

EVALUASI IMPLEMENTASI INOVASI LAYANAN ADMINDUK GO-DOKUMEN KEPENDUDUKAN (GO-DOK) DI KOTA TASIKMALAYA

M Jari Badri
NPP. 29.1653

*Asdaf Kota Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: mjaribadri@mail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the problem of the low utilization of population administration service innovations Go-Dok by the community in the City of Tasikmalaya. **Purpose:** This study aims to describe the evaluation of the implementation of Go-Dok administration service innovations in Tasikmalaya City. **Method:** This study uses a qualitative method and is analyzed using the CIPP evaluation theory from Stufflebeam (2014). Data collection techniques were carried out by in-depth interviews (6 informants), and the community using snowball sampling (min. 20 people), observation and documentation. **Result:** The results showed that the evaluation of the Go-Dok implementation in the City of Tasikmalaya had met the CIPP evaluation theory. However, there is still something unexpected in the field, such as the improvisation of the Go-Dok population administration service innovation in Tasikmalaya City. **Conclusion:** The implementation of Go-Dok services in the City of Tasikmalaya has been going well by being able to provide benefits to the community and there are several things that must be fixed and improved. **Keywords:** Evaluation, Innovation, Population Administration.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya pemanfaatan inovasi layanan administrasi kependudukan Go-Dok oleh masyarakat di Kota Tasikmalaya. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan evaluasi implementasi inovasi layanan adminduk Go-Dok di Kota Tasikmalaya. **Metodologi:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan dianalisis menggunakan teori evaluasi CIPP dari Stufflebeam (2014). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (6 informan), dan masyarakat dengan *snowball sampling* (min. 20 orang), observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi implementasi Go-Dok di Kota Tasikmalaya sudah memenuhi teori evaluasi CIPP. Namun masih ada sesuatu yang tak terduga di lapangan, seperti improvisasi bentuk inovasi layanan administrasi kependudukan Go-Dok di Kota Tasikmalaya. **Kesimpulan:** Implementasi layanan Go-Dok di Kota Tasikmalaya sudah berjalan dengan baik dengan mampu memberi manfaat bagi masyarakat dan ada beberapa hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. **Kata Kunci:** Evaluasi, Inovasi, Administrasi Kependudukan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk dari kebijakan publik yang berarti rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hakikatnya, masyarakat berhak mendapat pelayanan dari pemerintah seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warganya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam pelayanan publik. Sesuai dengan amanat dalam Pasal 28 ayat (1) dan 29 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 bahwa warga negara bersamaan kedudukannya didalam hukum dan negara wajib memenuhi segala kebutuhan masyarakatnya, memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum sebagai warga negara yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pengakuan status hukum sebagai warga negara atau kebutuhan masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan berupa penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan berbentuk kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Pengembangan administrasi kependudukan, saat ini, membutuhkan atensi khusus dari pemerintah agar melahirkan perubahan yang terbarukan. Sebagai negara terbesar keempat di dunia dari jumlah penduduk, maka administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam perkembangan Indonesia sebagai faktor penentu dalam pembangunan nasional. Pemerintah Indonesia mendukung pemanfaatan teknologi untuk jalannya birokrasi pemerintahan dengan mengeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. *E-Government* merupakan paradigma baru pemerintahan digital atau berbasis elektronik yang fokus kepada implementasi kebijakan pemerintah yang transparan dan mudah diakses masyarakat, jaringan koordinasi yang terpadu antara pemerintah pusat dengan daerah. Hal ini merupakan bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Terwujudnya sistem pemerintahan yang berbasis elektronik tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang memiliki visi terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi. Upaya pemerintah dalam mendukung peningkatan pemanfaatan teknologi dengan mengeluarkan program *One Agency*, *One Innovation* termuat di Sistem Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan program Top 99 Inovasi Pelayanan Publik dibuat sebagai bentuk reward atas inovasi yang telah diciptakan oleh instansi di pusat atau daerah. Respon pemerintah Kota Tasikmalaya terhadap Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan mengeluarkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya yaitu Go-Dokumen Kependudukan (selanjutnya disebut Go-Dok) pada akhir tahun 2019 didasari Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Go-Dok dibuat dengan tujuan tingkat kepemilikan dokumen kependudukan

meningkat, dan mempermudah pelayanan yang mencakup seluruh elemen masyarakat sehingga masyarakat merasakan kebahagiaan dari pelayanan pemerintah sesuai dengan poin ke-4 GISA dalam Instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan implementasi inovasi layanan adminduk Go-Dok, salah satu faktornya adalah kurangnya sosialisasi tentang inovasi ini. Banyak masyarakat yang masih melakukan permohonan dokumen kependudukan secara *offline* daripada menggunakan Go-Dok. Penggunaan Go-Dok pada tahun 2020 hanya 3,61% dari jumlah KIA dan KTP-El yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kota Tasikmalaya. Hal ini disebabkan dari kurangnya sosialisasi, yang berakibat pada masyarakat yang terbiasa meminta bantuan kepada orang yang sering mengurus dokumen kependudukan, meski sudah diberitahu untuk menghubungi nomor pelayanan yang disediakan masyarakat tetap enggan menggunakannya dan masyarakat lainnya memang tidak mau mengurus dokumen kependudukan dengan berbagai alasan. Permasalahan lainnya juga ketidakmatangan Go-Dok sebagai suatu ekosistem pelayanan baru di Kota Tasikmalaya, dimana dalam pelaksanaannya terkadang terhambat dari admin, maksudnya respon yang lama dari admin dikarenakan sumber daya yang terbatas. Sumber daya yang dipakai sebagai admin Go-Dok ialah petugas pelayanan kecamatan, sehingga memiliki dua tugas sekaligus. Inovasi Go-Dok juga masih berbentuk pelayanan berbasis aplikasi gratis yaitu *WhatsApp* bukan aplikasi mandiri yang memiliki server tersendiri.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, dalam inovasi program pelayanan publik serta dalam konteks implementasinya. Penelitian Wulandari pada tahun 2020 berjudul “Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr. Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)”, menemukan bahwa efektivitas Dr. Kepo dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah efektif, faktor pendukungnya adalah adanya kerjasama dengan pihak-pihak tertentu dan SDM yang memadai, sedangkan faktor penghambatnya adalah kurang sosialisasi *face to face* secara menyeluruh kepada masyarakat dan permasalahan jaringan internet yang kurang memadai di Disdukcapil Kabupaten Gresik. Penelitian kedua oleh Dwi Anugrah pada tahun 2019 berjudul “Implementasi Program Layanan Online Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung studi pada tahun 2015-2017”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pelayanan akta kelahiran terutama pada anak usia 0-18 tahun. Ditemukan bahwa implementasi program ini belum optimal karena belum memenuhi kegiatan sebagai pilar dari penerapan implementasi. Maka, diperlukan upaya perbaikan serta peningkatan sistem layanan terhadap program layanan online akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Penelitian ketiga oleh Rohmah dkk pada tahun 2022 berjudul “Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses adopsi inovasi pelayanan *online* via *WhatsApp* yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda menggunakan teori difusi inovasi. Ditemukan bahwa pelayanan *online* via *WhatsApp* Disdukcapil Kota Samarinda berhasil diadopsi dari tahap pengetahuan hingga tahap konfirmasi, karena dianggap sesuai kebutuhan dan lebih fleksibel oleh informan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni evaluasi implementasi inovasi layanan adminduk Go-Dok di Kota Tasikmalaya dengan metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif yang dilakukan pada saat masa pandemi Covid-19. Selain itu indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yang menggunakan teori efektivitas, implementasi dan teori difusi inovasi pada program inovasi layanan online Disdukcapil, sedangkan penulis menggunakan model CIPP dari Stufflebeam (2014) yang menyatakan bahwa model ini merupakan pendekatan dengan orientasi kepada pemegang keputusan untuk memberi masukan administrator dalam membuat keputusan melalui empat dimensi yaitu: *context, input, process, product*.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan Go-Dok di Kota Tasikmalaya, dan mengkaji hambatan dalam implementasinya, serta memahami langkah-langkah strategis yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dalam mengatasi hambatan implementasi layanan Go-Dok di Kota Tasikmalaya.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis data secara induktif dengan tujuan mengeksplorasi fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif, dan data hasil pengamatan digunakan sebagai dasar penemuan pola dan tema penelitian. Tahapan analisis data kualitatif yang digunakan menggunakan model interaktif menurut Miles and Huberman (2014) dengan 3 tahapan, yaitu *data condensation, data display, conclusion drawing/verification*. Penulis menggunakan sumber data primer berupa wawancara dengan narasumber dan observasi sedangkan data sekunder berupa data pendukung seperti sumber literatur atau dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian. Penentuan narasumber ditentukan dengan teknik purposive sampling, artinya informan yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan desain penelitian, dan informan yang dipilih terdapat wakil-wakil dari lapisan populasi sehingga informan memiliki esensial dianggap cukup mewakili (Nurdin dan Hartati, 2019). Informan berjumlah 4 orang lalu bertambah 1 orang seiring berjalannya penelitian ini dilakukan dengan purposive sampling. Selain menggunakan purposive sampling, penulis menggunakan snowball sampling pada masyarakat dengan jumlah minimal 20 orang sampai data yang didapat bersifat jenuh.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasi inovasi layanan adminduk Go-Dok di Kota Tasikmalaya menggunakan model CIPP dari Stufflebeam yang terdiri dari empat dimensi, yaitu *context, input, process, product*. Selain itu penulis juga mengkaji hambatan dalam implementasinya dan memahami langkah-langkah strategis yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dalam mengatasi hambatan tersebut. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Implementasi Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Go-Dok

a. Context

Dimensi ini didalami dengan memastikan bahwa inovasi layanan Go-Dok ini memenuhi kriteria tujuan dan sasaran serta dasar dibentuknya Go-Dok ini. Berdasarkan wawancara dan

studi dokumentasi berikut analisisnya, dapat dinyatakan bahwa inovasi layanan Go-Dok telah memenuhi dimensi *context*. Namun demikian, sosialisasi yang melibatkan masyarakat perlu dioptimalkan. Hal ini berkaitan erat dengan edukasi kebermanfaatannya inovasi layanan yang dimaksud. Dengan demikian, inovasi layanan Go-Dok benar-benar diterapkan dalam lingkungan kontekstual.

b. *Input*

Dimensi ini difokuskan pada kriteria yang meliputi Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK), Prosedur Operasi Standar (POS), dan dukungan pemerintah terhadap Go-Dok. Dilihat dari dimensi *input*, dapat dinyatakan bahwa inovasi layanan Go-Dok memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Akan tetapi, perlu dilakukan pengembangan sumber daya manusia implementor program tersebut. Pengembangan SDM ini meliputi *updating* kualifikasi operator, pemutakhiran sistem informasi layanan berbasis elektronik serta kolaborasi antarperangkat pemerintahan pada Disdukcapil Kota Tasikmalaya. Kolaborasi antarpemangku pemerintahan ini merupakan faktor penting dalam meningkatkan layanan publik berbasis elektronik. Hal ini disebabkan, kepemilikan dokumen kependudukan berimplikasi pada berbagai sektor kehidupan masyarakat.

c. *Process*

Dimensi *process* dalam inovasi layanan Go-Dok dilihat dari kriteria kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan. Hasil observasi, analisis terhadap kutipan wawancara dan pemahaman terhadap dokumen yang relevan, dapat dikatakan bahwa implementasi inovasi layanan Go-Dok memenuhi dimensi *process*. Evaluasi dimensi *process* memunculkan fakta berkenaan bentuk inovasi layanan Go-Dok yang telah berubah dari rancangan sebelumnya. Dalam konteks ini, diperlukan konsistensi rancangan program agar edukasi dan sosialisasi yang disampaikan terhadap masyarakat tidak menemui hambatan yang berarti. Dengan demikian, keberlangsungan aplikasi layanan Go-Dok maupun inovasi layanan sejenisnya perlu dirawat dan berjalan secara sistemik tanpa bergantung pada suksesi pejabat yang membawahnya.

d. *Product*

Dimensi *product* merujuk pada hasil dari inovasi layanan Go-Dok yang meliputi kriteria jumlah dokumen kependudukan yang berhasil diterbitkan, kemanfaatan Go-Dok, serta efisiensi pelayanan yang mengakibatkan kesadaran masyarakat atas tertib administrasi kependudukan. Pada tahun 2021 berdasarkan *working paper* tahunan Disdukcapil Kota Tasikmalaya jumlah dokumen yang diterbitkan melalui inovasi Go-Dok berjumlah 3.621. Ini menunjukkan fakta dan data bahwa inovasi layanan Go-Dok menjadi bukti bahwa masyarakat masih menggunakan Go-Dok yang dapat menimbulkan rasa mandiri untuk mengurus dokumen kependudukannya sendiri secara efisien. Namun, berdasarkan hasil observasi di tengah masyarakat bahwa literasi pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah dan bisa ditingkatkan.

3.2. Faktor Penghambat Inovasi Layanan Go-Dok pada Disdukcapil Kota Tasikmalaya

Penulis menemukan bahwa ada beberapa faktor penghambat pada inovasi layanan Go-Dok antara lain layanan yang masih menggunakan aplikasi gratis berbasis *WhatsApp*, meskipun secara konseptual modelnya sangat bermanfaat namun ada beberapa kekurangan yang sangat beresiko seperti dokumen persyaratan yang tidak tersimpan ke dalam server yang aman. Selain itu kuantitas operator masih belum

memenuhi kebutuhan minimal, dan perlu meningkatkan kualifikasinya, dikarenakan operator punya tugas ganda yang menjadi lingkup tanggung jawabnya.

3.3. Langkah Strategis Disdukcapil Kota Tasikmalaya dalam Mengatasi Hambatan Inovasi

Hasil dari analisis dan wawancara penulis menemukan bahwa solusi yang diterapkan Disdukcapil Kota Tasikmalaya terhadap hambatan inovasi adalah tetap menjalankan inovasi layanan Go-Dok dengan beberapa improvisasi, seperti pembuatan Grup *WhatsApp* di tingkat kelurahan dan kecamatan. Meskipun tidak sesuai dengan rencana awal namun inovasi layanan Go-Dok masih mampu sebagai suatu inovasi yang mempermudah masyarakat dibuktikan dengan hasil observasi peneliti sebagai operator Go-Dok. Selain itu, Disdukcapil Kota Tasikmalaya menugaskan petugas Disdukcapil Kota Tasikmalaya yang di kecamatan sebagai operator Go-Dok dan kedepannya akan memperbaiki kualitas dan kuantitas operator Go-Dok berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat terkait.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan publik merupakan suatu kebijakan yang berupa harapan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hak dan dasar dalam pelayanan. Inovasi layanan Go-Dok merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Tasikmalaya. Inovasi Go-Dok ini sebagai wujud implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan dan dalam proses implementasinya didasarkan pada pasal 28 ayat (1) dan 29 ayat (2) UUD 1945 dimana setiap masyarakat memiliki kedudukan yang sama dalam hal hukum dan kebutuhan masyarakatnya. Dalam penelitian inovasi layanan Go-Dok ini penulis menemukan bahwa masyarakat Kota Tasikmalaya memiliki kebutuhan layanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, dan bisa diantar ke rumah sehingga sesuai dengan tujuan dari inovasi Go-Dok tersebut. Namun dalam proses implementasinya perlu dilakukan secara optimal seperti sosialisasi kepada masyarakat mengenai inovasi layanan Go-Dok. Penulis juga menemukan terdapat hal-hal yang menunjang keberhasilan dalam pelaksanaan tersebut seperti adanya fasilitas fisik dan SOTK yang dapat memberikan kemudahan pada masyarakat untuk proses pelaksanaan Go-Dok tersebut.

Implementasi inovasi layanan Go-Dok memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat, namun ada beberapa hal yang harus diperbaiki. Pada dasarnya inovasi akan memberi kemudahan jika diterapkan pada tempat yang tepat, sama seperti temuan dari Rohmah dkk, bahwa pelayanan online menggunakan aplikasi *WhatsApp* bisa diadopsi secara bertahap dikarenakan manfaat yang dirasakan seperti lebih fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu berdasarkan temuan penulis bahwa inovasi memang sangat memberikan dampak yang positif namun harus diikuti oleh *maintenance* yang sungguh-sungguh. Sama halnya dengan temuan dari Wulandari dan Dwi Anugrah bahwa kurang optimalnya manfaat dari inovasi program suatu layanan disebabkan oleh kurangnya perhatian ketika pelaksanaan inovasi tersebut, seperti kurangnya sosialisasi secara tatap muka, kurang memperhatikan fasilitas pendukung inovasi seperti jaringan internet.

Inovasi layanan Go-Dok memiliki kekurangan seperti tidak dapat melakukan pelacakan pada proses pelayanannya, rendahnya keamanan data sehingga perlu menjadi perhatian khusus bagi Disdukcapil Kota Tasikmalaya untuk mengatasi permasalahan tersebut. Adanya program Go-Dok ini dalam jangka panjang diharapkan dapat membantu masyarakat dalam hal kependudukan agar praktis dan cepat serta dalam tatanan pemerintahan dapat mendukung perkembangan teknologi.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi layanan Go-Dok di Kota Tasikmalaya sudah berjalan dengan baik, dibuktikan dengan mampu memberi manfaat khususnya bagi masyarakat. Namun tetap ada beberapa hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Selain itu, ditemukan juga beberapa hambatan seperti, kurangnya kuantitas operator Go-Dok, tidak terciptanya aplikasi Go-Dok secara mandiri. Langkah strategis yang dilakukan Disdukcapil Kota Tasikmalaya terhadap hal tersebut adalah dengan tetap menjalankan inovasi layanan Go-Dok dengan berimprovisasi dan menugaskan petugas Disdukcapil Kota Tasikmalaya yang di kecamatan sebagai operator Go-Dok karena dianggap sudah berpengalaman dan mampu menjalankan inovasi layanan Go-Dok.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian hanya dilaksanakan selama dua minggu dan tidak mengunjungi semua kecamatan yang ada di Kota Tasikmalaya.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi layanan adminduk di Disdukcapil Kota Tasikmalaya untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada pejabat-pejabat terkait di Disdukcapil Kota Tasikmalaya yang memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

- Dr. Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik (D. Mariana & P. Caroline (Eds.); Vol. 148). Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIP) Bandung.
- Hayat. (2018). Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, Formulasi). Intrans Publishing.
- Henry, N. (2013). Public Administration and Public Affairs (D. Musslewhite (Ed.)). Pearson Education.
- L.Stufflebeam, D., & L.S.Coryn, C. (2014). Evaluation Theory, Models, and Applications. In Jossey-Bass (Second). Jossey-Bass. <https://doi.org/10.1001/jama.299.22.2692>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Media Sahabat Cendekia.
- Rusli, B. (2013). Kebijakan Publik, Membangun Pelayanan Publik yang Responsif (N. Mohamad Wiganda (Ed.); 1st ed.). Hakim Publishing.

PENELITIAN

- Darodjat, & Wahyudhiana. (2015). Model Evaluasi Program Pendidikan. ISLAMADINA, XIV(1), 1–28.
- Dwi Anugrah, A. (2019). Implementasi Program Layanan Online Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung : Studi pada Tahun 2015-2017. Universitas Padjadjaran.
- Naditya, Suryono, R. (2013). Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang. Pelaksanaan Program Kemitraan Pemerintah Dan Masyarakat Dalam Penataan Lingkungan Permukiman Berbasis Komunitas (Studi Pada Dinas Cipta Karya Tata Ruang Dan Desa Senggruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang), 1(6), 1086–1095.
- Triani, A. (2019). Evaluasi Program ATCS (Area Traffic Control System) di Kota Bandung.

Universitas Padjadjaran.

W. Creswell, J., & N. Poth, C. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design (Fourth)*. SAGE Publication, Inc.

Wulandari, H. (2020). *Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr.Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)*. Universitas Islam Malang.

PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang perubahan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

SUMBER LAINNYA

Dataset Kota Tasikmalaya Tahun 2020. (2021). Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tasikmalaya. <https://data.tasikmalayakota.go.id/dataset/>.

Working Paper Inovasi Layanan Adminduk Go-Dok. (2020).

