Disdukcapil Pasaman Barat.

Gambar 4. Prasarana Pelayanan Disdukcapil Pasaman Barat



Sumber: Dokumentasi Disdukcapil Pasaman Barat

Terakhir, aspek kemitraan, sebagai upaya untuk memaksimalkan penerapan program inovasi PANDAWA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat menjalin kolaborasi dengan 11 nagari induk yang ada di Kabupaten Pasaman Barat diantaranya adalah Ujunggading, Ranah Batahan, Sungai Aur, Muara Kiawai, Pasaman, dan lainnya . Bentuk kegiatan kolaborasi tersebut adalah pihak nagari membantu masyarakat yang terkendala dalam mengakses PANDAWA sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke Kantor Disdukcapil. Namun, implementasi dari kegiatan ini belum berjalan dengan maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa pelayanan PANDAWA bisa diselesaikan di nagari jika mengalami kendala. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan Disdukcapil hanya melakukan beberapa kali pertemuan dengan pihak nagari induk terkait kolaborasi pelayanan PANDAWA. Pertemuan dilakukan ketika terdapat perubahan format dalam pelayanan PANDAWA.

- a. Evaluasi aktivitas atau kegiatan mengacu pada kegiatan yang dilakukan oleh Disdukcapil Pasaman Barat dalam penerapan program PANDAWA melalui berbagai sumber daya yang ada. Kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut: Proses rancangan program PANDAWA. Program ini dirancang oleh sub bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan (PDIP). Berdasarkan wawancara peneliti dengan kepala sub bidangnya program PANDAWA merupakan pembaharuan dari inovasi PELANDUKSATWA. Program ini dirancang pada tahun 2020 akhir dan diresmikan pada tahun 2021. Kedua, kegiatan peresmian sekaligus memperkenalkan inovasi PANDAWA kepada masyarakat melalui pertemuan yang diadakan oleh Disdukcapil di Kantor Disdukcapil Pasaman Barat. Setelah inovasi PANDAWA selesai diciptakan dan siap untuk diimplementasikan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan peresmian inovasi tersebut agar bisa segera disampaikan kepada masyarakat. Kegiatan peresmian ini dihadiri oleh seluruh perwakilan OPD, perwakilan dari pihak nagari, dan seluruh tokoh masyarakat yang berada di Kabupaten Pasaman Barat. Ketiga, setelah program ini diresmikan maka diadakan penyebaran informasi kepada seluruh masyarakat Kabupaten Pasaman Barat yang bertujuan agar masyarakat mengetahui dan mampu memanfaatkan dengan baik program yang telah dibentuk dalam rangka memudahkan pelayanan adminduk bagi masyarakat. Penyampaian informasi terkait

program PANDAWA dilakukan melalui dua saluran yaitu saluran media massa dan saluran interpersonal. Saluran media massa sarana penyampaian pesan yang melibatkan media massa seperti, internet, televisi, radio, koran, instagram, website dan lain-lain. Berdasarkan temuan peneliti penyampaian informasi terkait program PANDAWA dilakukan dengan memposting brosur inovasi PANDAWA pada *feed* (halaman profil) instagram dan *facebook* serta *website* resmi Disdukcapil Pasaman Barat. Berikut gambar penyampaian informasi PANDAWA melalui media massa:

Gambar 5. Penyampaian Informasi Program PANDAWA Melalui Instagram dan Facebook



Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Selain melalui media sosial, penyampaian informasi terkait PANDAWA juga dilakukan secara langsung tatap muka. Berdasarkan informasi yang diperoleh oleh peneliti pada saat wawancara sosialisasi langsung terkait inovasi PANDAWA hanya dilakukan 1 (satu) kali pada saat peresmian. Sosialisasi langsung juga dilaksanakan pada saat melakukan pelayanan keliling disela-sela waktu pegawai disdukcapil menyampaikan kepada masyarakat kehadiran program PANDAWA yang bisa diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun. Menurut peneliti penyampaian informasi tersebut masih kurang maksimal karena tidak dilakukan secara berkala sehingga akan memberi dampak terhadap *output* dari program tersebut.

- b. Evaluasi *output* inovasi PANDAWA, suatu output ialah barang atau layanan yang disediakan oleh unit kerja pemerintah (Zunaidi Achmad, 2021). Analisis evaluasi ini fokus pada penerapan program inovasi PANDAWA. Analisis ini menggambarkan kemampuan mengkapitalisasi input dan proses sehingga menghasilkan target sesuai

dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penerapan inovasi PANDAWA tidak sepenuhnya berjalan dengan maksimal. Sesuai dengan fenomena yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait keberadaan inovasi ini dan kurang memahami tatacara mengakses program inovasi tersebut. Berikut jumlah masyarakat yang mengakses PANDAWA pada tahun 2021-2022 yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. Jumlah Akses Program Inovasi PANDAWA

Waktu	Jumlah Akses 2022	Jumlah Akses 2021
Januari	2527	1080
Februari	1540	979
Maret	1982	801
April	1801	733
Mei	1461	1260
Juni	3063	Tidak ada laporan rekapitulasi
Juli	2909	Tidak ada laporan rakapitulasi
Agustus	3063	Tidak ada laporan rekapitulasi
September	3.185	Tidak ada laporan rekapitulasi
Oktober	3461	Tidak ada laporan rekapitulasi
November	3009	Tidak ada laporan rekapitulasi
Desember	3483	Tidak ada laporan rekapitulasi
Jumlah	31484	4.853

Sumber: Laporan Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat jumlah dokumen yang diterbitkan PANDAWA mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2021. Akan tetapi, laporan pada tahun 2021 tidak lengkap disebabkan operator PANDAWA tidak melakukan penghitungan dokumen mulai dari bulan Mei sampai Desember 2021 dikarenakan kondisi lagi pandemi *covid-19*. Akan tetapi pada tahun 2022 jumlah dokumen yang

diterbitkan PANDAWA tidak selalu mengalami peningkatan. Lima bulan pertama jumlah dokumen yang diterbitkan melalui PANDAWA mengalami penurunan dan pada bulan berikutnya mengalami peningkatan hingga akhir periode 2022. Sedikitnya jumlah dokumen yang diterbitkan oleh PANDAWA salah satu penyebabnya adalah sosialisasi yang belum sampai kepada masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa masyarakat, diketahui bahwa masih kerap ditemukan masyarakat yang belum mengetahui PANDAWA. Hal tersebut tidak jauh berbeda dengan berbagai pengaduan yang dilakukan masyarakat secara *online* melalui layanan pengaduan. Observasi peneliti juga menemukan masyarakat yang datang ke Kantor Disdukcapil Pasaman Barat untuk mengurus dokumen adminduk setiap harinya. Meskipun demikian, petugas informasi yang ada di Disdukcapil tetap mengarahkan masyarakat untuk mengurus dokumen-dokumen tersebut melalui PANDAWA yang dibantu oleh petugas informasi sendiri. Berikut peneliti cantumkan pengaduan yang dilakukan masyarakat secara *online*:

Gambar 6 Pengaduan Layanan PANDAWA



Sumber :Olahan Peneliti

Berdasarkan permasalahan di atas dapat dilihat jumlah akses PANDAWA masih sedikit dan masih banyak terdapat pengaduan masyarakat terkait program PANDAWA oleh karena itu Disdukcapil Pasaman Barat perlu melakukan upaya untuk meningkatkan pencapaian dan meminimalisir terjadinya pengaduan terkait program tersebut. Beberapa langkah strategis yang bisa dilakukan oleh dukcapil adalah

sebagai berikut pertama, meningkatkan jumlah sarana untuk pelayanan program PANDAWA seperti penyediaan *handphone* dan komputer serta meningkatkan kualitas jaringan internet agar proses layanan berjalan dengan lancar. Kedua, meningkatkan kegiatan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui sosial media kepada masyarakat terkait program PANDAWA. Sosialisasi tersebut bertujuan agar seluruh masyarakat Pasaman Barat mendapatkan informasi terkait program dan mengetahui cara mengakses pelayanan melalui program tersebut. Ketiga, memperjelas kemitraan yang dijalin oleh disdukcapil dengan nagari induk yang ada di Kabupaten Pasaman Barat. Keberadaan nagari induk diharapkan dapat membantu proses penyampaian informasi terkait PANDAWA ke masyarakat setempat dan juga membantu masyarakat yang memiliki kendala dalam mengakses pelayanan melalui PANDAWA sehingga masyarakat yang terkendala tidak perlu lagi datang ke Kantor Disdukcapil Pasaman Barat.

- c. Evaluasi hasil , hasil dari penerapan program inovasi PANDAWA yang telah diresmikan pada tahun 2021 ini adalah pertama, hasil jangka pendek terjadinya perubahan dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis *online* sehingga akan merubah kebiasaan masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk. Hasil jangka menengah dari penerapan program PANDAWA ini diharapkan dapat memberi kemudahan bagi masyarakat baik dari segi waktu dan biaya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat menjelaskan bahwa keberadaan program PANDAWA ini memberi kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk, media pelayanan *online* yang sederhana dan mudah diakses sangat membantu bagi masyarakat.

Akan tetapi tidak seluruh masyarakat yang memberi respon positif dan merasakan kemudahan tersebut. Sebagian masyarakat belum merasakan kemudahan hasil dari program PANDAWA dikarenakan beberapa faktor yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya seperti faktor ketidaktauan masyarakat terkait program dan cara mengakses program tersebut. Selanjutnya, hasil jangka panjang dari program ini yaitu menciptakan pelayanan prima sesuai dengan visi misi disdukcapil. Program inovasi PANDAWA diharapkan mampu mewujudkan pelayanan prima seiring berjalannya waktu diharapkan masyarakat bisa beradaptasi secara maksimal dengan pelayanan *online* ini. Berdasarkan temuan peneliti pelayanan prima belum sepenuhnya terwujud melalui program ini dikarenakan masih terdapat masyarakat

yang belum merasakan kemudahan pelayanan, yang masih berkunjung ke kantor disdukcapil untuk mengurus dokumen adminduk kondisi tersebut berarti pelayanan prima belum terwujud sampai saat ini.

PENUTUP

Berdasarkan analisis teori logic model hasil evaluasi program PANDAWA sudah cukup baik mulai dari komponen input sampai pada hasil jangka panjang program PANDAWA. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan pada komponen input berupa sarana pelayanan perlu ditambah jumlahnya, kondisi jaringan lebih ditingkatkan kualitasnya, serta kemitraan yang dijalin harus memiliki tupoksi yang jelas dalam membantu disdukcapil menyukseskan program PANDAWA. Selanjutnya pada komponen aktivitas aspek yang perlu dievaluasi yaitu terkait kegiatan sosialisasi program PANDAWA. Sosialisasi harusnya dilakukan secara berkala baik itu melalui sosial media maupun secara langsung kepada masyarakat agar informasi mengenai program PANDAWA bisa diketahui dan diakses oleh masyarakat secara keseluruhan. Terakhir komponen output perlu diminimalisir berbagai pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat baik itu terkait kesalahan input data pada dokumen, keterlambatan penyelesaian pelayanan, serta ketidaktahuan masyarakat terkait pengurusan adminduk secara *online*.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat, Nagari Ujung Gading, Nagari Sungai Aur, Nagari Ranah Batahan, serta beberapa masyarakat yang telah membantu peneliti dalam penulisan dan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Arif Wijayanto, I. P. (2018). Evaluasi Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat. *Journal UNY*, 5(2), 98–107.
- Astanto Tri, C. S. (2019). Penyusunan Informasi Kinerja dengan Pendekatan Logic Model dalam Perencanaan dan Penganggaran di Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(1), 116–125.

- Azis, A. (2016). Penerapan Logic Model pada Evaluasi Inovasi Pembelajaran. *ARICIS I Ar-Raniry International Conference on Islamic Studies*, 57–71. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/aricis/article/view/936>
- SK Bupati Pasaman Barat Nomor 188.45/276/BUP-PASBAR/2020, (2021).
- Dila, E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Garini Ardy Natasya, Shafira Hasya Ramadhan, Istianah Nur Aliyyah, D. (2023). Evaluasi Program Keluarga Harapan dengan Logic Model di Desa Kadudampit, Kabupaten Suka Bumi, Jawa Barat. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora, Dan Kebijakan Publik*, 6(1).
- Junaedi, M. (2023). Evaluasi Program Kesehatan Gerakan Basno di Provinsi Nusa Tenggara Barat Berbasis Model Logika. *Aspiration of Health Journal*, 1(4), 649–653.
- Kominfo.go.id. (2020). *Hasil Survei PBB, e-Government Indonesia Naik Peringkat*.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* (R. Rauf (ed.)). CV. Indra Prahasta.
- Muhammad, F. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54.
- Mulyani, M., Munir, S., & David, D. (2022). Implementation of the Logic Model in the Evaluation of New Student Admissions Online. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 307–317. <https://doi.org/10.31538/ndh.v7i2.2178>
- Musaddad Azmy Aditama, F. A. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.
- Nuridin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Pasamanbaratkab.bps.go.id. (2022). *Badan Pusat Statistik Pasaman Barat*.
- Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. In J. Simarmata (Ed.), *Elementary Education in India: Progress towards UEE, DISE 2010 - 11*. Yayasan Kita Menulis. <http%3A%2F%2Fwww.dise.in%2Fdownloads%2Fpublications%2Fpublications%25202010-11%2Fflash%2520statistics-2010-11.pdf>
- Sari, N. A. K. (2022). Evaluasi Program Broadband Learning Center Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuk Linggau. *Jurnal Perpustakaan, Arsip, Dan Dokumentasi*, 14(1), 50–61.

- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Global Indo.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasinya*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2008a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Wholey, Harry P. Hatry, dan K. (n.d.). *Handbook of Pratical Program Evaluation*. Jossey Bass.
- Zunaidi Achmad, K. S. (2021). Penerapan Logic model dan Penganggaran Berbasis Kinerja dalam Peraturan Penganggaran. *Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara, Dan Kebijakan Publik*, 6(3), 195–210.