

# **TESIS**

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

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan guna Mendapatkan Gelar Magister**

**Administrasi Publik (MAP)**



**Oleh :**

**RABBI'AH DAMAYANTI LESTARI**

**NIM. 2320419320066**

**PROGRAM STUDI MAGISTER**

**ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT (ULM)**

**2025**

## PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : **Evaluasi CIPP dalam Penerapan Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online pada Kelurahan Guntung Paikat**

Nama : **RABBI'AH DAMAYANTI LESTARI**


NIM : **23204193120066**

Program Studi : **Magister Administrasi Publik**

Disetujui :

Komisi Penguji

Penguji I

  
**Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si.**  
Ketua


Penguji II

  
**Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., MSi**  
Anggota

Penguji III

  
**Dr. Tresia Kristiana, S.E., M.Si.**  
Anggota

Mengetahui :

  
Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik

  
**Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19740307 200212 1 003

  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat

  
**Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19710420 199903 1 001

Tahun Lulus : 2026

Tanggal Wisuda :

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rabbi'ah Damayanti Lestari  
Tempat, tanggal lahir : Banjarmasin, 25 April 2000  
NIM : 2320419320066  
Program studi : Magester Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat : Jl. Tembus Mantuil Komplek Mantuil Raya  
Blok K No. 216

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang saya buat dengan judul "Evaluasi CIPP dalam Penerapan Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online pada Kelurahan Guntung Paikat" adalah hasil karya sendiri sepenuhnya, bukan Salinan atau penjiiplakan dari karya orang lain yang tidak saya akui. Seluruh sumber dan kutipan yang digunakan telah dicantumkan dengan benar sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari terbukti karya ini bukan hasil asli tulisan saya, atau terdapat tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Lambung Mangkurat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 28 Maret 2026  
Yang membuat pernyataan,



*Rabbi'ah Damayanti Lestari*

Rabbi'ah Damayanti Lestari  
NIM. 2320419320066



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Brigjen. H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

---

**SURAT KETERANGAN**  
**KELAYAKAN SIDANG AKHIR SKRIPSI/TESIS**  
Nomor : 810/UN8.1.13/SP/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Yuslianto, S.Pd  
NIP : 198008032005011002  
Pangkat/Gol : IV/a/Pembina  
Jabatan : Kepala Bagian Umum

Menerangkan bahwa :

Nama : Rabbi'Ah Damayanti Lestari  
NIM : 2320419320066  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Evaluasi CIPP dalam Penerapan Aplikasi Disdukcapil  
Banjarbaru Online pada Kelurahan Guntung Paikat

Dengan ini menerangkan atas nama tersebut diatas sudah memenuhi syarat administrasi untuk melaksanakan sidang Skripsi/Tesis Semester Ganjil 2025/2026.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 29 Desember 2025  
Kepala Bagian Umum,



Indra Yuslianto, S.Pd.  
NIP.198008032005011002





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**SURAT TUGAS**

Nomor : 1557/UN.8.1.13/KP/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

1. Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si
3. Dr. Tresia Kristiana, S.E., M.Si

Untuk menguji Ujian Akhir Tesis mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : **Rabbi'ah Damayanti Lestari**  
NIM : **2320419320066**  
Jurusan/Program Studi : **Magister Administrasi Publik**  
Judul Tesis : **Evaluasi CIPP dalam Penerapan Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online pada Kelurahan Guntung Paikat.**

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : **Rabu, 31 Desember 2025**  
J a m : **Pukul 13 .30 Wita**  
T e m p a t : **Offline Gedung PASCASARJANA ULM Lantai 3**

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin,  
Dekan,

  
Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si  
NIP 197104201999031001





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin Telp/Fax(0511) 3307718  
Email Center:maptbs\_unlam@yahoo.com; Laman:www.map.ulm.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN AKHIR TESIS**

Pada hari ini *Rabu* tanggal *Tiga Puluh Satu* bulan *Desember* tahun *Dua Ribu Dua Puluh Lima* telah dilaksanakan Ujian Akhir Tesis nomor surat *1527/UN8.1.13/KP/2025* jam *Tiga Belas Tiga Puluh* *Wita* yang berjudul "*Evaluasi CIPP dalam Penerapan Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online pada Kelurahan Guntung Paikat .*" mahasiswa :

Nama : **Rabbi'ah Damayanti Lestari**  
NIM : **2320419320066**  
Program : **Magister Administrasi Publik (MAP)**

Dengan nilai sebagai berikut:

Nama/Jabatan	Nilai (Angka)	Tanda Tangan
Penguji		
<b>Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si</b>	84	
Penguji		
<b>Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si</b>	85	
Penguji		
<b>Dr. Tresia Kristiana, S.E., M.Si</b>	84	
	<b>Rerata</b>	<b>84,33</b>

Demikian Berita Acara ujian akhir tesis ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mahasiswa yang Ujian

**Rabbi'ah Damayanti Lestari**  
NIM. 2320419320066

Banjarmasin, 31 Desember 2025  
Ketua Tim Penguji

**Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si**  
NIP.

Mengetahui:  
Koordinator Program,



**Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si**  
NIP. 197403072002121003



**Catatan :**

**Blangko penilaian dan semua berkas dikembalikan ke bagian pendidikan oleh Ketua Tim Penguji dan tidak diberikan kepada mahasiswa**



**JURNAL ILMU ADMINISTRASI DAN STUDI KEBIJAKAN (JIASK)  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SJAKHYAKIRTI**

**Terakreditasi (Sinta 4)**, Surat keputusan Kementerian Riset Teknologi / Kepala Badan Riset dan Inovasi Nasional Republik Indonesia, Nomor 10/C/C3/DT.05.00/2025. Alamat : Jl. Sultan Muh. Mansyur Kebon Gede 32 Ilir Palembang 30145. Tel/Fax:0711-364300/5732871 WA. 0882-6800-4388 Website: <http://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/jiask>

**LETTER OF ACCEPTANCE (LOA)**

Kepada Yth

**Rabbi'ah Damayanti Lestari dan Taufik Arbain**  
Program Pascasarjana, Universitas Lambung Mangkurat

Berdasarkan hasil telaah tim Jurnal JIASK, artikel yang berjudul **“Evaluasi Cipp Dalam Penerapan Aplikasi DISDUKCAPIL Banjarbaru Online Pada Kelurahan Guntung Paikat”** akan diterbitkan pada edisi Volume 8 Nomor 2, Maret 2026. Demikianlah Letter of Acceptance (LOA) ini dibuat semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 26 Maret 2026

a.n Editor in Chief



Arie Firmansyah, S.Pd., M.Pd.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

# SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 062/UN8.4/MAP-PLAG/2026

DIBERIKAN KEPADA :

**RABBI'AH DAMAYANTI LESTARI**

JUDUL TESIS :

Evaluasi CIPP Dalam Penerapan Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online pada Kelurahan Guntung Paikat.



## ABSTRAK

**Rabbi'ah Damayanti Lestari, 2320419320066, 2025, Evaluasi CIPP dalam Penerapan Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online pada Kelurahan Guntung Paikat. Tesis Program Studi Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Dibawah bimbingan Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si.**

Penelitian ini berangkat dari adanya gangguan layanan berbasis online berupa verifikasi akun dan notifikasi permohonan selesai yang gagal masuk.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis & mengevaluasi alur layanan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online di Kelurahan Guntung Paikat, mulai dari tahapan pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan administrasi kependudukan, serta mengidentifikasi & menganalisis faktor – faktor yang menghambat penerapan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online di Kelurahan Guntung Paikat, baik yang bersumber dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem aplikasi, maupun partisipasi masyarakat.

Hasil penelitian berdasarkan empat komponen model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product), yaitu adanya kelemahan pada aspek **Context** berupa minimnya sosialisasi yang membuat ketidaksesuaian terhadap tujuan awal yang ingin memudahkan masyarakat dalam memproses data kependudukan. Kelemahan pada aspek **Input** berupa sumber daya manusia yang tidak siap, seperti pendampingan & pembinaan dari Disdukcapil Banjarbaru ke pihak Kelurahan Guntung Paikat dan tidak tersedianya wadah pengaduan & jalur koordinasi resmi. Pada aspek **Process** ditemukan kendala tahapan alur layanan berupa verifikasi akun & notifikasi permohonan selesai yang gagal masuk, serta terjadinya lag atau tertutup otomatis (force close) saat pengunggahan dokumen. Pada aspek **Product**, adanya penurunan rating aplikasi di Google Play Store dari 3.3 ke 2.9 (skala 5) dalam waktu kurun satu tahun yang menunjukkan bahwa terjadi penurunan tingkat kepuasan pengguna. Dari kelemahan keempat komponen CIPP tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online di Kelurahan Guntung Paikat belum berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil diatas, maka penulis menyarankan kepada pihak Disdukcapil Banjarbaru dan Kelurahan Guntung Paikat untuk lebih menguatkan strategi sosialisasi, kesiapan sumber daya manusia, dukungan kelembagaan, serta kualitas proses pelayanan yang konsisten & terintegrasi terhadap aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online.

**Kata kunci: Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online, Evaluasi, Kelurahan Guntung Paikat.**

## *ABSTRACT*

**Rabbi'ah Damayanti Lestari, 2320419320066, 2025, CIPP Evaluation in the Implementation of the Disdukcapil Banjarbaru Online Application at Guntung Paikat Urban Village. Thesis, Public Administration Study Program, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin. Supervised by Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si.**

This study arises from disruptions in the online service, specifically failed account verifications and undelivered service completion notifications.

The aim is to analyze and evaluate the service flow of the Disdukcapil Banjarbaru Online application at Guntung Paikat Urban Village, from submission to the completion of population administration services, and to identify factors that hinder its implementation, including issues related to human resources, facilities and infrastructure, the application system, and community participation.

The evaluation is based on the four components of the CIPP model (Context, Input, Process, Product). In the Context aspect, limited socialization caused misalignment with the intended goal of facilitating population data processing. In the Input aspect, human resources were unprepared, with insufficient assistance and capacity building from Disdukcapil Banjarbaru to the Guntung Paikat administration, and the absence of an official complaint or coordination platform. The Process aspect revealed service flow constraints, including account verification failures, undelivered notifications, and system issues such as lag or automatic closure during document uploads. In the Product aspect, the application's Google Play Store rating declined from 3.3 to 2.9 over one year, reflecting reduced user satisfaction. Overall, these findings indicate that the implementation of the Disdukcapil Banjarbaru Online application at Guntung Paikat Urban Village has not yet reached optimal performance.

Based on these results, the study recommends that Disdukcapil Banjarbaru and Guntung Paikat Urban Village enhance socialization strategies, improve human resource readiness, strengthen institutional support, and maintain a consistent, integrated service process within the application.

**Keywords: Disdukcapil Banjarbaru Online Application, Evaluation, Guntung Paikat Urban Village**

## KATA PENGANTAR

Berangkat dari pengalaman masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, penulis menyadari bahwa kualitas layanan publik tidak hanya ditentukan oleh ada atau tidaknya layanan, tetapi juga ditentukan oleh kemudahan & kenyamanan yang dirasakan pengguna. Perkembangan teknologi yang semakin maju mendorong pemerintah untuk menghadirkan layanan berbasis digital sebagai solusi untuk mengatasi berbagai keterbatasan pelayanan. Namun, penerapan layanan digital tentu tidak lepas dari berbagai macam tantangan di lapangan. Atas dasar hal tersebut, maka disusunlah penelitian ini sebagai upaya untuk memahami lebih dekat bagaimana sebuah inovasi pelayanan publik dijalankan, dirasakan dan dievaluasi sesuai kenyataan yang ada pada masyarakat.

Tidak lupa sebagai bentuk penghargaan atas tersusunnya penelitian ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang turut bekerja sama, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji sekaligus Dekan FISIP Universitas Lambung Mangkurat.
3. Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing sekaligus Kepala Program Studi Magister Administrasi Publik.
4. Dr. Tresia Kristiana, SE., M.Si., selaku Dosen Penguji.

5. Seluruh Staf FISIP dan program studi Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat.
6. Pihak Kelurahan Guntung Paikat, baik pemangku jabatan, warga dan pihak lainnya yang berkenan bekerja sama selama penulis melakukan observasi.
7. Orang tua, keluarga dan sahabat yang memberikan dukungan penuh selama penulis melakukan tahapan penelitian.

Atas segala kekurangan yang ada dalam penelitian ini, maka penulis membuka ruang selebar mungkin untuk menerima kritik, masukan atau saran. Dengan ini penulis ucapkan terima kasih dan semoga bermanfaat.

Banjarmasin, Desember 2025  
Penulis



Rabbi'ah Damayanti Lestari  
NIM. 2320419320066

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	10
1.3. Rumusan Masalah .....	10
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	12
2.2. Kajian Teori .....	17
2.2.1. Teori Kebijakan Publik .....	17
2.2.2. Teori Evaluasi Kebijakan.....	22
2.2.2.1 Model Evaluasi CIPP .....	23
2.2.2.2 Utilization – Focused Evaluation (UFE) .....	24
2.2.2.3 Realist Evaluation .....	27
2.2.3. Teori E – Government.....	31
2.3. Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online .....	33
2.4. Kerangka Pemikiran.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	40
3.2. Sumber Data.....	41
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.4. Analisis Data .....	45

3.5. Lokasi Penelitian.....	46
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Kondisi Geografis .....	47
4.2 Kondisi Sosial Demografi.....	49
4.3 Profil Kelurahan Guntung Paikat.....	52
4.4 Struktur Organisasi dan Fungsi Jabatan.....	55
<b>BAB V TEMUAN &amp; PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Penerapan Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online pada Kelurahan Guntung Paikat.....	58
5.2 Faktor – faktor Penghambat.....	79
5.3 Penurunan Rating di Google Play Store .....	89
5.4 Pembahasan Hasil .....	93
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>100</b>
6.1 Kesimpulan .....	100
6.2 Saran .....	103
6.3 Keterbatasan Penelitian.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sosialisasi Penerapan Identitas Kependudukan Digital .....	5
Gambar 2.3 Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online di Play Store.....	34
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.3 Peta Geografis Kelurahan Guntung Paikat.....	47
Gambar 4.2 Kegiatan Susur Sungai Kelurahan Guntung Paikat .....	50
Gambar 4.3 Kantor Kelurahan Guntung Paikat .....	52
Gambar 4.4 Stuktur Organisasi Kelurahan Guntung Paikat .....	55
Gambar 5.1.1 Tampilan Awal Disdukcapil Banjarbaru Online Versi Web..	61
Gambar 5.1.2 Tampilan Pemilihan Jenis Layanan.....	54
Gambar 5.1.3 Contoh Verifikasi .....	67
Gambar 5.1.3 Pengumuman Gangguan Aktivasi Akun di Website Disdukcapil Banjarbaru Online Terbaru Desember 2025 .....	68
Gambar 5.1.4 Tampilan Pengunggahan Dokumen .....	69
Gambar 5.1.5 Contoh Notifikasi Permohonan Selesai Proses .....	73
Gambar 5.3 Rating Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Online di Google Play Store .....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 2.2.2.1 Tahapan Model CIPP .....	33