

**EVALUASI PROGRAM PUJA INDAH DALAM TATA
KELOLA PEMERINTAHAN DAERAH DI KABUPATEN
LABUHAN BATU**

TUGAS AKHIR

Oleh:

INTAN PERMATA HATI NASUTION
2203100031

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama : Intan Permata Hati Nasution
NPM : 2203100031
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, tanggal : Kamis, 18 April 2026
Waktu : 09.00 - selesai

PENGUJI I : **Dr. Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd**
PENGUJI II : **Rafieqah Nalar Rizky, S.Sos.,M.A**
PENGUJI III : **Assoc. Prof. Dr. Siti Hajar, S.Sos.,M.SP**

Nalil
(.....)
Rafieqah
(.....)
Siti Hajar
(.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.
NIDN : 0030017402


Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.
NIDN:0111117804



BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

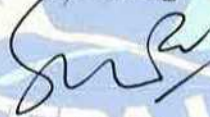
Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas akhir ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama : Intan Permata Hati Nasution
NPM : 2203100031
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Program Puja Indah Dalam Tata Kelola Pemerintahan Di Kabupaten Labuhanbatu

Medan, 07 April 2026

Pembimbing



Assoc. Prof. Dr. Siti Hajar, S.Sos., M.SP.
NIDN : 0123098003

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.
NIDN : 0122118801

Dekan



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.
NIDN : 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Intan Permata Hati Nasution**, NPM 2203100031, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 07 Mei 2026

Yang Menyatakan,



INTAN PERMATA HATI NASUTION

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

ABSTRAK

EVALUASI PROGRAM PUJA INDAH DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN DAERAH DI KABUPATEN LABUHANBATU

Oleh:

INTAN PERMATA HATI NASUTION
2203100031

Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan evaluasi Program Puja Indah dalam tata kelola pemerintahan daerah di Kabupaten Labuhanbatu. Program Puja Indah merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari Kepala Dinas, Pranata Komputer Ahli Pratama, dan Penelaah Teknis Kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi Program Puja Indah dianalisis berdasarkan indikator William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dari aspek efektivitas, program belum berjalan optimal karena masih terdapat kendala teknis dan rendahnya penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Dari aspek efisiensi, pelaksanaan program masih menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, jaringan internet, dan sistem aplikasi. Dari aspek kecukupan, program dinilai belum sepenuhnya mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan publik secara menyeluruh. Dari aspek pemerataan, akses layanan digital belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat, terutama di daerah dengan keterbatasan jaringan internet. Dari aspek responsivitas, masyarakat pada dasarnya memberikan respon positif terhadap pelayanan digital, meskipun masih terdapat berbagai keluhan teknis. Sementara dari aspek ketepatan, Program Puja Indah dinilai sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik modern, namun masih memerlukan perbaikan dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci: Evaluasi Program, Puja Indah, Tata Kelola Pemerintahan, Pelayanan Publik, Digitalisasi.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula peneliti mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik. Adapun judul peneliti yaitu : **“PERAN GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS PUCUAK ADAT GAMPO ALAM DALAM PENYELESAIAN SANGKETA GALA SAKO DI NAGRI KAPA KABUPATEN PASAMAN BARAT”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, yang paling utama kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat Kesehatan, keselamatan, kedamaian diri, dan kemudahan

H.Munawar Nasution dan ibunda tercinta Aisyah Panggabean yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua orang yang telah membantu dalam menulis skripsi dan menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Shaleh, S.Sos, M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj Yurisna Tanjung, M.Ap selaku Wakil Dekan III Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku Ketua Program Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Assoc. Prof. Dr. Siti Hajar S.Sos., M.SP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Kepada Seluruh Staf Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang membantu Administrasi dan informasi.

10. Kepada Kepada Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Teruntuk Ayahanda dan Ibunda, dua permata hati yang dititipkan Tuhan untuk membantuku mengarungi deras arus kehidupan. Terasa sulit hidup ini tanpa kehadiranmu. Selalu ku rayu Tuhan agar diberikannya kalian berdua umur yang panjang. 22 Tahun aku dididik dan dibina, selalu kuberharap agar ketulusan itu dihadiahi sepotong Surga oleh Tuhan yang Maha Pemurah. Hari ini, kuhadiahkan gelar S.AP ini sebagai bentuk bakti syukurku. Bujuklah Tuhan agar Ia memberikan ketegaran di dalam relung jiwaku, agar tiap tetes darah kalian yang mengalir berdenyut di nadi ini dapat menghadiahi kalian berdua kesuksesan dan kemudahan hidup, untuk menjalani sisa waktu yang ditakdirkan untuk kita bertiga, sebelum kembali menghadap-Nya dengan hati yang penuh bahagia.
12. Kepada Saudara Kandung saya yg tercinta Murni Nasution,Fitria Nasution S.H terima kasih telah kebersamai penulis selama ini dan terima kasih atas pengorbanan, perjuangan, serta kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.
13. Sahabat Teman-teman seperjuangan, khususnya Aura Aulya Ananda Hermawati, Adinda Shakila,T.Bunga Anggreliia, Daffani Salsadhina Mustaqim, Devi Annisa Togatorop yang selalu kebersamai dalam proses skripsi ini, saling menguatkan, dan berbagi tawa serta air mata. Terima kasih untuk cerita, pelukan hangat, dan semangat yang tak pernah padam.

14. Kepada teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik stambuk 2022 yang tidak dapat ditulis satu persatu, terima kasih selalu berbagi informasi selama berjala masa perkuliahan serta *support* satu sama lain.
15. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yakni Intan Permata Hati Nasution karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala amal kebaikan, serta penulis juga memohon maaf atas kesalahan yang ada selama penulis skripsi ini. Penulis menyadari terkandung dan tertuang dalam skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna dari segi teknis maupun materinya. Seiring dalam hal ini, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga akan lebih baik untuk ke depan nya, dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya. Amin Yarobbal Alamin.

Wassalammu'alikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 16 April 2026
Penulis

**Intan Permata Hati
2203100031**

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 Konsep Evaluasi	9
2.1.1 Indikator Evaluasi Kebijakan Menurut William N Dunn	10
2.1.2 Evaluasi Program Puja Indah.....	17
2.1.3 Dasar Hukum Penerapan Puja Indah (Mozin & Isa, 2023)	21
2.1.4 Maksud Dan Tujuan Penerapan Aplikasi Puja Indah	21
2.2 Tata Kelola Pemerintahan	21
2.2.1 Pemerintahan Daerah	22
2.3 Pelayanan Publik	23
2.3.1 Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah;	24
2.4 Inovasi dan Layanan.....	24
2.4.1 Inovasi Daerah	25

2.4.2 Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah	26
2.4.3 Dalam PP ini disebutkan, bentuk Inovasi Daerah meliputi:	26
2.4.4 Kriteria Inovasi Daerah meliputi	27
2.5 Digitalisasi	27
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Kerangka Konsep	23
3.3 Definisi Konsep	23
3.4 Kategorisasi Penelitian	25
3.5 Informan atau Narasumber	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	27
3.7 Teknik Analisis Data	28
3.8 Lokasi Waktu Penelitian	29
3.9 Deskripsi Singkat Objek Penelitian.....	29
3.9.1 Sejarah Singkat Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu	29
3.9.2 Visi dan Misi Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu.....	32
3.9.3 Struktur Perangkat Kerja Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Efektivitas	36
4.1.2 Efisiensi	39
4.1.3 Kecukupan	43
4.1.4 Pemerataan.....	48

4.1.5 Responsivitas	52
4.1.6 Ketetapan	56
4.2 Pembahasan	61
4.2.1 Efektivitas	61
4.2.2 Efisiensi	64
4.2.3 Kecukupan	67
4.2.4 Pemerataan.....	70
4.2.5 Responsivitas	73
4.2.6 Ketetapan	76
BAB V PENUTUP.....	80
5.1. Simpulan.....	80
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka konsep.....	23
Gambar 2. Struktur Perangkat Kerja Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi di Kantor Kerja Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu	88
Lampiran 2. SK-1 Permohonan Judul Skripsi	91
Lampiran 3. SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing.....	92
Lampiran 4. SK-3 Permohonan Seminar Proposal	93
Lampiran 5. SK-4 Undangan/Panggilan Seminar Proposal Skripsi	94
Lampiran 6. Draf Wawancara	95
Lampiran 7. Surat Mohon Izin Penelitian	96
Lampiran 8. Surat Pemberian Izin Penelitian	97
Lampiran 9. Surat Selesai Riset	98
Lampiran 10. Surat Bebas Pinjam Buku	99
Lampiran 11. SK-5 Berita Acara Bimbingan.....	100
Lampiran 12. LOA JURNAL.....	101

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan merupakan suatu sistem yang dijalankan oleh negara untuk mengatur dan mengelola seluruh potensi yang dimiliki dalam rangka mencapai kesejahteraan rakyat. Dalam konteks modern, penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya melibatkan pada aspek administratif semata, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Tata kelola pemerintahan yang baik menjadi fondasi penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan paradigma baru administrasi publik yang menempatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai orientasi utama penyelenggaraan pemerintahan.

Tata kelola pemerintahan daerah menjadi penting mengingat perubahan dinamika sosial, ekonomi, dan teknologi yang begitu cepat di era digitalisasi. Pemerintah daerah dituntut untuk adaptif dan inovatif dalam memberikan layanan publik yang efektif serta efisien. Dengan demikian, berbagai program digitalisasi pemerintahan mulai dikembangkan oleh pemerintah pusat sebagai upaya mempercepat transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Salah satu upaya tersebut adalah melalui program Puja Indah (Pusat Jejaring Inovasi Daerah) yang digagas oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Program ini diharapkan dapat menjadi jembatan dalam mewujudkan tata

kelola pemerintahan daerah yang cerdas, inovatif, dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi digital.

Tata kelola pemerintahan daerah merupakan mekanisme, proses, dan lembaga dimana warga dan kelompok masyarakat mengemukakan kepentingan mereka, melaksanakan hak dan kewajiban, serta menengahi perbedaan mereka dalam rangka mencapai tujuan bersama. Menurut (Subagio, 2019), tata kelola pemerintahan yang baik mencakup prinsip partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. Dengan demikian, tata kelola pemerintahan daerah bukan hanya soal menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menciptakan sistem pemerintahan yang berorientasi pada hasil dan pelayanan publik yang berkualitas.

Tata kelola pemerintahan daerah di Indonesia pada umumnya masih menghadapi berbagai tantangan. Banyak daerah yang belum mampu menerapkan prinsip-prinsip good governance secara optimal. Beberapa di antaranya masih dihadapkan pada persoalan birokrasi yang panjang, pelayanan publik yang lamban, serta rendahnya tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan informasi publik. Kondisi ini sering kali berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Oleh karena itu, inovasi dalam tata kelola pemerintahan menjadi kebutuhan mendesak yang tidak dapat diabaikan.

Salah satu inovasi strategis yang diluncurkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia adalah Program Puja Indah (Permata, 2024). Program ini merupakan platform digital nasional yang terintegrasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam penyampaian layanan publik, administrasi

pemerintahan, dan penyebaran informasi pembangunan daerah. Melalui program ini, pemerintah daerah dapat mengelola berbagai layanan seperti administrasi kependudukan, perizinan, pendidikan, kesehatan, hingga informasi pembangunan secara terpusat dalam satu sistem digital. Dengan demikian, Puja Indah diharapkan mampu meningkatkan Evaluasi tata kelola pemerintahan daerah sekaligus mempercepat terwujudnya pelayanan publik berbasis digital yang efisien dan transparan.

Pentingnya Evaluasi Program Puja Indah tidak hanya terletak pada aspek teknologi, tetapi juga pada nilai strategisnya dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan daerah yang baik. Dalam era digital saat ini, pelayanan publik tidak lagi cukup dilakukan secara konvensional. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu mengadopsi sistem digitalisasi dalam setiap lini pelayanan publik. Di sinilah Puja Indah memainkan peran strategis, yaitu menjadi media transformasi digital bagi pemerintah daerah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Di Kabupaten Labuhanbatu, penerapan program Puja Indah menjadi langkah penting dalam mendukung upaya peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan daerah. Sebagai salah satu kabupaten yang sedang berkembang, Labuhanbatu memiliki tantangan dalam meningkatkan efisiensi birokrasi serta memperluas akses layanan publik berbasis digital. Melalui Evaluasi program Puja Indah, pemerintah daerah diharapkan mampu mengintegrasikan berbagai sistem layanan publik secara daring sehingga mampu memangkas waktu pelayanan, meningkatkan

transparansi, serta memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat.



Sumber: [Indonesia.go.id](https://indonesia.go.id) - *Pusat Jejaring Inovasi Daerah (Puja Indah) Kemendagri*

Evaluasi program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu belum sepenuhnya berjalan optimal. Berdasarkan hasil pengamatan awal dan laporan dari beberapa perangkat daerah, masih ditemukan kendala dalam aspek teknis dan nonteknis, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, Terbatasnya kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem digital, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Kondisi ini menyebabkan tujuan utama dari program Puja Indah, yaitu menciptakan tata kelola pemerintahan yang inovatif dan pelayanan publik yang efisien, belum sepenuhnya tercapai. Dengan demikian, diperlukan kajian yang mendalam mengenai bagaimana Evaluasi program ini dijalankan, faktor apa saja yang menjadi penghambat maupun pendukung, serta sejauh mana dampaknya terhadap tata kelola pemerintahan di daerah.

Penelitian ini dilakukan karena pentingnya program puja indah dalam meningkatkan inovasi dan layanan dalam pemerintahan Kabupaten Labuhan Batu. Hal ini disebabkan oleh program Puja Indah merupakan inovasi baru bagi layanan

publik di kabupaten Labuhanbatu terutama terkait Transformasi digital, Evaluasi program puja indah ini juga sebagai tindak lanjut dari kebijakan SPBE di Indonesia yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang SPBE dan juga mengoptimalkan pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Program puja indah menunjukkan terealisasinya layanan yang dapat mendukung tata Kelola pemerintahan di kabupaten Labuhan Batu. Namun, dalam penerapannya masih mengalami hambatan dan kendala yang disebabkan oleh ketidaksiapan SDM dalam mengoperasikannya juga terkait akses jaringan termasuk infrastruktur teknologi. Maka perlu adanya pendampingan dan pelatihan bagi SDM yang menggunakan program Puja Indah.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini memiliki urgensi dan relevansi tinggi baik secara teoretis, normatif, maupun empiris. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang tata kelola pemerintahan daerah berbasis digital. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan Evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu dalam meningkatkan Evaluasi program Puja Indah sebagai wujud inovasi pelayanan publik yang modern dan adaptif terhadap era digitalisasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademis, tetapi juga manfaat praktis dalam mendukung terwujudnya pemerintahan daerah yang inovatif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Program Puja Indah Dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah Di Kabupaten Labuhanbatu”**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Evaluasi Program Puja Indah Dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah di Kabupaten Labuhanbatu?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Evaluasi Program Puja Indah Dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah di Kabupaten Labuhanbatu

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

a. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai Evaluasi digital dalam tata kelola pemerintahan daerah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang bagaimana penerapan Program Puja Indah (Pusat Jejaring Inovasi Daerah) berperan dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan di tingkat kabupaten. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti hubungan antara transformasi digital pemerintahan dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* di daerah.

b. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu dalam mengevaluasi dan mengoptimalkan pelaksanaan Program Puja Indah agar berjalan lebih efektif dan berkelanjutan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan daerah yang berkaitan dengan penguatan inovasi digital dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi panduan bagi perangkat daerah dalam memahami faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat Evaluasi program, sehingga ke depan tata kelola pemerintahan di Kabupaten Labuhanbatu dapat berjalan lebih modern, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas: Latar Belakang Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II URAIAN TEORITIS

Bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan peneliti dalam penelitiannya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang Metodologi penelitian, Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Narasumber Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data serta Lokasi Dan Waktu Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam hal ini yang akan diuraikan adalah penyajian data dan analisis hasil Wawancara.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini akan menguraikan penutup dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Konsep Evaluasi

Menurut William N Dunn dalam *Publik Policy Analisis: An Introduction* menjelaskan bahwa evaluasi merupakan salah satu dari proses ataupun siklus kebijakan publik setelah perumusan masalah kebijakan, implementasi kebijakan, dan monitoring atau pengawasan terhadap evaluasi kebijakan. Pada dasarnya, evaluasi kebijakan bertujuan untuk menilai apakah tujuan dari kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut telah tercapai atau tidak. Tetapi evaluasi tidak hanya sekedar menghasilkan sebuah kesimpulan mengenai tercapai atau tidaknya sebuah kebijakan atau masalah telah terselesaikan, tetapi evaluasi juga berfungsi sebagai klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian dan perumusan masalah pada proses kebijakan selanjutnya. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no Per / 15 / M.Pan / 7 / 2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi menyebutkan bahwa "evaluasi adalah suatu kegiatan menilai hasil suatu kegiatan yang sedang atau sudah dilaksanakan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan tujuan yang telah ditetapkan (Febrianti, N.A., 2025).

Evaluasi merupakan salah satu dari prosedur dalam analisis kebijakan publik. Metodologi analisis kebijakan publik pada hakikatnya menggabungkan lima prosedur umum yang lazim dipakai dalam pemecahan masalah manusia yaitu definisi (perumusan masalah), prediksi (peramalan), preskripsi (rekomendasi), dan evaluasi yang mempunyai nama sama dengan yang dipakai dalam bahasa sehari-

hari yang berfungsi menyediakan informasi mengenai nilai atau kegunaan dari konsekuensi pemecahan masalah atau pengatasan masalah (Alan et al., 2021).

Secara metodologis dapat dibedakan evaluasi dalam dua jenis, yaitu evaluasi formatif dan sumatif. Evaluasi formatif biasanya melihat dan meneliti pelaksanaan suatu program, mencari umpan balik untuk memperbaiki pelaksanaan program tersebut. Sementara evaluasi sumatif biasanya dilakukan pada akhir program untuk mengukur apakah tujuan program tersebut tercapai. Sedangkan Herman, Morris dan Gibbon (1987: 26) membedakan evaluasi formatif dengan evaluasi sumatif menurut fokus tindakannya sebagai berikut : Evaluasi formatif, yang memfokuskan pada pemberian informasi kepada perencana dan pelaksana mengenai bagaimana meningkatkan dan memperbaiki suatu program yang sedang dikembangkan atau berlangsung; dan evaluasi sumatif yang berusaha menilai kualitas dan dampak keseluruhan dari program yang matang untuk tujuan pertanggung jawaban dan pembuatan kebijakan .

2.1.1 Indikator Evaluasi Kebijakan Menurut William N Dunn

Menurut William N. Dunn dalam bukunya *Public Policy Analysis: An Introduction*, evaluasi kebijakan merupakan suatu proses penilaian terhadap pelaksanaan, hasil, dan dampak dari suatu kebijakan publik. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah kebijakan yang telah dilaksanakan mampu mencapai tujuan yang diharapkan serta memberikan manfaat bagi masyarakat. Evaluasi kebijakan juga digunakan sebagai bahan pertimbangan pemerintah dalam memperbaiki, melanjutkan, atau bahkan menghentikan suatu program apabila dinilai tidak berjalan secara optimal.

Dalam pelaksanaan kebijakan publik, evaluasi memiliki peranan yang sangat penting karena dapat memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan suatu program. Melalui evaluasi, pemerintah dapat mengetahui berbagai kendala yang terjadi di lapangan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan, serta dampak kebijakan terhadap kehidupan sosial masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi kebijakan tidak hanya berfokus pada hasil akhir program, tetapi juga memperhatikan proses pelaksanaan kebijakan secara menyeluruh.

William N. Dunn menjelaskan bahwa terdapat enam indikator yang digunakan dalam evaluasi kebijakan publik, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Keenam indikator tersebut saling berkaitan dan digunakan untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan atau program dari berbagai aspek:

a. Efektivitas

Efektivitas merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui apakah hasil yang diinginkan telah tercapai. Menurut William N. Dunn, efektivitas berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas menjadi salah satu indikator penting karena keberhasilan suatu kebijakan dapat dilihat dari sejauh mana tujuan program mampu diwujudkan dalam pelaksanaannya.

Suatu program dikatakan efektif apabila pelaksanaan program tersebut mampu mencapai sasaran dan target yang telah direncanakan. Sebaliknya, apabila tujuan program belum tercapai atau hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan,

maka program tersebut dinilai belum efektif. Oleh karena itu, efektivitas berhubungan langsung dengan hasil nyata yang diperoleh dari pelaksanaan kebijakan.

Dalam kebijakan publik, efektivitas tidak hanya dilihat dari terlaksananya program, tetapi juga dari dampak positif yang dirasakan masyarakat. Misalnya, dalam pelayanan publik berbasis digital, efektivitas dapat dilihat dari peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan akses layanan, pengurangan waktu pelayanan, serta meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Efektivitas juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dukungan anggaran, serta koordinasi antar lembaga pemerintah. Apabila faktor-faktor tersebut tidak berjalan dengan baik, maka tujuan kebijakan akan sulit tercapai secara optimal. Dengan demikian, efektivitas menekankan pada pencapaian tujuan dan keberhasilan kebijakan dalam memberikan hasil sesuai dengan target yang telah ditentukan.

b. Efisiensi

Efisiensi merupakan indikator yang digunakan untuk menilai seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut William N. Dunn, efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya seperti biaya, tenaga, waktu, dan fasilitas dalam pelaksanaan kebijakan publik. Suatu kebijakan dikatakan efisien apabila tujuan program dapat dicapai dengan penggunaan sumber daya yang minimal namun tetap memperoleh hasil yang optimal. Sebaliknya, apabila program memerlukan biaya yang besar, tenaga yang banyak, dan waktu yang lama tetapi hasil yang dicapai kurang maksimal, maka kebijakan tersebut dinilai tidak efisien.

Dalam administrasi publik, efisiensi sangat penting karena pemerintah memiliki keterbatasan anggaran dan sumber daya dalam menjalankan program-program pembangunan. Oleh sebab itu, setiap kebijakan dituntut untuk mampu memberikan manfaat yang besar dengan penggunaan sumber daya yang tepat dan tidak berlebihan.

Efisiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari kecepatan pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, penggunaan teknologi informasi, serta kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pelayanan yang efisien akan memberikan kemudahan bagi masyarakat serta mengurangi pemborosan anggaran pemerintah. Selain itu, efisiensi juga berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam mengelola hambatan yang terjadi selama pelaksanaan program. Apabila hambatan dapat diatasi dengan baik tanpa mengeluarkan biaya tambahan yang besar, maka program tersebut dapat dinilai lebih efisien. Dengan demikian, efisiensi menekankan pada perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan kebijakan.

c. Kecukupan

Kecukupan merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil yang diinginkan mampu memecahkan masalah. Menurut William N. Dunn, kecukupan berkaitan dengan kemampuan suatu kebijakan dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang menjadi dasar pembentukan kebijakan tersebut. Suatu kebijakan dapat dikatakan cukup apabila hasil yang diperoleh mampu mengurangi atau menyelesaikan masalah yang dihadapi

masyarakat. Sebaliknya, apabila masalah utama masih tetap terjadi meskipun program telah dilaksanakan, maka kebijakan tersebut dinilai belum cukup atau belum memadai.

Indikator kecukupan tidak hanya menilai keberhasilan program dalam mencapai target, tetapi juga melihat kualitas hasil yang dicapai. Artinya, meskipun suatu program berhasil dilaksanakan, program tersebut belum tentu mampu menyelesaikan permasalahan masyarakat secara menyeluruh.

Dalam pelayanan publik, kecukupan dapat dilihat dari kemampuan program dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mengatasi berbagai kendala pelayanan yang sebelumnya terjadi. Misalnya, kebijakan digitalisasi pelayanan publik dikatakan cukup apabila mampu mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan mengurangi permasalahan birokrasi yang rumit. Kecukupan juga dipengaruhi oleh kesiapan pemerintah, dukungan masyarakat, dan kondisi lingkungan sosial. Apabila program tidak sesuai dengan kondisi masyarakat, maka hasil kebijakan akan sulit memberikan solusi yang optimal. Dengan demikian, kecukupan menekankan pada kemampuan kebijakan dalam memberikan solusi nyata terhadap masalah publik.

d. Pemerataan

Pemerataan merupakan indikator yang digunakan untuk menilai apakah biaya dan manfaat kebijakan telah didistribusikan secara merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda. Menurut William N. Dunn, pemerataan berkaitan dengan aspek keadilan sosial dalam pelaksanaan kebijakan publik. Suatu kebijakan dikatakan memiliki pemerataan yang baik apabila seluruh masyarakat dapat

merasakan manfaat program tanpa adanya diskriminasi atau ketimpangan. Pemerataan sangat penting karena kebijakan publik pada dasarnya ditujukan untuk kepentingan seluruh masyarakat.

Dalam pelayanan publik, pemerataan dapat dilihat dari akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, baik masyarakat di daerah perkotaan maupun pedesaan. Pemerintah harus memastikan bahwa seluruh masyarakat memperoleh kesempatan yang sama dalam menikmati manfaat kebijakan. Pemerataan juga berkaitan dengan penyediaan fasilitas, penyebaran informasi, dan kemudahan akses layanan. Apabila hanya sebagian kelompok masyarakat yang dapat menikmati manfaat program, maka kebijakan tersebut belum memenuhi prinsip pemerataan. Selain itu, pemerataan juga menekankan pada keadilan dalam distribusi biaya dan manfaat kebijakan. Artinya, masyarakat tidak boleh dibebani secara tidak adil dalam pelaksanaan suatu program. Dengan demikian, pemerataan menekankan pada aspek keadilan dalam distribusi manfaat kebijakan kepada seluruh masyarakat.

e. Responsivitas

Responsivitas merupakan indikator yang digunakan untuk menilai apakah hasil kebijakan mampu memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok tertentu. Menurut William N. Dunn, responsivitas berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam memahami dan merespon kebutuhan masyarakat. Suatu kebijakan dikatakan responsif apabila pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta cepat menanggapi keluhan atau permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan kebijakan. Responsivitas menunjukkan adanya

hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah tidak hanya menjalankan program, tetapi juga harus mendengarkan aspirasi dan masukan dari masyarakat agar kebijakan yang dilaksanakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan publik.

Dalam pelayanan publik, responsivitas dapat dilihat dari kecepatan aparatur dalam memberikan pelayanan, kemampuan pemerintah menindaklanjuti pengaduan masyarakat, serta adanya upaya perbaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Responsivitas juga penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Apabila pemerintah mampu merespon kebutuhan masyarakat dengan baik, maka masyarakat akan lebih mendukung kebijakan yang dijalankan pemerintah. Dengan demikian, responsivitas menekankan pada kemampuan kebijakan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

f. Ketepatan

Ketepatan merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui apakah hasil atau tujuan yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai. Menurut William N. Dunn, ketepatan berkaitan dengan kesesuaian tujuan kebijakan dengan kebutuhan masyarakat serta manfaat yang dihasilkan dari kebijakan tersebut. Suatu kebijakan dikatakan tepat apabila program yang dijalankan benar-benar sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Ketepatan juga berkaitan dengan ketepatan sasaran kebijakan sehingga manfaat program dapat dirasakan oleh kelompok yang membutuhkan.

Dalam kebijakan publik, ketepatan menjadi penting karena tidak semua kebijakan yang berhasil dilaksanakan otomatis memberikan manfaat yang besar

bagi masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah harus memastikan bahwa program yang dijalankan benar-benar relevan dengan masalah yang dihadapi masyarakat. Dalam pelayanan publik, ketepatan dapat dilihat dari kesesuaian program dengan kondisi sosial masyarakat, kemampuan program dalam menyelesaikan masalah pelayanan, serta manfaat nyata yang diperoleh masyarakat dari pelaksanaan kebijakan tersebut. Selain itu, ketepatan juga berkaitan dengan keberlanjutan program. Apabila suatu kebijakan memberikan manfaat yang besar dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka program tersebut layak untuk terus dikembangkan di masa mendatang. Dengan demikian, ketepatan menekankan pada nilai manfaat dan kesesuaian kebijakan terhadap kebutuhan masyarakat serta tujuan pembangunan yang ingin dicapai.

2.1.2 Evaluasi Program Puja Indah

Evaluasi program merupakan salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik yang berfungsi untuk menilai keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut William N. Dunn, evaluasi kebijakan adalah suatu proses sistematis yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai nilai atau manfaat dari suatu kebijakan atau program yang telah dilaksanakan. Evaluasi tidak hanya bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan program, tetapi juga berfungsi sebagai sarana perbaikan serta dasar dalam pengambilan keputusan kebijakan di masa yang akan datang .

Dalam konteks Program Puja Indah (Pusat Jejaring Inovasi Daerah), evaluasi program menjadi sangat penting karena program ini merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas tata

kelola pemerintahan daerah. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program tersebut mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik di daerah, khususnya di Kabupaten Labuhanbatu (Araa, 2023)

Selain itu, evaluasi program juga berfungsi untuk mengidentifikasi berbagai kendala dan hambatan yang terjadi selama proses evaluasi program. Dengan adanya evaluasi, pemerintah daerah dapat mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki, baik dari segi kebijakan, teknis pelaksanaan, maupun kesiapan sumber daya manusia. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa evaluasi kebijakan tidak hanya berorientasi pada hasil (output), tetapi juga pada proses (process) dan dampak (outcome) dari suatu program.

Menurut William N. Dunn, evaluasi program memiliki beberapa fungsi utama, yaitu:

1. Sebagai alat pengukuran kinerja program

Evaluasi digunakan untuk mengukur sejauh mana program telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam Program Puja Indah, pengukuran ini dapat dilihat dari peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

2. Sebagai dasar pengambilan keputusan

Hasil evaluasi dapat menjadi dasar bagi pemerintah dalam menentukan apakah program akan dilanjutkan, diperbaiki, diperluas, atau bahkan dihentikan.

3. Sebagai sarana perbaikan program (feedback)

Evaluasi memberikan umpan balik yang sangat penting bagi penyempurnaan program di masa mendatang agar lebih efektif dan efisien.

4. Sebagai bentuk akuntabilitas publik

Evaluasi menunjukkan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat atas pelaksanaan program yang telah dijalankan.

5. Sebagai alat pembelajaran kebijakan (policy learning)

Evaluasi membantu pemerintah dalam memahami keberhasilan dan kegagalan program sehingga dapat menjadi pembelajaran dalam merumuskan kebijakan selanjutnya.

Pusat Jejaring Inovasi Daerah (Puja Indah) adalah Layanan pemerintahan berbagi pakai (multitenant) berbasis data input yang dikembangkan untuk percepatan layanan pemerintahan melalui layanan elektronik dalam satu platform layanan. Dapat diakses melalui web browser dan platform android (Permata, 2024).

Melalui Puja Indah, pemerintah daerah (Pemda) dapat meningkatkan inovasi seperti digitalisasi layanan publik dalam satu platform layanan. Dengan inovasi tersebut, masyarakat bisa mendapatkan layanan yang dibutuhkan secara lebih optimal. Terutama terkait layanan yang menjadi hak konstitusional dasar seperti hak-hak kependudukan sampai dengan layanan-layanan yang sifatnya administratif dan ekonomis untuk bisa mendukung penyelenggaraan di daerah maupun sampai di tingkat pusat.

Puja Indah memiliki sejumlah layanan meliputi layanan pemerintahan dan layanan tematik. Layanan pemerintahan ini berisi inovasi layanan pendidikan, layanan perizinan, kesehatan, ketenagakerjaan, kependudukan, komoditas, dan aspirasi. Selain itu, ada pula layanan trantibumlinmas, sosial, pariwisata, pekerjaan umum, perhubungan, dan administrasi pemerintahan. Pelayanan publik berbasis teknologi merupakan bentuk transformasi pelayanan pemerintahan dari sistem manual menuju sistem digital yang lebih modern, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat membantu pemerintah meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan melalui sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan

Evaluasi Program Puja Indah merupakan proses penilaian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan program tersebut telah berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Evaluasi ini tidak hanya melihat bagaimana program dijalankan di masyarakat, tetapi juga menilai hasil nyata yang dihasilkan dari pelaksanaan program tersebut. Evaluasi berfokus pada bagaimana Program Puja Indah diwujudkan melalui pembentukan dan pengoperasian “Rumah Puja Indah” sebagai pusat pembelajaran keluarga. Penilaian dilakukan terhadap berbagai kegiatan yang diselenggarakan, seperti kelas pengasuhan bagi orang tua serta kegiatan edukatif bagi anak-anak, guna mengetahui tingkat keberhasilan program dalam memberikan manfaat kepada masyarakat.

Selain itu, evaluasi juga mencakup analisis terhadap peran fasilitator yang telah dilatih, efektivitas pelaksanaan kegiatan, serta tingkat keterlibatan kemitraan dengan berbagai pihak dalam mendukung keberlangsungan program. Hal ini

penting untuk menilai apakah seluruh komponen program telah berjalan secara optimal. Dengan demikian, evaluasi Program Puja Indah bertujuan untuk menilai kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan program, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaannya, serta mengukur dampaknya terhadap peningkatan kualitas hidup dan pola pengasuhan dalam keluarga. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam perbaikan dan pengembangan program agar lebih efektif dan berkelanjutan di masa yang akan datang.

2.1.3 Dasar Hukum Penerapan Puja Indah (Mozin & Isa, 2023)

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
3. PP 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang SPBE
5. Surat Edaran Nomor 049/3248/SJ Tahun 2019 tentang Pemanfaatan Pusat Jejaring Inovasi Daerah

2.1.4 Maksud Dan Tujuan Penerapan Aplikasi Puja Indah

1. Memberikan layanan kepada masyarakat dengan lebih mudah, lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik
2. Membangun Big Data sebagai rujukan dalam pengambilan keputusan
3. Terbangunnya Dashboard layanan pemerintahan yang mudah dioperasikan dan dilaporkan kepada pimpinan secara Real Time

2.2 Tata Kelola Pemerintahan

Tata kelola sendiri adalah tata pemerintahan, penyelenggaraan, atau manajemen (pengelolaan) dalam suatu pemerintahan. Tata pemerintahan yang baik

yaitu dapat melaksanakan fungsi pemerintahan secara baik, bersih, dan bertanggung jawab baik itu dalam struktur, fungsi, manusia, aturan, dan lain sebagainya. Istilah “governance” yang berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan dan juga mengandung arti sebagai pengurusan, pengelolaan, pengarahan, dan juga diartikan sebagai pemerintahan. Pemerintahan yang bersih adalah pemerintahan yang transparan, jujur, dan bertanggung jawab (Hutapea, 2022).

Pemerintahan merupakan seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka. Tata Kelola Pemerintahan pada tingkat lokal (pemerintah daerah) berada pada model tata kelola menuntut partisipasi masyarakat yang aktif, melalui keterlibatan secara langsung atau tidak. Dengan adanya partisipasi masyarakat yang aktif maka tata kelola pemerintahan akan berjalan dengan baik karena telah mendapat dukungan dari masyarakat yang tinggal di wilayah tersebut.

Tata Kelola Pemerintahan adalah keseluruhan sistem yang mencakup struktur, fungsi, aturan, dan proses di mana pemerintah dan masyarakat berinteraksi untuk mengelola urusan publik. Tujuannya adalah menciptakan "Pemerintahan yang Baik" (*Good Governance*) yang bercirikan bersih, transparan, bertanggung jawab, dan partisipatif.

2.2.1 Pemerintahan Daerah

Pemerintahan daerah adalah suatu sistem pemerintahan yang menjadi tulang punggung dalam memastikan penyelenggaraan layanan publik dan pengambilan

keputusan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Dalam konteks global, sistem pemerintahan daerah telah menjadi elemen penting dalam menjaga prinsip-prinsip demokrasi, otonomi lokal, dan pemberdayaan masyarakat. Buku ini akan menjelaskan konsep pemerintahan daerah, peran serta fungsi pemerintahan daerah, sejarah perkembangannya, serta dampaknya terhadap kehidupan masyarakat lokal (Agustina, 2019)

Pemerintahan daerah mencerminkan prinsip bahwa kebijakan dan keputusan yang dibuat pemerintah harus relevan dan responsif terhadap kebutuhan yang spesifik pada tingkat lokal. Oleh karena itu, pemerintah daerah memiliki wewenang dalam mengelola sumber daya, mengatur layanan publik, dan mengembangkan kebijakan yang lebih dekat dengan rakyat. Seiring berjalannya waktu, konsep pemerintahan daerah telah berkembang dan bervariasi di berbagai negara, sesuai dengan budaya, sejarah, dan tuntutan masyarakat setempat. Buku ini akan mengulas perkembangan sistem pemerintahan daerah dari berbagai sudut pandang, baik di tingkat nasional maupun internasional, serta menjelaskan peran lembaga-lembaga kunci (Akad et al., n.d.).

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan public merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparaturnegara sesuai dengan UUD 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik (Widanti, 2022).

2.3.1 Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah;

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan koorporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

2.4 Inovasi dan Layanan

Inovasi adalah suatu proses menciptakan, mengembangkan, atau menerapkan ide baru yang memberikan perubahan positif terhadap cara kerja, sistem, produk, atau layanan yang sudah ada. Dalam konteks pemerintahan, inovasi berarti upaya pemerintah untuk menghadirkan metode baru dalam pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Layanan atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi menjadi pondasi penting dalam peningkatan kualitas layanan publik. Dengan adanya inovasi, pemerintah dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan transparan. Misalnya melalui digitalisasi pelayanan seperti Program Puja Indah (Portal Layanan Indonesia Terpadu dan Handal) yang diterapkan di Kabupaten Labuhanbatu, inovasi ini bertujuan memperbaiki tata kelola pelayanan agar lebih efisien dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2.4.1 Inovasi Daerah

Inovasi Daerah merupakan faktor terpenting dalam mendukung perkembangan ekonomi dan daya saing daerah, terjadinya pergeseran ekonomi berbasis industri menuju ekonomi berbasis pengetahuan menunjukkan bahwa pengetahuan dan inovasi merupakan faktor yang semakin menentukan dalam kemajuan ekonomi. Inovasi tersebut memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan (Nugroho, 2020).

Selain itu, pelaksanaan inovasi daerah juga telah diatur dalam beberapa aturan lainnya, seperti Peraturan Bersama Menteri Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 dan 36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 38

Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2018 Tentang Penilaian dan Pemberian Penghargaan dan/atau Insentif Inovasi Daerah (Sari, 2022).

Pembinaan inovasi daerah merupakan fungsi yang tak bisa dipisahkan dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri (Badan Litbang Kemendagri). Melalui fungsi tersebut, Badan Litbang Kemendagri senantiasa berikhtiar membina inovasi di pemerintah daerah. Berbagai upaya dalam meningkatkan inovasi pun telah dilakukan. Salah satunya dengan merajut berbagai praktik inovasi dari pemerintah daerah melalui aplikasi Pusat Jejaring Inovasi Daerah (Puja Indah) (Bulanan, 2021).

2.4.2 Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Menurut PP ini, Inovasi Daerah meningkatkan bertujuan penyelenggaraan untuk kinerja Pemerintahan Daerah. Untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud, maka sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui:

1. Peningkatan Pelayanan Publik
2. Pemberdayaan dan peran serta masyarakat
3. Peningkatan daya saing Daerah

2.4.3 Dalam PP ini disebutkan, bentuk Inovasi Daerah meliputi:

1. Inovasi tata kelola Pemerintahan Daerah
2. Inovasi Pelayanan Publik
3. Inovasi Daerah lainnya sesuai dengan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

2.4.4 Kriteria Inovasi Daerah meliputi

1. Mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi
2. Memberi manfaat bagi daerah dan atau masyarakat
3. Tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
4. Merupakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah
5. Dapat direplikasi.

2.5 Digitalisasi

Digitalisasi berasal dari kata "digital", yang berhubungan dengan digit, dan "isasi", yang berarti proses menggunakan sistem digital. Verdinandus menjelaskan bahwa istilah "era digital" digunakan untuk menggambarkan perkembangan teknologi digital, seperti jaringan internet, terutama teknologi informasi dan komputer. Peserta didik dapat memanfaatkan media multimedia seperti komputer, smartphone, audio visual, video, dan lainnya (Ii, 2023).

Digitalisasi adalah tren global yang sedang berkembang saat ini di berbagai sektor industri. Contoh penerapannya dapat ditemukan dalam sektor media, perbankan, telekomunikasi, dan asuransi, yang merupakan pelopor utama dalam transformasi digital yang sedang berlangsung. Teknologi digital tidak lagi bergantung pada tenaga manusia atau proses manual, tetapi lebih beralih ke sistem otomatis melalui format komputerisasi yang dapat dibaca oleh mesin. Sistem digital merupakan evolusi dari sistem analog, dimana informasi direpresentasikan dalam bentuk urutan angka. Berbeda dengan sinyal analog yang bersifat kontinu, sinyal digital bersifat diskrit. Teknologi digital adalah teknologi dimana tenaga manusia

digantikan dengan teknologi informatika yang sistematis dan komputerisasi, perubahan sistem analog ke digital telah banyak mengubah hal termasuk perilaku dan budaya masyarakat (Diana & Sari, 2024).

BAB III

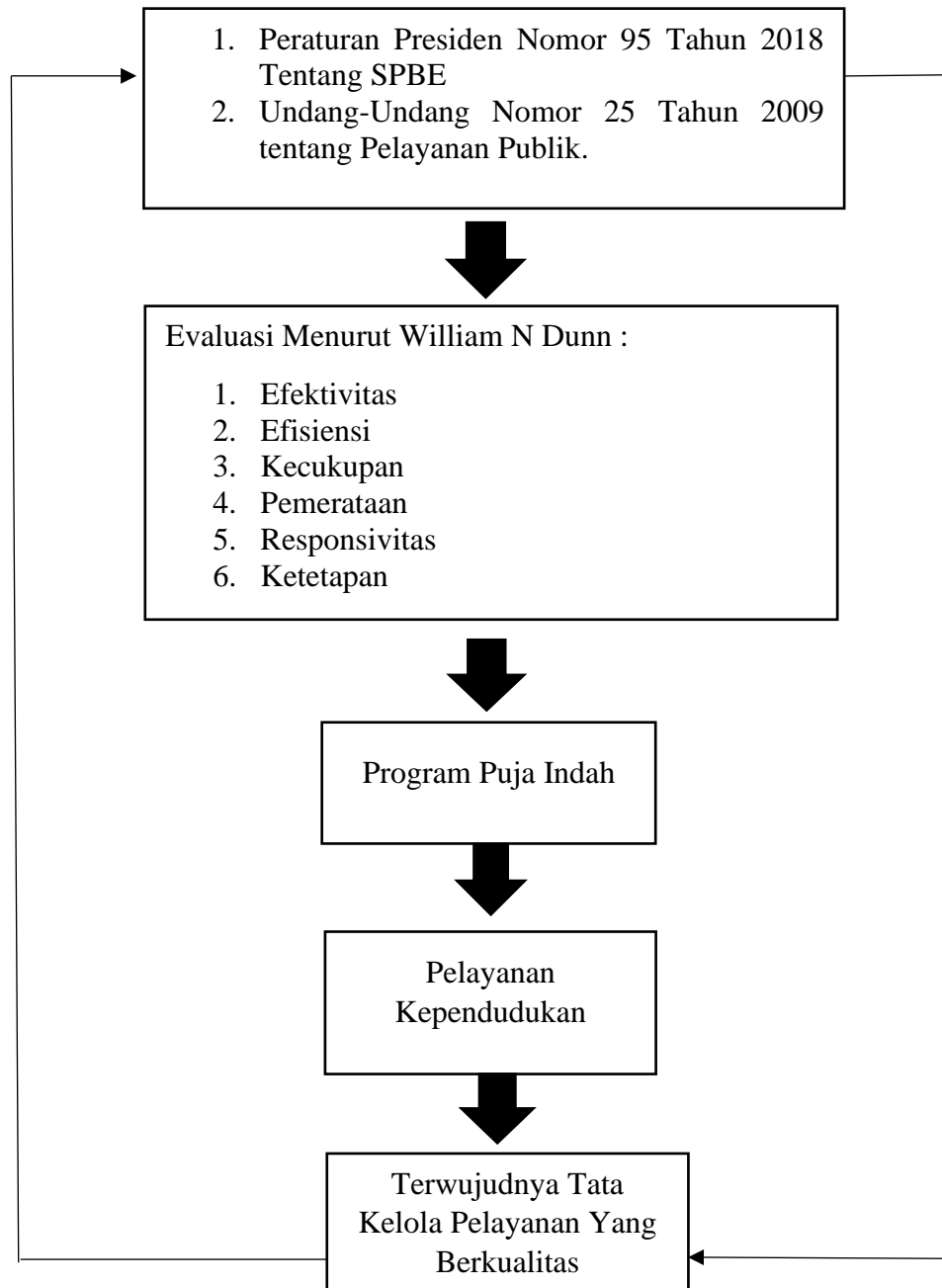
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang oleh digunakan penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian yaitu untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai Evaluasi Program Puja Indah Dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah, bukan mengukur besaran angka atau statistik. Menurut Moleong (2021:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, Tindakan secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat pebandingan atau menghubungkan Antara satu variabel dengan variabel lain penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan suatu fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan (Khairiah & Harahap, 2021). penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang terdapat dalam konteks berbagai permasalahan tentang fenomena sosial, budaya, dan tingkah laku manusia. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan (Izharsyah, 2022).

3.2 Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka konsep

3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah suatu pengertian yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu kejadian, keadaan, atau kelompok yang

menjadi perhatian dalam suatu penelitian. Adapun defenisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Evaluasi Program Puja Indah

Evaluasi Program Puja Indah menunjukkan bagaimana pemerintah daerah menilai pelaksanaan dan kinerja aplikasi tersebut dalam aktivitas pelayanan publik sehari-hari. Evaluasi ini tidak hanya melihat apakah program telah dijalankan, tetapi juga menilai sejauh mana pelaksanaannya telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan suatu program pemerintah sangat dipengaruhi oleh perencanaan, koordinasi, dan kesiapan sistem pendukung dalam pelaksanaannya . Dalam proses evaluasi, pemerintah daerah perlu menilai kesiapan sumber daya manusia, khususnya kemampuan aparatur dalam memahami dan mengoperasikan teknologi yang digunakan dalam Program Puja Indah. Selain itu, evaluasi juga mencakup penilaian terhadap ketersediaan infrastruktur pendukung seperti jaringan internet dan perangkat digital yang menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan program. Evaluasi dilakukan terhadap kesesuaian kebijakan daerah dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, serta sejauh mana kebijakan tersebut mampu mendukung kelancaran pelaksanaan program. Tidak kalah penting, evaluasi juga menilai tingkat komitmen dan kerja sama antar instansi dalam menjalankan program, karena hal ini sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

b. Tata Kelola Pemerintahan

Tata kelola pemerintahan adalah sistem dan proses yang digunakan untuk mengatur dan mengelola urusan publik. Elemen penting dalam tata kelola

pemerintahan meliputi transparansi, di mana informasi tentang keputusan pemerintah harus dapat diakses oleh masyarakat. Ada juga akuntabilitas, yang menuntut pemerintah bertanggung jawab atas kebijakan dan tindakan yang diambil.

c. Pelayanan Publik`

Pelayanan publik adalah kegiatan atau proses yang dilakukan oleh pemerintah, lembaga negara, atau entitas publik lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum, dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup, kesejahteraan, dan kepuasan warga negara. Konsep ini mencakup aspek seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, yang sering diukur melalui indikator seperti waktu respons, kualitas layanan, dan aksesibilitas.

d. Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses perubahan dari sistem manual atau konvensional menjadi sistem berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kemudahan dalam pengelolaan data dan pelayanan. Melalui digitalisasi, berbagai aktivitas baik dalam pemerintahan, ekonomi, maupun pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan terintegrasi.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi penelitian merupakan proses pengelompokan penelitian berdasarkan karakteristik tertentu guna memahami pendekatan, fokus, dan tujuan penelitian yang dilakukan. Kategorisasi ini membantu peneliti dalam menganalisis fenomena yang diteliti secara sistematis dan terarah. Kategorisasi penelitian ini

adalah Evaluasi Program Inovasi Layanan Publik, yaitu Program PUJA INDAH sebagai bentuk inovasi dalam tata kelola pemerintahan daerah.

Kategorisasi penelitian ini dianalisis menggunakan teori Evaluasi yang diambil dari dalam bukunya William N Dunn. Berdasarkan teori tersebut, Evaluasi inovasi layanan publik dapat dilihat melalui beberapa indikator utama, yaitu:

- a. Efektivitas
- b. Efisiensi
- c. Kecukupan
- d. Pemerataan
- e. Responsivitas
- f. Ketetapan

3.5 Informan atau Narasumber

Narasumber dalam penelitian “Evaluasi Program Puja Indah Dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah Di Kabupaten Labuhanbatu “ Peneliti menggunakan individu sebagai narasumber yakni :

1. Nama : H. Zuhri, SE,M.Si
Umur : 45 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Kepala Dinas
2. Nama : Ikhsan Rizky
Umur : 35 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Jabatan Pranata Komputer Ahli Pratama
3. Nama : Khairunnisa
Umur : 36 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Penelaah Teknis Kebijakan

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data *merupakan* cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang valid dan relevan dengan fokus penelitian melalui berbagai sumber dan metode, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Teknik pengumpulan data primer adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data langsung dari sumber pertama melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi agar data yang didapat relevan dengan fokus penelitian.

Data primer diperoleh langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program Puja Indah (Pusat Jejaring Inovasi Daerah) di Kabupaten Labuhanbatu. Data dikumpulkan melalui interaksi langsung dengan informan yang memahami proses evaluasi program, baik dari sisi pemerintah daerah maupun masyarakat penerima layanan.

2. Teknik pengumpulan data sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder adalah metode yang digunakan peneliti untuk memperoleh data tidak langsung dari sumber pertama, melainkan dari berbagai sumber tertulis atau dokumen yang telah ada sebelumnya. Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer agar hasil penelitian menjadi lebih valid dan komprehensif. Seperti:

a. Wawancara (Interview)

Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang berperan langsung dalam pelaksanaan program Puja Indah.

b. Observasi (Pengamatan Langsung)

Peneliti mengamati secara langsung aktivitas pelayanan publik berbasis digital melalui sistem Puja Indah di kantor pemerintahan daerah, seperti:

1. Mengamati bagaimana pegawai menggunakan aplikasi Puja Indah dalam melayani masyarakat.
2. Melihat bagaimana respon masyarakat terhadap layanan digital tersebut.

c. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan berbagai dokumen yang relevan untuk mendukung data penelitian, seperti:

1. Dokumen laporan kinerja Puja Indah.
2. Arsip surat keputusan bupati atau peraturan terkait inovasi daerah.
3. Data statistik layanan publik, foto kegiatan, atau laporan tahunan dari Dinas Kominfo.

3.7 Teknik Analisis Data

Moleong (2021: 248–252) mengemukakan aktivitas dalam analisis data yaitu meliputi:

a. *Reduksi Data (Data Reduction)*

Mereduksi data merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data direduksi akan

memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila dibutuhkan.

b. Penyajian Data (Data Display)

Maka selanjutnya adalah menyajikan data, maka akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Kesimpulan dalam data kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Kesimpulan ini sebagai hipotesis, dan bila didukung oleh data maka akan dapat menjadi teori.

3.8 Lokasi Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu Jalan Gose Gautama No. 02, Rantau Selatan, Labuhanbatu, Sumatera Utara 21422. Dengan waktu penelitian pada hari Rabu 11 Maret 2026.

3.9 Deskripsi Singkat Objek Penelitian

3.9.1 Sejarah Singkat Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu

Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Kabupaten Labuhanbatu merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam bidang penelitian, pengkajian, pengembangan, serta inovasi daerah. Keberadaan Balitbang tidak

terlepas dari dinamika perkembangan sistem pemerintahan di Indonesia yang menuntut penyusunan kebijakan berbasis data, riset, dan inovasi.

Secara historis, pembentukan Balitbang di Kabupaten Labuhanbatu merupakan bagian dari evaluasi kebijakan nasional terkait penguatan fungsi penelitian dan pengembangan di daerah. Hal ini sejalan dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menegaskan bahwa fungsi penelitian dan pengembangan merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Melalui regulasi tersebut, pemerintah daerah didorong untuk membentuk perangkat daerah yang secara khusus menangani bidang penelitian dan pengembangan.

Seiring dengan kebijakan tersebut, Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu kemudian membentuk Badan Penelitian dan Pengembangan sebagai perangkat daerah yang memiliki tugas pokok membantu kepala daerah dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang penelitian dan pengembangan. Pada tahap awal, fungsi penelitian dan pengembangan masih terintegrasi dalam lembaga perencanaan pembangunan daerah, seperti Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda). Namun, seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan kajian ilmiah yang komprehensif serta penguatan inovasi daerah, fungsi tersebut kemudian dipisahkan dan dilembagakan secara lebih khusus melalui pembentukan Balitbang.

Dalam perkembangannya, Balitbang Kabupaten Labuhanbatu mengalami penguatan baik dari aspek kelembagaan, regulasi, maupun peran strategisnya dalam pembangunan daerah. Penguatan tersebut ditandai dengan diterbitkannya berbagai

kebijakan daerah yang mendukung sistem inovasi, antara lain Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Inovasi Daerah serta Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2021 tentang Roadmap Sistem Inovasi Daerah Tahun 2021–2026. Kebijakan-kebijakan tersebut menjadi landasan normatif dalam mendorong terciptanya inovasi di lingkungan pemerintah daerah sekaligus memperkuat peran Balitbang sebagai koordinator dalam pengembangan inovasi daerah.

Balitbang Kabupaten Labuhanbatu memiliki fungsi utama dalam melaksanakan penelitian, pengkajian kebijakan, pengembangan teknologi tepat guna, serta fasilitasi inovasi daerah. Selain itu, Balitbang juga berperan sebagai penghubung antara pemerintah daerah dengan kalangan akademisi, lembaga penelitian, serta masyarakat dalam rangka menghasilkan kebijakan yang berbasis bukti (*evidence-based policy*). Dengan demikian, hasil penelitian dan pengembangan yang dilakukan diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas kebijakan publik.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Balitbang didukung oleh struktur organisasi yang terdiri atas sekretariat dan beberapa bidang teknis, serta sumber daya manusia yang meliputi pejabat struktural dan fungsional, termasuk tenaga peneliti. Penguatan kapasitas sumber daya manusia menjadi aspek penting guna memastikan bahwa Balitbang mampu menghasilkan kajian yang berkualitas, relevan, dan aplikatif sesuai dengan kebutuhan pembangunan daerah.

Seiring dengan perkembangan lingkungan strategis, baik pada tingkat nasional maupun global, peran Balitbang menjadi semakin signifikan. Hal ini terutama dalam menghadapi tantangan globalisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan

teknologi, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, Balitbang tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penelitian, tetapi juga sebagai motor penggerak inovasi daerah yang mampu memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan pembangunan secara sistematis dan berkelanjutan (Ali & Rizky, 2021).

Dengan demikian, keberadaan Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu merupakan wujud komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berbasis ilmiah. Ke depan, Balitbang diharapkan dapat terus meningkatkan kapasitas dan kinerjanya sehingga mampu berkontribusi secara optimal dalam mendukung pembangunan daerah serta peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Labuhanbatu.

3.9.2 Visi dan Misi Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu

Visi Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu

Terwujudnya perencanaan pembangunan daerah yang berkualitas melalui penelitian, pengembangan, dan inovasi yang berdaya saing.

Misi Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu

1. Meningkatkan kualitas penelitian dan pengkajian kebijakan daerah melalui penyusunan kajian ilmiah yang sistematis, akurat, dan relevan dengan kebutuhan pembangunan daerah.
2. Mengembangkan inovasi daerah yang berdaya saing dengan mendorong terciptanya berbagai inovasi di lingkungan perangkat daerah serta memfasilitasi evaluasinya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana Evaluasi Program Puja Indah dalam tata kelola pemerintahan daerah di Kabupaten Labuhanbatu. Penelitian ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang secara langsung berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam era digital saat ini, pemerintah dituntut untuk mampu menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, serta mudah diakses oleh masyarakat.

Program Puja Indah merupakan salah satu program pelayanan publik berbasis digital yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu platform aplikasi. Program ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik tanpa harus datang langsung ke kantor instansi terkait. Melalui program ini, pemerintah daerah diharapkan mampu meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Kabupaten Labuhanbatu menjadi salah satu daerah yang mulai menerapkan Program Puja Indah sebagai bentuk transformasi pelayanan publik menuju sistem digital. Namun demikian, berdasarkan kondisi di lapangan, program ini masih belum berjalan secara optimal karena masih terdapat berbagai kendala, baik dari aspek teknis, infrastruktur, regulasi, maupun kesiapan masyarakat dalam

menggunakan layanan berbasis digital. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan Program Puja Indah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana Evaluasi Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu. Data penelitian diperoleh melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, serta dokumentasi yang dilakukan secara langsung kepada informan yang memiliki keterkaitan dengan program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diperoleh berbagai informasi mengenai pelaksanaan Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu. Program ini pada dasarnya telah diperkenalkan dan mulai diterapkan sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital. Namun dalam pelaksanaannya, program ini masih belum berjalan secara optimal karena masih terdapat berbagai kendala baik dari aspek teknis, keterbatasan infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, maupun rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis digital.

Hasil penelitian ini kemudian dianalisis berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan dapat dilihat melalui enam indikator yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dengan menggunakan keenam indikator tersebut, peneliti dapat melihat sejauh mana Program Puja Indah telah berjalan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.

4.1.1 Efektivitas

Efektivitas merupakan indikator evaluasi yang digunakan untuk melihat apakah hasil yang diinginkan telah tercapai. Menurut William N. Dunn, efektivitas berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penelitian ini, efektivitas Program Puja Indah dilihat dari sejauh mana program tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem pelayanan berbasis digital di Kabupaten Labuhanbatu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Zuhri, SE., M.Si selaku Kepala Dinas pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 08.00–08.40 WIB, beliau mengatakan bahwa pelaksanaan Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu saat ini masih berada pada tahap pengembangan dan penyesuaian sistem. Program tersebut sebenarnya sudah mulai diperkenalkan kepada masyarakat sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital, namun pelaksanaannya masih belum berjalan secara optimal. Menurut beliau, tujuan utama dari program ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara cepat, mudah, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Beliau juga menjelaskan bahwa aplikasi Puja Indah belum dapat berjalan secara maksimal karena masih terdapat berbagai kendala teknis, terutama pada sistem aplikasi dan jaringan internet. Beberapa fitur layanan masih mengalami gangguan dan belum dapat digunakan secara sempurna oleh masyarakat. Selain itu, kondisi jaringan internet di beberapa wilayah Kabupaten Labuhanbatu masih belum stabil sehingga menghambat akses masyarakat terhadap layanan digital tersebut. Menurut beliau,

rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital juga menjadi salah satu penyebab belum optimalnya pelaksanaan Program Puja Indah. Sebagian masyarakat masih belum memahami cara penggunaan aplikasi sehingga lebih memilih menggunakan pelayanan secara langsung dibandingkan melalui sistem digital. Oleh karena itu, pemerintah daerah masih perlu melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan layanan digital tersebut.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Ikhsan Rizky selaku Pranata Komputer Ahli Pratama pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 08.40–09.00 WIB, beliau menjelaskan bahwa secara konsep Program Puja Indah sebenarnya telah dirancang dengan baik untuk mendukung pelayanan publik yang lebih modern dan efisien. Menurut beliau, pelayanan publik berbasis digital dapat membantu mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan efektivitas kerja aparatur pemerintah. Namun demikian, beliau juga menjelaskan bahwa efektivitas program masih belum terlihat secara signifikan karena aplikasi belum digunakan secara luas oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena masih terdapat beberapa kendala teknis seperti sistem aplikasi yang masih dalam tahap pengembangan serta pembaruan sistem yang terkadang menyebabkan gangguan pelayanan. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital dalam memperoleh pelayanan publik. Beliau juga menambahkan bahwa keberhasilan Program Puja Indah sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Oleh karena itu, pemerintah perlu

meningkatkan kualitas jaringan internet serta memperkuat sistem aplikasi agar pelayanan digital dapat berjalan lebih optimal.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Khairunnisa selaku Penelaah Teknis Kebijakan pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 09.00–10.00 WIB, beliau menyampaikan bahwa Program Puja Indah merupakan langkah awal pemerintah daerah dalam menyesuaikan pelayanan publik dengan perkembangan teknologi informasi. Menurut beliau, program ini memiliki tujuan yang baik karena masyarakat saat ini cenderung menginginkan pelayanan yang cepat, praktis, dan mudah diakses. Namun demikian, beliau juga menjelaskan bahwa efektivitas program masih belum optimal karena masyarakat belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, program masih lebih banyak berada pada tahap sosialisasi dan pengenalan sehingga manfaat program belum dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat. Beliau juga menyampaikan bahwa sebagian masyarakat sebenarnya sudah mulai mengetahui keberadaan Program Puja Indah, namun belum seluruh masyarakat mampu menggunakan layanan digital yang tersedia di dalam aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan program dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem digital masih belum sepenuhnya tercapai.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, diketahui bahwa penggunaan aplikasi Puja Indah oleh masyarakat masih tergolong rendah. Sebagian masyarakat masih lebih memilih menggunakan pelayanan secara langsung dibandingkan melalui aplikasi digital. Selain itu, masih terdapat

masyarakat yang belum mengetahui tata cara penggunaan aplikasi serta manfaat dari pelayanan berbasis digital tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara optimal. Meskipun program ini memiliki tujuan yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem digital, namun hasil yang diharapkan belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan jaringan internet, sistem aplikasi yang belum stabil, serta rendahnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

4.1.2 Efisiensi

Efisiensi merupakan indikator evaluasi menurut William N. Dunn yang digunakan untuk melihat seberapa besar usaha, biaya, tenaga, waktu, dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Suatu program dikatakan efisien apabila tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan penggunaan sumber daya yang tepat dan tidak berlebihan. Dalam penelitian ini, efisiensi Program Puja Indah dilihat dari kesiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana pendukung, serta berbagai upaya yang dilakukan pemerintah daerah dalam menjalankan pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Labuhanbatu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Zuhri, S.E., M.Si selaku Kepala Dinas pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 08.00–08.40 WIB, beliau menjelaskan bahwa pemerintah daerah telah berupaya menyediakan sumber daya manusia yang mampu mendukung pelaksanaan Program Puja Indah. Menurut beliau, beberapa pegawai telah diberikan tugas untuk mengoperasikan dan

mengawasi sistem pelayanan digital tersebut. Namun demikian, kemampuan sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan karena perkembangan teknologi yang terus berubah menuntut aparaturnya pemerintah untuk memiliki kemampuan teknis yang memadai. Beliau juga menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan Program Puja Indah masih terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi efisiensi program. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan jaringan internet yang belum stabil di beberapa wilayah Kabupaten Labuhanbatu. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan digital sering mengalami gangguan sehingga proses pelayanan belum dapat berjalan secara cepat dan maksimal sebagaimana yang diharapkan.

Selain itu, beliau juga menyampaikan bahwa sistem aplikasi Puja Indah masih berada pada tahap pengembangan dan penyesuaian. Beberapa fitur layanan terkadang mengalami error atau gangguan ketika digunakan oleh masyarakat maupun operator pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan aparaturnya pemerintah masih harus melakukan pelayanan secara manual dalam beberapa keadaan sehingga pelayanan menjadi kurang efisien. Beliau juga menambahkan bahwa dari sisi sarana dan prasarana, pemerintah daerah sebenarnya telah berupaya menyediakan perangkat pendukung seperti komputer dan jaringan internet di kantor pelayanan. Namun demikian, fasilitas tersebut masih perlu ditingkatkan agar pelayanan berbasis digital dapat berjalan lebih optimal dan tidak mengalami hambatan teknis yang berulang.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Ikhsan Rizky selaku Pranata Komputer Ahli Pratama pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 08.40–09.00 WIB, beliau menjelaskan bahwa secara teknis Program Puja Indah sebenarnya dapat

membantu meningkatkan efisiensi pelayanan publik karena pelayanan dapat dilakukan secara digital dan terintegrasi. Menurut beliau, sistem digital dapat membantu mempercepat proses pelayanan serta mempermudah pengelolaan data masyarakat dibandingkan pelayanan manual. Namun demikian, beliau juga menjelaskan bahwa efisiensi program masih belum berjalan secara maksimal karena masih terdapat beberapa kendala teknis pada sistem aplikasi. Pembaruan sistem yang dilakukan secara berkala terkadang menyebabkan gangguan pelayanan sehingga operator harus melakukan penyesuaian kembali terhadap sistem yang digunakan. Beliau juga mengungkapkan bahwa kesiapan sumber daya manusia masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan program. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan sistem digital sehingga diperlukan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Selain itu, beliau menyampaikan bahwa kondisi jaringan internet juga sangat mempengaruhi efisiensi pelayanan digital. Ketika jaringan mengalami gangguan, proses pelayanan menjadi lambat bahkan terkadang tidak dapat digunakan sama sekali. Hal tersebut menyebabkan masyarakat masih lebih memilih menggunakan pelayanan secara langsung dibandingkan pelayanan berbasis aplikasi.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Khairunnisa selaku Penelaah Teknis Kebijakan pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 09.00–10.00 WIB, beliau menyampaikan bahwa Program Puja Indah pada dasarnya dirancang untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien dan praktis. Menurut beliau, melalui sistem digital masyarakat seharusnya dapat memperoleh pelayanan dengan

lebih cepat tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Namun demikian, beliau juga menjelaskan bahwa efisiensi program masih belum optimal karena masih terdapat keterbatasan pada sarana dan prasarana pendukung. Beberapa wilayah masih mengalami keterbatasan akses internet sehingga pelayanan digital belum dapat digunakan secara maksimal oleh seluruh masyarakat. Beliau juga menyampaikan bahwa masih diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat. Aparatur pemerintah perlu meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan sistem digital, sedangkan masyarakat juga perlu diberikan pemahaman mengenai penggunaan layanan berbasis aplikasi agar tujuan efisiensi pelayanan dapat tercapai. Selain itu, beliau menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan Program Puja Indah masih diperlukan koordinasi dan penyesuaian yang cukup besar antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat karena sistem aplikasi sepenuhnya dikelola oleh pusat. Hal ini menyebabkan pemerintah daerah memiliki keterbatasan dalam melakukan perbaikan sistem secara mandiri ketika terjadi kendala teknis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan berbasis digital melalui Program Puja Indah masih belum sepenuhnya efisien. Hal ini terlihat dari masih adanya gangguan sistem aplikasi, keterbatasan jaringan internet, serta penggunaan pelayanan manual yang masih sering dilakukan ketika aplikasi mengalami kendala. Selain itu, sebagian masyarakat juga masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital sehingga pelayanan belum berjalan secara praktis sebagaimana tujuan awal program.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efisiensi Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara optimal. Meskipun program ini dirancang untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat, praktis, dan efisien melalui sistem digital, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem aplikasi, keterbatasan jaringan internet, serta sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta perbaikan sistem aplikasi agar efisiensi pelayanan publik melalui Program Puja Indah dapat tercapai secara maksimal.

4.1.3 Kecukupan

Kecukupan merupakan indikator evaluasi menurut William N. Dunn yang digunakan untuk melihat sejauh mana pencapaian hasil yang diinginkan mampu memecahkan masalah yang ada. Suatu program dikatakan memiliki kecukupan apabila hasil yang dicapai dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang menjadi tujuan utama dari program tersebut. Dalam penelitian ini, kecukupan Program Puja Indah dilihat dari sejauh mana program tersebut mampu mengatasi permasalahan pelayanan publik serta membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Labuhanbatu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Zuhri, S.E., M.Si selaku Kepala Dinas pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 08.00–08.40 WIB, beliau menjelaskan bahwa Program Puja Indah pada dasarnya dirancang untuk membantu mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik yang sebelumnya masih

dilakukan secara manual. Menurut beliau, sebelum adanya program ini masyarakat harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk mengurus administrasi sehingga proses pelayanan memerlukan waktu yang cukup lama. Beliau juga menjelaskan bahwa melalui sistem pelayanan berbasis digital, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan secara lebih cepat, praktis, dan mudah diakses. Program Puja Indah dirancang agar masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan publik hanya melalui aplikasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih sederhana dan efisien. Namun demikian, beliau menyampaikan bahwa hingga saat ini Program Puja Indah masih belum sepenuhnya mampu mengatasi permasalahan pelayanan publik secara maksimal. Hal tersebut disebabkan karena program masih berada pada tahap pengembangan sehingga belum seluruh layanan dapat digunakan secara optimal oleh masyarakat. Selain itu, masih terdapat berbagai kendala teknis yang menyebabkan pelayanan digital belum berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Beliau juga mengungkapkan bahwa sebagian masyarakat memang sudah mulai mengetahui keberadaan Program Puja Indah, namun belum seluruh masyarakat mampu menggunakan layanan digital tersebut. Kondisi tersebut menyebabkan tujuan program dalam memberikan solusi terhadap permasalahan pelayanan publik belum sepenuhnya tercapai. Menurut beliau, meskipun pelaksanaan program masih menghadapi berbagai kendala, Program Puja Indah tetap memiliki potensi yang cukup besar dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu. Oleh karena itu, pemerintah daerah masih terus berupaya melakukan pengembangan sistem serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar program dapat berjalan lebih optimal.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Ikhsan Rizky selaku Pranata Komputer Ahli Pratama pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 08.40–09.00 WIB, beliau menjelaskan bahwa Program Puja Indah sebenarnya dapat menjadi solusi dalam meningkatkan pelayanan publik karena sistem digital mampu mempercepat proses pelayanan dan mempermudah pengelolaan data masyarakat. Menurut beliau, dengan adanya pelayanan berbasis digital, masyarakat seharusnya tidak lagi mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi maupun layanan administrasi karena seluruh layanan dapat diakses secara lebih praktis melalui aplikasi. Selain itu, sistem digital juga dapat membantu aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat dan terstruktur. Namun demikian, beliau juga menjelaskan bahwa kecukupan program masih belum optimal karena aplikasi belum digunakan secara maksimal oleh masyarakat. Masih banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan layanan digital sehingga pelayanan secara manual masih lebih sering digunakan dibandingkan pelayanan berbasis aplikasi.

Beliau juga menyampaikan bahwa keterbatasan jaringan internet menjadi salah satu faktor yang menyebabkan Program Puja Indah belum sepenuhnya mampu mengatasi masalah pelayanan publik. Ketika jaringan internet mengalami gangguan, masyarakat menjadi kesulitan mengakses layanan sehingga tujuan program dalam mempermudah pelayanan belum dapat dirasakan secara maksimal. Selain itu, beliau menjelaskan bahwa beberapa fitur layanan pada aplikasi masih dalam tahap pengembangan sehingga belum seluruh kebutuhan pelayanan masyarakat dapat dipenuhi melalui sistem digital tersebut. Oleh karena itu,

pemerintah masih perlu melakukan pengembangan sistem agar program dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Khairunnisa selaku Penelaah Teknis Kebijakan pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 09.00–10.00 WIB, beliau menyampaikan bahwa Program Puja Indah merupakan salah satu langkah pemerintah dalam menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih modern dan mudah diakses. Menurut beliau, masyarakat saat ini menginginkan pelayanan yang cepat, praktis, dan tidak berbelit-belit sehingga pelayanan berbasis digital sebenarnya sangat dibutuhkan. Dengan adanya Program Puja Indah, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan secara lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Namun demikian, beliau juga menjelaskan bahwa hingga saat ini manfaat program belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh masyarakat karena pelaksanaan program masih belum optimal. Sebagian masyarakat masih belum memahami cara penggunaan aplikasi sehingga belum dapat memanfaatkan layanan digital yang tersedia. Beliau juga menyampaikan bahwa masyarakat yang tinggal di daerah dengan keterbatasan jaringan internet masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan publik berbasis aplikasi belum dapat menjangkau seluruh masyarakat secara maksimal. Selain itu, beliau menjelaskan bahwa meskipun program ini belum sepenuhnya berjalan optimal, keberadaan Program Puja Indah tetap memberikan perubahan dalam sistem pelayanan publik. Menurut beliau, program ini telah menjadi langkah awal pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi di Kabupaten Labuhanbatu.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, diketahui bahwa Program Puja Indah masih belum sepenuhnya mampu mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu. Hal ini terlihat dari masih rendahnya penggunaan aplikasi oleh masyarakat serta masih adanya pelayanan yang dilakukan secara manual. Selain itu, sebagian masyarakat juga masih belum memahami penggunaan layanan digital sehingga manfaat program belum dirasakan secara merata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kecukupan Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara optimal. Meskipun program ini dirancang untuk membantu mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik melalui sistem digital, namun hasil yang dicapai masih belum sepenuhnya mampu menyelesaikan masalah pelayanan yang ada. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai kendala seperti keterbatasan jaringan internet, sistem aplikasi yang masih dalam tahap pengembangan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem pelayanan, penguatan infrastruktur teknologi, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar Program Puja Indah dapat memberikan manfaat yang lebih maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.

4.1.4 Pemerataan

Pemerataan merupakan indikator evaluasi menurut William N. Dunn yang digunakan untuk melihat apakah biaya dan manfaat dari suatu program telah didistribusikan secara merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda. Pemerataan berkaitan dengan sejauh mana seluruh masyarakat dapat memperoleh manfaat yang sama dari pelaksanaan suatu kebijakan atau program tanpa adanya perbedaan akses maupun pelayanan. Dalam penelitian ini, pemerataan Program Puja Indah dilihat dari sejauh mana seluruh masyarakat di Kabupaten Labuhanbatu dapat mengetahui, mengakses, dan memanfaatkan layanan publik berbasis digital yang disediakan melalui aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Zuhri, S.E., M.Si selaku Kepala Dinas pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 08.00–08.40 WIB, beliau menjelaskan bahwa pemerintah daerah telah berupaya memperkenalkan Program Puja Indah kepada masyarakat sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital. Menurut beliau, program ini dirancang agar seluruh masyarakat dapat memperoleh kemudahan dalam mengakses berbagai layanan publik melalui satu platform aplikasi. Beliau juga menjelaskan bahwa pemerintah daerah telah melakukan sosialisasi terkait penggunaan Program Puja Indah kepada masyarakat, namun pelaksanaannya masih belum berjalan secara maksimal. Menurut beliau, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi tersebut maupun jenis layanan yang tersedia di dalamnya. Selain itu, beliau menyampaikan bahwa kondisi geografis dan keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah Kabupaten Labuhanbatu menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pemerataan

akses layanan digital. Beberapa daerah masih mengalami gangguan jaringan internet sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan melalui aplikasi Puja Indah.

Beliau juga mengungkapkan bahwa masyarakat yang tinggal di wilayah perkotaan cenderung lebih mudah mengakses layanan digital dibandingkan masyarakat yang berada di daerah dengan keterbatasan infrastruktur teknologi. Kondisi tersebut menyebabkan manfaat Program Puja Indah belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Menurut beliau, selain keterbatasan jaringan internet, tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital juga mempengaruhi pemerataan pelayanan. Sebagian masyarakat, khususnya masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi pelayanan publik tersebut.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Ikhsan Rizky selaku Pranata Komputer Ahli Pratama pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 08.40–09.00 WIB, beliau menjelaskan bahwa secara sistem Program Puja Indah sebenarnya dirancang agar dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Labuhanbatu tanpa adanya perbedaan pelayanan. Menurut beliau, seluruh masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan publik berbasis digital tersebut. Namun demikian, beliau juga menjelaskan bahwa dalam pelaksanaannya pemerataan layanan masih belum optimal karena masih terdapat berbagai kendala teknis yang mempengaruhi akses masyarakat terhadap aplikasi. Salah satu kendala utama adalah jaringan internet yang belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Labuhanbatu. Beliau juga menyampaikan bahwa masyarakat yang berada di daerah

dengan akses internet yang kurang baik sering mengalami kesulitan ketika menggunakan aplikasi. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih lebih memilih menggunakan pelayanan secara langsung dibandingkan pelayanan berbasis digital.

Selain itu, beliau mengungkapkan bahwa tidak seluruh masyarakat memiliki perangkat teknologi yang memadai untuk mengakses layanan digital. Sebagian masyarakat masih memiliki keterbatasan dalam penggunaan smartphone maupun perangkat pendukung lainnya sehingga pelayanan berbasis aplikasi belum dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Beliau juga menjelaskan bahwa tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan dalam pemerataan pelayanan publik berbasis digital. Masih terdapat masyarakat yang belum memahami tata cara penggunaan aplikasi sehingga pemerintah perlu melakukan sosialisasi dan pendampingan secara lebih intensif agar seluruh masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang tersedia.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Khairunnisa selaku Penelaah Teknis Kebijakan pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 09.00–10.00 WIB, beliau menyampaikan bahwa Program Puja Indah merupakan program yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada seluruh masyarakat secara merata. Menurut beliau, melalui sistem pelayanan digital pemerintah berharap masyarakat dapat memperoleh akses pelayanan yang lebih cepat dan mudah tanpa harus dibatasi oleh jarak maupun waktu. Namun demikian, beliau juga menjelaskan bahwa pemerataan manfaat program masih belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan Program Puja

Indah. Selain itu, sebagian masyarakat juga belum memahami cara penggunaan layanan digital yang tersedia di dalam aplikasi. Beliau juga menyampaikan bahwa masyarakat yang berada di wilayah dengan keterbatasan jaringan internet masih mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan digital. Kondisi tersebut menyebabkan manfaat program belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat Kabupaten Labuhanbatu.

Selain itu, beliau menjelaskan bahwa kelompok masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi digital cenderung lebih mudah memanfaatkan layanan aplikasi dibandingkan masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi. Oleh karena itu, pemerintah daerah masih perlu melakukan sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan agar seluruh masyarakat dapat memperoleh manfaat yang sama dari pelaksanaan Program Puja Indah. Beliau juga menambahkan bahwa pemerintah daerah sebenarnya telah berupaya meningkatkan pemerataan pelayanan dengan menyediakan pelayanan secara langsung bagi masyarakat yang belum dapat menggunakan aplikasi digital. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat tetap dapat memperoleh pelayanan publik meskipun belum mampu mengakses layanan berbasis aplikasi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, diketahui bahwa pemerataan pelayanan melalui Program Puja Indah masih belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan program serta masih rendahnya penggunaan aplikasi di beberapa wilayah. Selain itu, masyarakat yang tinggal di daerah dengan

keterbatasan jaringan internet masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital sehingga pelayanan belum dapat dirasakan secara merata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemerataan Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara optimal. Meskipun program ini dirancang untuk memberikan pelayanan publik berbasis digital kepada seluruh masyarakat, namun manfaat program belum dapat dirasakan secara merata karena masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan perangkat teknologi yang dimiliki masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi, perluasan sosialisasi, serta edukasi kepada masyarakat agar pemerataan pelayanan publik melalui Program Puja Indah dapat tercapai secara maksimal di seluruh wilayah Kabupaten Labuhanbatu.

4.1.5 Responsivitas

Responsivitas merupakan indikator evaluasi menurut William N. Dunn yang digunakan untuk melihat sejauh mana suatu kebijakan atau program mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta kepuasan masyarakat sebagai kelompok sasaran. Responsivitas berkaitan dengan bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan suatu program, apakah program tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta bagaimana pemerintah merespon berbagai keluhan dan masukan yang muncul selama pelaksanaan program berlangsung. Dalam penelitian ini, responsivitas Program Puja Indah dilihat dari respon masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital, dukungan masyarakat terhadap

penerapan sistem pelayanan digital, serta berbagai keluhan yang muncul dalam pelaksanaan program di Kabupaten Labuhanbatu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Zuhri, S.E., M.Si selaku Kepala Dinas pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 08.00–08.40 WIB, beliau menjelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan respon yang cukup baik terhadap keberadaan Program Puja Indah. Menurut beliau, masyarakat menilai bahwa pelayanan publik berbasis digital merupakan langkah yang positif karena dapat memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Beliau juga menjelaskan bahwa sebagian masyarakat mendukung penerapan pelayanan publik berbasis digital karena dianggap lebih praktis, cepat, dan efisien. Masyarakat mulai menyadari bahwa perkembangan teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk mempermudah berbagai kebutuhan pelayanan administrasi dan informasi publik. Oleh karena itu, keberadaan Program Puja Indah dinilai sebagai bentuk penyesuaian pelayanan publik dengan perkembangan zaman. Namun demikian, beliau juga mengungkapkan bahwa masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelaksanaan Program Puja Indah. Salah satu keluhan yang paling sering disampaikan adalah gangguan sistem aplikasi yang terkadang sulit diakses atau mengalami error ketika digunakan. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan kondisi jaringan internet yang tidak stabil sehingga pelayanan digital belum dapat digunakan secara maksimal.

Beliau juga menyampaikan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami cara penggunaan aplikasi digital. Kondisi tersebut

menyebabkan masyarakat masih lebih nyaman menggunakan pelayanan secara langsung dibandingkan pelayanan berbasis aplikasi. Oleh karena itu, menurut beliau pemerintah daerah masih perlu meningkatkan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat agar penggunaan layanan digital dapat berjalan lebih baik.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Ikhsan Rizky selaku Pranata Komputer Ahli Pratama pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 08.40–09.00 WIB, beliau menjelaskan bahwa respon masyarakat terhadap Program Puja Indah cukup beragam. Menurut beliau, sebagian masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital memberikan respon positif terhadap program tersebut karena pelayanan menjadi lebih mudah dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Namun demikian, beliau juga menjelaskan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya mendukung pelayanan berbasis digital karena merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Sebagian masyarakat masih lebih terbiasa dengan pelayanan manual sehingga membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan digital. Beliau juga mengungkapkan bahwa beberapa keluhan masyarakat berkaitan dengan sistem aplikasi yang masih dalam tahap pengembangan. Terkadang aplikasi mengalami gangguan atau proses pelayanan menjadi lambat ketika jaringan internet tidak stabil. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat merasa pelayanan digital belum sepenuhnya efektif dan praktis. Selain itu, beliau menyampaikan bahwa masyarakat juga mengharapkan adanya pelayanan yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Menurut beliau, pemerintah perlu memperbaiki tampilan dan sistem aplikasi agar lebih mudah digunakan oleh seluruh

lapisan masyarakat, termasuk masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Khairunnisa selaku Penelaah Teknis Kebijakan pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 09.00–10.00 WIB, beliau menyampaikan bahwa pada dasarnya masyarakat mendukung adanya inovasi pelayanan publik berbasis digital karena pelayanan yang cepat dan mudah sangat dibutuhkan dalam kondisi saat ini. Menurut beliau, perkembangan teknologi informasi membuat masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih praktis dan tidak berbelit-belit. Namun demikian, beliau juga menjelaskan bahwa respon masyarakat masih dipengaruhi oleh tingkat pemahaman terhadap penggunaan teknologi digital. Sebagian masyarakat yang sudah memahami penggunaan aplikasi memberikan tanggapan positif terhadap Program Puja Indah, sedangkan masyarakat yang belum memahami penggunaan teknologi masih merasa kesulitan dalam memanfaatkan layanan digital tersebut. Beliau juga menyampaikan bahwa keluhan masyarakat sebagian besar berkaitan dengan akses jaringan internet, proses login aplikasi, serta gangguan sistem pelayanan yang terkadang tidak berjalan dengan baik. Selain itu, sebagian masyarakat juga mengeluhkan kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi Puja Indah. Menurut beliau, pemerintah daerah perlu lebih responsif dalam menanggapi berbagai keluhan masyarakat agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital dapat meningkat. Selain itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan sistem secara berkala agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, diketahui bahwa sebagian masyarakat memberikan respon positif terhadap keberadaan Program Puja Indah karena dinilai mampu memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan publik. Namun di sisi lain, masih terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital sehingga lebih memilih pelayanan secara langsung. Selain itu, masyarakat juga masih mengeluhkan gangguan jaringan internet dan sistem aplikasi yang belum stabil ketika digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responsivitas Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara optimal. Meskipun sebagian masyarakat memberikan respon positif dan mendukung pelayanan publik berbasis digital, namun masih terdapat berbagai keluhan terkait gangguan sistem aplikasi, keterbatasan jaringan internet, serta rendahnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu meningkatkan kualitas pelayanan digital, memperbaiki sistem aplikasi, meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, serta lebih responsif dalam menanggapi berbagai keluhan agar Program Puja Indah dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

4.1.6 Ketetapan

Ketepatan merupakan indikator evaluasi menurut William N. Dunn yang digunakan untuk melihat apakah hasil atau tujuan dari suatu kebijakan benar-benar berguna, tepat sasaran, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ketepatan berkaitan dengan nilai manfaat suatu program, apakah program tersebut memang layak diterapkan serta mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang

dihadapi masyarakat. Dalam penelitian ini, ketepatan Program Puja Indah dilihat dari sejauh mana program tersebut sesuai untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu serta apakah digitalisasi pelayanan publik sudah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Zuhri, S.E., M.Si selaku Kepala Dinas pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 08.00–08.40 WIB, beliau menjelaskan bahwa Program Puja Indah merupakan program yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu. Menurut beliau, perkembangan teknologi informasi saat ini menuntut pemerintah untuk mampu menyesuaikan sistem pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin modern dan praktis. Beliau juga menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik menjadi langkah yang penting karena masyarakat saat ini menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak memerlukan proses yang panjang. Dengan adanya Program Puja Indah, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan publik hanya melalui aplikasi digital tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Menurut beliau, kondisi tersebut tentunya dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik agar menjadi lebih efektif dan efisien. Namun demikian, beliau juga mengungkapkan bahwa meskipun program ini dinilai tepat, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan manfaat program belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Beberapa kendala tersebut antara lain keterbatasan jaringan internet, sistem aplikasi yang masih dalam tahap pengembangan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital.

Beliau juga menyampaikan bahwa tujuan Program Puja Indah sebenarnya sudah sesuai dengan kondisi daerah di Kabupaten Labuhanbatu, khususnya dalam upaya meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi. Akan tetapi, pemerintah daerah masih perlu menyesuaikan pelaksanaan program dengan kondisi masyarakat, terutama bagi masyarakat yang masih memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Ikhsan Rizky selaku Pranata Komputer Ahli Pratama pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 08.40–09.00 WIB, beliau menjelaskan bahwa Program Puja Indah merupakan langkah yang tepat dalam mendukung modernisasi pelayanan publik di daerah. Menurut beliau, penggunaan sistem digital dalam pelayanan publik dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kecepatan pelayanan, pengelolaan data, serta transparansi pelayanan kepada masyarakat. Beliau juga menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan pada era perkembangan teknologi saat ini. Sebagian besar masyarakat mulai terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari sehingga pelayanan publik juga perlu mengikuti perkembangan tersebut agar pelayanan menjadi lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun demikian, beliau juga mengungkapkan bahwa penerapan program harus disesuaikan dengan kesiapan masyarakat dan kondisi infrastruktur di daerah. Menurut beliau, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi digital sehingga pemerintah perlu melakukan pendampingan dan edukasi agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan dengan baik. Selain itu, beliau menjelaskan bahwa keberhasilan Program

Puja Indah tidak hanya ditentukan oleh sistem aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan jaringan internet dan sumber daya manusia yang mendukung pelaksanaan pelayanan digital tersebut. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan infrastruktur dan peningkatan kualitas pelayanan agar tujuan program dapat tercapai secara maksimal.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Khairunnisa selaku Penelaah Teknis Kebijakan pada hari Rabu 11 Maret 2026 pukul 09.00–10.00 WIB, beliau menyampaikan bahwa Program Puja Indah merupakan program yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik saat ini. Menurut beliau, masyarakat saat ini menginginkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan fleksibel sehingga sistem pelayanan berbasis digital menjadi solusi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beliau juga menjelaskan bahwa tujuan Program Puja Indah pada dasarnya sudah sesuai dengan kondisi daerah di Kabupaten Labuhanbatu karena pemerintah daerah memang membutuhkan inovasi pelayanan yang lebih modern dan terintegrasi. Program ini dinilai mampu membantu pemerintah dalam menciptakan tata kelola pelayanan publik yang lebih baik dan lebih transparan. Namun demikian, beliau juga menyampaikan bahwa pelaksanaan program masih perlu disesuaikan dengan kondisi masyarakat, terutama terkait tingkat literasi digital yang masih berbeda-beda. Tidak seluruh masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi digital sehingga pemerintah perlu memberikan sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan agar manfaat program dapat dirasakan secara lebih luas. Selain itu, beliau menjelaskan bahwa ketepatan program juga dipengaruhi oleh kesiapan sarana dan prasarana pendukung. Apabila

jaringan internet dan sistem aplikasi belum berjalan dengan baik, maka tujuan program dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik akan sulit tercapai secara maksimal.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, diketahui bahwa Program Puja Indah pada dasarnya sudah sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik di era digital saat ini. Program ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara lebih cepat dan praktis. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala teknis dan keterbatasan infrastruktur yang menyebabkan manfaat program belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketepatan Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu sudah cukup baik karena program ini dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan pelayanan publik di era digital. Program ini dianggap tepat dalam mendukung modernisasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih diperlukan berbagai perbaikan seperti peningkatan infrastruktur jaringan internet, penguatan sistem aplikasi, serta peningkatan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital agar tujuan program dapat tercapai secara optimal dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat Kabupaten Labuhanbatu.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana Evaluasi Program Puja Indah dalam tata kelola pemerintahan daerah di Kabupaten Labuhanbatu. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, diketahui bahwa Program Puja Indah merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Program ini diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, mudah, efektif, efisien, serta transparan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam penelitian ini, evaluasi Program Puja Indah dianalisis menggunakan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang terdiri dari enam indikator yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Keenam indikator tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana program mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Program Puja Indah pada dasarnya telah menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam melakukan transformasi pelayanan publik menuju sistem digital. Namun demikian, pelaksanaan program masih menghadapi berbagai kendala baik dari sisi teknis, infrastruktur, sumber daya manusia, maupun kesiapan masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

4.2.1 Efektivitas

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara optimal. Secara umum, program ini telah dirancang sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk

mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan secara cepat, praktis, dan efisien. Kehadiran Program Puja Indah menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam menyesuaikan sistem pelayanan publik dengan perkembangan teknologi informasi di era digital. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat diharapkan dapat mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah dan hemat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diketahui bahwa secara konsep Program Puja Indah telah memiliki tujuan yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik modern. Program ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem digital yang lebih efektif dibandingkan pelayanan konvensional. Selain itu, penggunaan aplikasi digital juga diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean masyarakat, serta meningkatkan efisiensi kerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan program tersebut belum sepenuhnya tercapai. Hal ini terlihat dari masih rendahnya tingkat penggunaan aplikasi oleh masyarakat serta belum optimalnya sistem pelayanan yang tersedia di dalam aplikasi. Beberapa fitur layanan masih mengalami gangguan dan belum dapat digunakan secara maksimal sehingga pelayanan digital belum berjalan sebagaimana yang diharapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas program dalam mencapai tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai hambatan. Selain itu, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah Kabupaten Labuhanbatu juga menjadi salah satu faktor utama

yang mempengaruhi efektivitas program. Akses internet yang belum stabil menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital. Tidak hanya itu, rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan program. Sebagian masyarakat masih lebih memilih menggunakan pelayanan secara langsung dibandingkan melalui aplikasi karena belum memahami cara penggunaan layanan digital tersebut. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Program Puja Indah masih lebih banyak berada pada tahap sosialisasi dan pengenalan kepada masyarakat. Artinya, manfaat program belum sepenuhnya dapat dirasakan secara luas oleh masyarakat. Pemerintah daerah masih perlu melakukan berbagai upaya lanjutan seperti peningkatan sosialisasi, edukasi penggunaan aplikasi, serta penguatan sistem pelayanan agar tujuan program dapat tercapai secara optimal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (F. Saputra, 2023) yang menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, namun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Selain itu, penelitian oleh (Hasanah et al., 2024) juga menyatakan bahwa pelayanan publik berbasis teknologi digital sering menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis teknologi.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, maka kondisi yang terjadi pada Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu memiliki kesamaan, yaitu belum optimalnya pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital akibat keterbatasan infrastruktur serta rendahnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas program digital tidak hanya bergantung pada keberadaan aplikasi, tetapi juga pada kesiapan sistem pendukung dan kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara maksimal. Meskipun program ini telah dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem digital, namun hasil yang diharapkan belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan jaringan internet, sistem aplikasi yang belum stabil, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih optimal dari pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas sistem pelayanan digital, memperluas sosialisasi kepada masyarakat, serta memperkuat infrastruktur teknologi agar tujuan program dapat tercapai secara efektif.

4.2.2 Efisiensi

Berdasarkan hasil penelitian, efisiensi Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara optimal. Program ini pada dasarnya dirancang untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat, praktis, dan hemat waktu melalui sistem pelayanan berbasis digital. Dengan adanya aplikasi Puja Indah, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan tanpa harus datang

langsung ke kantor pemerintahan sehingga biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam proses pelayanan dapat diminimalisir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pemerintah daerah telah berupaya menyediakan sumber daya manusia dan sarana pendukung untuk menjalankan program tersebut. Beberapa pegawai telah diberikan tugas untuk mengoperasikan sistem pelayanan digital serta membantu proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah daerah juga telah menyediakan perangkat pendukung seperti komputer dan jaringan internet di kantor pelayanan guna mendukung pelaksanaan program berbasis digital tersebut. Namun demikian, efisiensi program masih belum berjalan secara maksimal karena masih terdapat berbagai kendala teknis maupun non teknis. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan jaringan internet yang belum stabil di beberapa wilayah Kabupaten Labuhanbatu. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan digital sering mengalami gangguan sehingga proses pelayanan belum dapat berjalan secara cepat dan efektif sebagaimana yang diharapkan.

Selain itu, sistem aplikasi Puja Indah juga masih berada pada tahap pengembangan dan penyesuaian. Pembaruan sistem yang dilakukan secara berkala terkadang menyebabkan gangguan pelayanan sehingga operator harus melakukan penyesuaian kembali terhadap sistem yang digunakan. Kondisi ini menyebabkan aparatur pemerintah masih harus melakukan pelayanan secara manual ketika aplikasi mengalami kendala, sehingga tujuan efisiensi pelayanan belum dapat tercapai secara maksimal. Dari sisi sumber daya manusia, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemampuan aparatur pemerintah dalam mengoperasikan

sistem digital masih perlu ditingkatkan. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan teknis yang sama dalam menjalankan pelayanan berbasis aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan agar pelayanan digital dapat berjalan lebih efisien dan optimal. Selain aparatur pemerintah, kesiapan masyarakat juga menjadi faktor penting dalam mendukung efisiensi pelayanan digital. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital sehingga lebih memilih menggunakan pelayanan secara langsung dibandingkan melalui sistem online. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan digital belum mampu sepenuhnya menggantikan pelayanan manual.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Selfia et al., 2021). mengenai inovasi pelayanan publik berbasis e-government juga menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem aplikasi, kesiapan aparatur pemerintah, serta dukungan jaringan internet yang memadai. Penelitian lain oleh (Farhan, 2023) juga menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik di pemerintah daerah memerlukan kesiapan kelembagaan, dukungan teknologi, serta kemampuan aparatur agar tujuan efisiensi pelayanan dapat tercapai secara optimal.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, maka kondisi Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu menunjukkan kesamaan, yaitu masih terdapat berbagai hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien melalui sistem digital. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan jaringan internet, gangguan

sistem aplikasi, serta kesiapan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efisiensi Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara maksimal. Meskipun program ini telah dirancang untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat dan praktis melalui sistem digital, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta perbaikan sistem aplikasi agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

4.2.3 Kecukupan

Berdasarkan hasil penelitian, kecukupan Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara optimal dalam menyelesaikan berbagai permasalahan pelayanan publik yang ada di masyarakat. Kecukupan dalam evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn berkaitan dengan sejauh mana hasil dari suatu program mampu menjawab dan memecahkan masalah yang menjadi tujuan utama kebijakan tersebut. Dalam konteks penelitian ini, kecukupan Program Puja Indah dilihat dari kemampuan program dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien melalui sistem digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Puja Indah pada dasarnya telah dirancang untuk menjawab berbagai permasalahan pelayanan publik konvensional yang selama ini dianggap kurang efektif dan memerlukan waktu yang cukup lama. Kehadiran program berbasis digital ini diharapkan mampu mengurangi berbagai kendala pelayanan manual seperti antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Dengan adanya sistem digital, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan secara lebih praktis tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diketahui bahwa Program Puja Indah memang telah memberikan perubahan dalam sistem pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu. Program ini mulai memberikan alternatif pelayanan yang lebih modern dan berbasis teknologi sehingga masyarakat memiliki pilihan untuk mengakses pelayanan secara online. Selain itu, keberadaan aplikasi Puja Indah juga dinilai mampu membantu pemerintah dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang lebih terintegrasi dan efisien. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kecukupan program dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik masih belum maksimal. Hal ini disebabkan karena program belum sepenuhnya dapat digunakan secara optimal oleh masyarakat. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital karena keterbatasan pemahaman terhadap teknologi. Selain itu, tidak seluruh wilayah memiliki akses jaringan internet yang memadai sehingga pelayanan berbasis aplikasi belum dapat diakses secara merata oleh seluruh masyarakat Kabupaten Labuhanbatu. Selain faktor masyarakat, sistem aplikasi yang masih

dalam tahap pengembangan juga mempengaruhi kecukupan program dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Beberapa fitur layanan masih belum berjalan secara maksimal sehingga pelayanan digital belum mampu sepenuhnya menggantikan pelayanan manual. Akibatnya, sebagian masyarakat masih lebih memilih menggunakan pelayanan secara langsung karena dianggap lebih mudah dan lebih cepat dibandingkan melalui aplikasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa manfaat Program Puja Indah sebenarnya sudah mulai dirasakan oleh sebagian masyarakat, terutama dalam hal kemudahan memperoleh informasi pelayanan serta akses layanan secara online. Namun demikian, manfaat tersebut belum dapat dirasakan secara menyeluruh karena penggunaan aplikasi masih terbatas dan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat luas. Hal ini menunjukkan bahwa program belum sepenuhnya mampu menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan publik yang menjadi tujuan utama kebijakan tersebut.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Anggraini, n.d.) yang menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik memiliki kemampuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan, namun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dan infrastruktur pendukung yang memadai. Selain itu, penelitian oleh (Rahmawati, 2024) mengenai pelayanan publik berbasis digital juga menyatakan bahwa program pelayanan digital belum sepenuhnya mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan publik apabila masih terdapat keterbatasan akses internet serta rendahnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, maka kondisi Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu menunjukkan kesamaan, yaitu program digital telah memberikan perubahan dalam pelayanan publik namun belum sepenuhnya mampu menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan secara menyeluruh. Faktor keterbatasan infrastruktur, kesiapan masyarakat, serta sistem aplikasi yang belum optimal menjadi hambatan utama dalam pencapaian tujuan program.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecukupan Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara maksimal. Meskipun program ini telah memberikan alternatif pelayanan publik berbasis digital yang lebih modern dan praktis, namun program belum sepenuhnya mampu mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik di masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem aplikasi, penguatan infrastruktur jaringan internet, serta peningkatan literasi digital masyarakat agar manfaat program dapat dirasakan secara lebih luas dan tujuan pelayanan publik berbasis digital dapat tercapai secara optimal.

4.2.4 Pemerataan

Berdasarkan hasil penelitian, pemerataan Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara optimal. Pemerataan dalam evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn berkaitan dengan bagaimana manfaat dan pelayanan dari suatu program dapat dirasakan secara merata oleh seluruh kelompok masyarakat tanpa adanya perbedaan akses maupun kesempatan dalam memperoleh pelayanan. Dalam penelitian ini, pemerataan Program Puja Indah dilihat dari sejauh

mana seluruh masyarakat Kabupaten Labuhanbatu dapat mengetahui, mengakses, dan memanfaatkan layanan digital yang tersedia dalam aplikasi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Puja Indah pada dasarnya dirancang untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Labuhanbatu melalui sistem pelayanan berbasis digital. Dengan adanya aplikasi tersebut, pemerintah berharap masyarakat dari berbagai wilayah dapat memperoleh akses pelayanan publik secara lebih cepat dan praktis tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Program ini juga diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih merata karena layanan dapat diakses kapan saja dan di mana saja selama masyarakat memiliki jaringan internet.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diketahui bahwa pemerataan pelayanan dalam Program Puja Indah masih belum sepenuhnya tercapai. Hal ini terlihat dari masih adanya perbedaan akses layanan antara masyarakat yang berada di wilayah dengan jaringan internet yang baik dan masyarakat yang berada di wilayah dengan keterbatasan jaringan internet. Sebagian masyarakat di daerah tertentu masih mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi karena kondisi jaringan yang tidak stabil sehingga pelayanan digital belum dapat digunakan secara maksimal. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa belum seluruh masyarakat mengetahui keberadaan Program Puja Indah. Sosialisasi program yang masih terbatas menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami fungsi, manfaat, maupun tata cara penggunaan aplikasi pelayanan digital tersebut. Kondisi ini menyebabkan tingkat penggunaan layanan digital masih rendah dan belum merata di seluruh lapisan masyarakat. Faktor lain yang

mempengaruhi pemerataan program adalah tingkat literasi digital masyarakat yang masih berbeda-beda. Masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi digital cenderung lebih mudah memanfaatkan layanan aplikasi, sedangkan masyarakat yang kurang memahami penggunaan teknologi masih mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan berbasis digital. Akibatnya, manfaat program belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat Kabupaten Labuhanbatu.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah berupaya menghadirkan pelayanan berbasis digital yang lebih modern, namun dalam praktiknya sebagian masyarakat masih lebih memilih menggunakan pelayanan secara langsung di kantor pemerintahan. Hal ini disebabkan karena masyarakat merasa lebih mudah memperoleh pelayanan secara tatap muka dibandingkan menggunakan aplikasi digital yang belum sepenuhnya dipahami.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Yuningsih et al., 2022) yang menjelaskan bahwa pemerataan pelayanan publik berbasis digital sangat dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur teknologi dan tingkat literasi digital masyarakat. Penelitian tersebut menyatakan bahwa keterbatasan jaringan internet menyebabkan pelayanan digital belum dapat dinikmati secara merata oleh seluruh masyarakat. Selain itu, penelitian oleh (Rahman, 2021) mengenai digitalisasi pelayanan publik juga menjelaskan bahwa keberhasilan pemerataan pelayanan digital membutuhkan sosialisasi yang luas serta dukungan infrastruktur teknologi yang memadai agar seluruh masyarakat memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses pelayanan publik berbasis aplikasi.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, maka kondisi Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu menunjukkan kesamaan, yaitu belum meratanya akses dan pemanfaatan pelayanan publik berbasis digital di seluruh lapisan masyarakat. Faktor keterbatasan jaringan internet, rendahnya tingkat sosialisasi, serta perbedaan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi menjadi hambatan utama dalam pemerataan program.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemerataan Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara maksimal. Meskipun program ini telah dirancang untuk memberikan pelayanan publik yang lebih mudah dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat melalui sistem digital, namun manfaat program belum sepenuhnya dirasakan secara merata. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur jaringan internet, perluasan sosialisasi program, serta peningkatan literasi digital masyarakat agar pelayanan publik berbasis digital dapat diakses dan dimanfaatkan secara merata oleh seluruh masyarakat Kabupaten Labuhanbatu.

4.2.5 Responsivitas

Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu menunjukkan bahwa program ini pada dasarnya memperoleh respon yang cukup baik dari masyarakat, meskipun dalam pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala. Responsivitas dalam evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn berkaitan dengan sejauh mana suatu kebijakan atau program mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam penelitian ini, responsivitas Program Puja Indah dilihat dari

tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital serta bagaimana program tersebut mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan mudah diakses.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat memberikan respon positif terhadap keberadaan Program Puja Indah karena program ini dianggap sebagai bentuk kemajuan pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu. Masyarakat menilai bahwa pelayanan berbasis digital merupakan kebutuhan yang sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini. Kehadiran aplikasi Puja Indah dianggap mampu memberikan alternatif pelayanan yang lebih praktis dibandingkan sistem pelayanan konvensional yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diketahui bahwa masyarakat pada dasarnya mendukung penerapan pelayanan publik berbasis digital karena dinilai dapat membantu mempermudah proses pelayanan. Program ini dianggap mampu menghemat waktu dan tenaga masyarakat, terutama dalam memperoleh informasi pelayanan maupun pengurusan administrasi tertentu. Selain itu, sistem digital juga dinilai lebih modern dan sesuai dengan perkembangan zaman sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa respon masyarakat terhadap Program Puja Indah belum sepenuhnya positif. Hal ini disebabkan karena masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan program, terutama terkait dengan sistem aplikasi dan jaringan internet yang belum stabil. Sebagian masyarakat mengeluhkan bahwa aplikasi terkadang sulit diakses atau mengalami gangguan ketika digunakan.

Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat merasa pelayanan digital belum sepenuhnya memberikan kemudahan sebagaimana yang diharapkan. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital juga mempengaruhi tingkat responsivitas program. Sebagian masyarakat, khususnya yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan yang tersedia dalam aplikasi Puja Indah. Akibatnya, sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan pelayanan secara langsung dibandingkan melalui aplikasi digital.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam Program Puja Indah, terutama terkait kemudahan akses aplikasi, stabilitas jaringan internet, serta penyederhanaan sistem pelayanan digital. Masyarakat juga mengharapkan adanya sosialisasi yang lebih intensif dari pemerintah agar masyarakat lebih memahami manfaat dan tata cara penggunaan aplikasi pelayanan publik tersebut.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Kurniawan et al., 2023) yang menjelaskan bahwa respons masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital pada umumnya cukup positif karena dianggap mampu memberikan kemudahan dan efisiensi pelayanan. Namun demikian, keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem aplikasi serta kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi. Selain itu, penelitian oleh (Delina et al., 2025) juga menjelaskan bahwa pelayanan publik berbasis teknologi akan memperoleh respon yang baik dari masyarakat apabila sistem pelayanan dapat berjalan secara

stabil, mudah digunakan, serta didukung oleh sosialisasi yang efektif dari pemerintah.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, maka kondisi Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu menunjukkan kesamaan, yaitu masyarakat pada dasarnya mendukung pelayanan publik berbasis digital karena dianggap lebih praktis dan modern, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala teknis yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responsivitas Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara optimal. Meskipun masyarakat pada dasarnya memberikan respon positif terhadap penerapan pelayanan publik berbasis digital, namun masih terdapat berbagai kendala seperti gangguan sistem aplikasi, keterbatasan jaringan internet, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem pelayanan, penguatan sosialisasi kepada masyarakat, serta perbaikan infrastruktur teknologi agar pelayanan publik berbasis digital dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4.2.6 Ketetapan

Berdasarkan hasil penelitian, ketepatan Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu menunjukkan bahwa program ini pada dasarnya merupakan kebijakan yang tepat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital. Ketepatan dalam evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn berkaitan dengan sejauh mana suatu kebijakan atau program benar-benar bermanfaat, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan nilai yang tepat terhadap

permasalahan yang dihadapi. Dalam penelitian ini, ketepatan Program Puja Indah dilihat dari kesesuaian program dengan kebutuhan pelayanan publik masyarakat serta manfaat program dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan berbasis teknologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Puja Indah dirancang sebagai bentuk transformasi pelayanan publik menuju sistem digital yang lebih modern, praktis, dan efisien. Program ini dianggap sesuai dengan perkembangan zaman karena masyarakat saat ini cenderung menginginkan pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan tidak memerlukan proses yang berbelit-belit. Kehadiran aplikasi Puja Indah menjadi salah satu upaya pemerintah dalam menyesuaikan sistem pelayanan publik dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diketahui bahwa Program Puja Indah pada dasarnya telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Pelayanan publik berbasis digital dianggap mampu memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi maupun layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Selain itu, digitalisasi pelayanan publik juga dinilai tepat karena mampu membantu pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ketepatan program dalam pelaksanaannya masih belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan karena kondisi masyarakat di Kabupaten Labuhanbatu belum seluruhnya siap dalam menggunakan pelayanan berbasis digital. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi serta belum memiliki pemahaman yang memadai

mengenai penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik. Selain faktor masyarakat, kondisi infrastruktur jaringan internet juga mempengaruhi ketepatan program. Meskipun digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun penerapannya masih menghadapi kendala karena belum seluruh wilayah memiliki akses internet yang stabil. Akibatnya, manfaat program belum dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh masyarakat Kabupaten Labuhanbatu.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tujuan Program Puja Indah sebenarnya telah sesuai dengan kebutuhan daerah, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem digital yang lebih modern dan terintegrasi. Program ini memiliki potensi besar dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efektif, dan efisien. Akan tetapi, agar program benar-benar tepat sasaran dan memberikan manfaat yang maksimal, pemerintah masih perlu melakukan berbagai perbaikan baik dari sisi sistem aplikasi, infrastruktur teknologi, maupun peningkatan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Putra, 2026) yang menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan karena mampu memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat secara lebih cepat dan efisien. Namun demikian, keberhasilan program digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai. Selain itu, penelitian oleh (H. Saputra, 2024) juga menjelaskan bahwa pelayanan publik berbasis digital menjadi kebutuhan penting dalam tata kelola pemerintahan modern

karena mampu meningkatkan transparansi dan efektivitas pelayanan. Akan tetapi, penerapan sistem digital harus disesuaikan dengan kondisi sosial masyarakat agar program dapat berjalan secara tepat sasaran.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, maka kondisi Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu menunjukkan kesamaan, yaitu digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan, namun dalam pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala terkait kesiapan masyarakat dan infrastruktur teknologi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketepatan Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu pada dasarnya telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan pelayanan publik di era digital. Program ini memiliki tujuan yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem digital yang lebih modern dan efisien. Namun demikian, agar program dapat berjalan secara optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas, diperlukan peningkatan infrastruktur jaringan internet, penguatan sistem aplikasi, serta peningkatan literasi digital masyarakat agar pelayanan publik berbasis digital benar-benar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh masyarakat Kabupaten Labuhanbatu.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Program Puja Indah dalam tata kelola pemerintahan daerah di Kabupaten Labuhanbatu, maka dapat disimpulkan bahwa Program Puja Indah merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Program ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan publik secara lebih cepat, praktis, efisien, dan transparan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Program Puja Indah telah menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam melakukan transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju sistem digital. Hal ini terlihat dari adanya penyediaan berbagai layanan publik yang terintegrasi dalam satu platform aplikasi, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, sosial, komunikasi, perizinan, ketenagakerjaan, dan aspirasi masyarakat. Program ini juga menjadi langkah awal pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan berbasis teknologi.

Namun demikian, berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, diketahui bahwa pelaksanaan

Program Puja Indah di Kabupaten Labuhanbatu masih belum berjalan secara optimal.

1. Pada aspek efektivitas, program ini belum sepenuhnya mampu mencapai tujuan yang diharapkan karena masih terdapat berbagai kendala seperti sistem aplikasi yang belum stabil, keterbatasan jaringan internet, serta rendahnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Hal tersebut menyebabkan pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat masih tergolong rendah.
2. Pada aspek efisiensi, Program Puja Indah sebenarnya mampu memberikan kemudahan dan mempercepat proses pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis pada sistem aplikasi, serta sarana dan prasarana pendukung yang belum sepenuhnya memadai sehingga pelayanan belum berjalan secara maksimal.
3. Pada aspek kecukupan, program ini dinilai belum sepenuhnya mampu menyelesaikan berbagai permasalahan pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu. Meskipun sistem digital telah memberikan alternatif pelayanan yang lebih modern, namun manfaat program belum dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh masyarakat karena penggunaannya masih terbatas.
4. Pada aspek pemerataan, diketahui bahwa manfaat pelayanan digital melalui Program Puja Indah belum dapat dinikmati secara merata oleh seluruh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan akses internet di beberapa

wilayah serta masih rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, terutama bagi masyarakat yang berada di daerah dengan keterbatasan jaringan.

5. Pada aspek responsivitas, sebagian masyarakat memberikan respon positif terhadap Program Puja Indah karena dinilai mampu memberikan kemudahan pelayanan. Akan tetapi, masih terdapat berbagai keluhan terkait gangguan sistem aplikasi, jaringan internet yang tidak stabil, serta kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital tersebut.
6. Sedangkan pada aspek ketepatan, Program Puja Indah dinilai merupakan program yang tepat dan relevan dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat saat ini. Digitalisasi pelayanan publik dianggap sebagai langkah yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan. Namun demikian, pelaksanaan program masih perlu disesuaikan dengan kondisi masyarakat dan kesiapan infrastruktur di daerah agar tujuan program dapat tercapai secara optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Program Puja Indah dalam tata kelola pemerintahan daerah di Kabupaten Labuhanbatu telah menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Akan tetapi, pelaksanaan program masih menghadapi berbagai kendala baik dari aspek teknis, infrastruktur, sumber daya manusia, maupun kesiapan masyarakat sehingga program belum berjalan secara optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Evaluasi Program Puja Indah dalam tata kelola pemerintahan daerah di Kabupaten Labuhanbatu, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemerintah daerah diharapkan dapat memperkuat regulasi dan kebijakan pendukung terkait pelaksanaan Program Puja Indah agar program memiliki dasar hukum yang lebih jelas serta dapat dievaluasikan secara lebih optimal di tingkat daerah.
2. Pemerintah daerah perlu meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, khususnya jaringan internet dan sarana pendukung pelayanan digital agar akses layanan dapat berjalan lebih stabil dan dapat digunakan secara maksimal oleh masyarakat.
3. Pemerintah perlu melakukan pengembangan dan perbaikan sistem aplikasi Puja Indah secara berkelanjutan agar gangguan teknis pada aplikasi dapat diminimalisir serta pelayanan digital dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
4. Pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, baik aparatur pemerintah maupun operator pelayanan, melalui pelatihan dan pendampingan terkait penggunaan teknologi digital agar pelayanan berbasis aplikasi dapat dioperasikan secara optimal.
5. Pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi Puja Indah agar masyarakat lebih memahami manfaat serta tata cara penggunaan layanan digital yang tersedia.

6. Pemerintah daerah diharapkan dapat memperluas jangkauan pelayanan digital hingga ke seluruh wilayah Kabupaten Labuhanbatu agar seluruh masyarakat dapat memperoleh akses pelayanan yang merata tanpa terkendala oleh keterbatasan jaringan internet maupun kurangnya informasi mengenai program.
7. Diperlukan adanya koordinasi dan kerja sama yang lebih baik antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam pengelolaan Program Puja Indah agar proses pengembangan sistem serta penyelesaian kendala teknis dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif.
8. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji Program Puja Indah dengan fokus yang lebih luas, seperti tingkat kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan digital, maupun efektivitas e-government dalam tata kelola pemerintahan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. Iaras. (2019). Pemerintahan daerah.
- Akad, V., Pt, P., Syariah, B. N. I., & Cabang, K. (n.d.). *Pemerintahan daerah magelang*.
- Alan, Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *Evaluasi Kebijakan Publik*.
- Ali, K., & Rizky, R. N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Medan I. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 331–342. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i2.2772>
- Anggraini, D. (n.d.). *No Title*. 11, 109–120.
- Araa, U. M. (2023). *KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN SKRIPSI Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Are*.
- Bulanan, M. D. W. I. (2021). *Pembinaan inovasi daerah*. 6(2).
- Delina, P. R., Lismaya, M., Putri, N. A., & Arianto, U. N. (2025). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Wargaku*. 1, 1–13.
- Diana, B. A., & Sari, J. A. (2024). *Dampak Transformasi Digitalisasi terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Pedesaan*. 9(2), 88–96.
- Farhan, A. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia Public Service Innovations In Indonesia Local*. 7, 111–123.
- Febrianti, N.A., D. (2025). Evaluasi Kebijakan Publik. *Jurnal CONSILIUM (Education and Counseling Journal)*, 5(1), 85–93.
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., & Dwikurniawati, I. U. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital : Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah*. 4, 5228–5235.
- Hutapea, C. (2022). Tata Kelola Pemerintah Kelurahan Terhadap Alokasi Anggaran Kelurahan Tahun 2021. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 8(2), 170–186.
- Ii, B. A. B. (2023). *Digitalisasi*. 9–31.
- Izharsyah, J. R. (2022). *Strategi Pengawasan Internal Penyaluran Pupuk Subsidi Dalam Rangka Transparansi Program E-Rdck Di Kelurahan Tangkahan Medan Labuhan Internal Supervision Strategy For Subsidized Fertilizer Distribution In The Context of Transparency of thE-RDCK Program In Tangkahan Village Medan Labuhan*. 1(1), 12–20.

- Khairiah, N., & Harahap, M. I. B. (2021). Strategi Perencanaan desa Dalam Pengembangan UMKM Desa Pematang Johar Kecamatan Labuhan deli Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Admisnistrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 1(1), 1–9. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/article/view/8925%0Ahttp://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/article/viewFile/8925/6473>
- Kurniawan, B. A., Prasetijowati, T., Novitasari, E., Publik, A., & Surabaya, U. B. (2023). *EVALUASI PROGRAM SI MAS BAIK (SISTEM MANAJEMEN SURAT BERBASIS ELEKTRONIK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS*. 5(2), 94–102.
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Dasar Hukum Program Puja Indah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150–155. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v1i4.75>
- Nugroho. (2020). *Transformasi pelayanan publik di era digital*. *Jurnal Kebijakan Publik*. 5(1), 1–12.
- Permata. (2024). *Apa itu Puja Indah :*
- Putra. (2026). *DESA MARON : SISTEM PELAYANAN PUBLIK DIGITAL MELALUI APLIKASI RASA MENGGUNAKAN*. 10(2), 3503–3509.
- Rahman. (2021). (*INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ANDROID DI KABUPATEN BANGKA*) Deby Apriliani , Bustami Rahman dan Ibrahim Universitas Bangka Belitung *Abstrak Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka) Pendahuluan*. 1(April).
- Rahmawati. (2024). *Implementasi pelayanan publik berbasis digital*. 3, 12143–12155.
- Saputra, F. (2023). *SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW DIGITAL-BASED PUBLIC SERVICE Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang , Indonesia Scholar with keywor*. XVII(01), 116–124.
- Saputra, H. (2024). *All Fields of Science J-LAS*. 4(1), 15–21.
- Sari, R. (2022). *Inovasi kebijakan publik berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan*. *Jurnal Kebijakan Publik*. 176–192.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun purwakarta E-government-based public service innovation in purwakarta sampurasun application*. 18(4), 590–598.
- Subagio. (2019). *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*. *Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 3(3), 209–222.

- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/j9r94371>
- Yuningsih, Y., Atur, W., & Fax, T. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Digital : Studi Kasus Pelayanan Perpustakaan Digital Puslatbang PKASN LAN Digital Public Service Effectiveness : Case Study on Puslatbang PKASN LAN ' s Digital Library*. 25, 43–68.

LAMPIRAN


Lampiran 1. Dokumentasi di Kantor Kerja Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu







Lampiran 2. SK-1 Permohonan Judul Skripsi



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berjaringan Kepuasan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/BK/BAN-PTIAK.KP/PTX/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Beeri No. 3 Medan 20228 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fslp.ummu.ac.id> | fslp@ummu.ac.id | [umsumedan](#) | [umsumedan](#) | [umsumedan](#) | [umsumedan](#)

SK-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu
 Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
 FISIP UMSU
 di
 Medan

Medan, ³¹Sumat ^{Septemba} 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU.

Nama Lengkap : Intan Permata Hati Nasution
 NPM : 2203100031
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Tabungan sks : 125 sks, IP Kumulatif 3,59

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas Kualitas Pelayanan dalam Program Pujak Indah di Kantor DPMPSP di Kabupaten Lahutan Batu	20/10 2025 <i>Acc. f.</i>
2	Strategi komunikasi Digital Pemerintah Daerah dalam menyuarakan program pembangunan kepada masyarakat di Kabupaten Lahutan Batu.	
3	Pengantar transformasi digital dan inovasi terhadap kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lahutan Batu.	

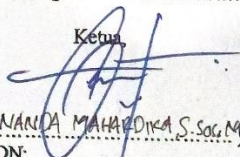
Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksuan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*


Rekomendasi Ketua Program Studi:
 Diteruskan kepada Dekan untuk Penetapan Judul dan Pembimbing.
 Medan, tgl.20....

Ketua







(ANANDA MAHADIKA S. SAG. M.S.P.)
 NIDN: (013) pb: Dr. Siti Hajjar

Pemohon,




(Intan Permata Hati Nasution)
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk Program Studi: Ilmu Administrasi Publik



(Dr. Sri HAJAR, S. SAG. M.S.P.)
 NIDN:   

Lampiran 3. SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mengabdikan ilmu di agar diarahkan ke arah yang lebih baik dan langgeng

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KPI/PT/XU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 1956/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025**


Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **20 Oktober 2025**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa	: INTAN PERMATA HATI NST
N P M	: 2203100031
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Semester	: VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah)	: EVALUASI PROGRAM PUJA INDAH DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN LABUHAN BATU
Pembimbing	: Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR., M.SP.

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 013.22.310 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.


Masa Kadaluarsa tanggal: 20 April 2026.






Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan,
2. Pembimbing ybs. di Medan,
3. Peringgal

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 09 Djumadil Awal 1447 H
31 Oktober 2025 M



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.
NIDN: 0030017402

Lampiran 4. SK-3 Permohonan Seminar Proposal



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mengemb surat ini agar dituliskan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PTXU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 06224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

http://fisip.umsu.ac.id | fisip@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
 Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 7 NOVEMBER 2025.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Intan Permata Hati Nst
 NPM : 2203100921
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor:/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/20..... tanggal dengan judul sebagai berikut :

EVALUASI PROGRAM PUJA INDAH DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN DAERAH DI KABUPATEN LABUHAN BATU

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
 2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
 3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
 4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
 5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
 6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
 7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
 8. Semua berkas difotocopy nungkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
 9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).
- Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua
 Program Studi

Menyetujui
 Pembimbing

Pemohon,

(Ananda Manandita S. Sos. MSP) Dr. SITI HAJAR, S. Sos., MSP (Intan Permata Hati)

NIDN:

NIDN:



Lampiran 5. SK-4 Undangan/Panggilan Seminar Proposal Skripsi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 2201/UND/13.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat 19 Desember 2025
Waktu : 08.00 WIB s.d Selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt 2
Pementrian, Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.



No	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMPINC	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
21	SALUSYAFANYA SANDI	2203100010	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA	RAFECAH NALAR RIZKY, S.Sos., MA	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2021 TENTANG PENGATURAN OPERASIONAL TRUK BERMUATAN BERAT DI KOTA MEDAN
22	ADELLA SAPUTRI	2203100003	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H	RAFECAH NALAR RIZKY, S.Sos., MA	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2021 TENTANG LARANGAN PEMBUNGAHAN LIMBAH CAIR KESELOKAN DI KOTA MEDAN
23	MUHAMMAD SAHRIZA AMRI	2203100089	WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP	Dr. JEHAN RIDHO IZMANSYAH, S.Sos., M.SI	EFEKTIVITAS PROGRAM ASAHAN GO WISATA DALAM MENINGKATKAN EKONOMI MASYARAKAT DI KABUPATEN ASAHAN
24	INTAN PERMATA HAKTI NST	2203100031	WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN DALAM PROGRAM PUA (INDAH) DI KANTOR DPWRTSP DI KABUPATEN LABUHAN BATU
25	IRHAM M ISMAN AL AZWARI	2203100055	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 20 TAHUN 2021 TENTANG PENGGUNAAN PAKAAN DINAS APARATUR SIPIL NEGARA DI KABUPATEN MANDALING NATAL

Medan, 27 Dumatil Akhir, 1447 H
17 Desember 2025 M



SK-4

Lampiran 6. Draf Wawancara

Acc. 14/1-2024
SWS

Lampiran 1. Wawancara Penelitian

PERMOHONAN WAWANCARA PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak Kepala Dinas DPMPTSP Labuhan Batu

Di Tempat

Dengan hormat, Dalam rangka untuk menyelesaikan skripsi pada Program Studi S-1 Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, agar berkenan untuk membantu saya memberikan jawaban atas pertanyaan wawancara yang telah saya buat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "*Implementasi Program Puja Indah Dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah Di Kab. Labuhan Batu*".

Setiap jawaban/informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan sangat membantu penelitian ini. Bapak/Ibu/Saudara/i berhak untuk memberikan opini secara bebas sesuai dengan apa yang ada pada perusahaan. Informasi yang didapatkan akan digunakan dengan sebaik-baiknya hanya untuk kepentingan penelitian saja.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi form wawancara ini, saya ucapkan terima kasih.

Medan, Januari 2026

(Intan Permata Hati)

Lampiran 7. Surat Mohon Izin Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umsu.ac.id> fisp@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila merupakan surat ini agar dituliskan nomor dan tanggalnya

Nomor : 509/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2026
 Lampiran : -
 Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 17 Ramadhan 1447 H
 06 Maret 2026 M

Kepada Yth : **Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik**
Kabupaten Labuhan Batu

di-
 Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di **Balitbang Kabupaten Labuhan Batu**, atas nama :

Nama mahasiswa : **INTAN PERMATA HATI NST**
 N P M : 2203100031
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **IMPLEMENTASI PROGRAM PUJA INDAH DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN DAERAH DI KABUPATEN LABUHAN BATU**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian *diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.*



Cc : File.

Dekan

Dr. ARIFIN SALLIH S. Sos., MSP.
 NIDN. 0030017402



Lampiran 8. Surat Pemberian Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Gose Gautama No. 02, Rantau Selatan, Labuhanbatu, Sumatera Utara 21422,
 Telepon (0624) 327802, Faksimile (0624) 327802,
 Laman balitbang.labuhanbatukab.go.id, Pos-el balitbang.labuhanbatu@gmail.com

Rantauprapat, 25 Maret 2026

Nomor : 000.9/ 247 /Balitbang/III/2026
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : Balasan Melaksanakan Penelitian

Yth. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 c/q. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 di-

Tempat.

Berdasarkan Surat Rekomendasi Penelitian Nomor : 200.1.1/10/BKBP/2026, tanggal 9 Maret 2026 atas nama :

Nama : Intan Permata Hati Nasution
 Alamat : Jl. Talsim Kelurahan Sirandorong Kec. Rantau Utara
 Pekerjaan : Mahasiswa

Berkenaan dengan hal tersebut bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami bersedia menerima dan memberikan izin pelaksanaan penelitian di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu. Adapun kegiatan Penelitian akan dilaksanakan selama 7 (tujuh) hari.

Kami berharap kegiatan Penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan pembelajaran yang bermanfaat. Sebagai langkah persiapan, kami mengharapkan koordinasi lebih lanjut terkait sebelum pelaksanaan, mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku, serta menyampaikan hasil penelitian kepada instansi setelah kegiatan selesai.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Kepala Badan,

[Signature]
 H. Zuhri, SE, M.Si
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 196605191998031001

Lampiran 9. Surat Selesai Riset



PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Gose Gautama No. 02, Rantau Selatan, Labuhanbatu, Sumatera Utara 21422,
 Telepon (0624) 327802, Faksimile (0624) 327802,
 Laman balitbang.labuhanbatukab.go.id, Pos-el balitbang.labuhanbatu@gmail.com

Rantauprapat, 17 Maret 2026

Nomor : 000.9/ *242* /Balitbang/III/2026
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : Penyampaian Hasil Penelitian

Yth. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 c/q. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 di-

Tempat

Menindaklanjuti Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kabupaten Labuhanbatu Nomor : 200.1.1/10/BKBP/2026 tanggal 9 Maret 2026, atas nama :

Nama : Intan Permata Hati Nasution
 Status : Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Dengan ini kami sampaikan bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan kegiatan
 penelitian / pengambilan data pada instansi kami sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pemberitahuan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana
 mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.



Kepala Badan,

H. Zuhri

H. Zuhri, SE, M.Si
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 196605191998031001

Lampiran 10. Surat Bebas Pinjam Buku



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Ketetapan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP/PT/IX/2018
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
 NPP. 127120231000003 <http://perpustakaan.umsu.ac.id> perpustakaan@umsu.ac.id [perpustakaan_umsu](#)

SURAT KETERANGAN
 Nomor: 02355/KET/II.4-AU/UMSU-P/M/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Intan Permata Hati Nasution
NPM : 2203100031
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 25 Syawal 1447 H
 13 April 2026 M

Kepala Perpustakaan,

Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.

Lampiran 11. SK-5 Berita Acara Bimbingan



UMSU

Cerdas, Berprestasi, Berkeadilan

 MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

 UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/KU/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
 https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : INTAN PERMATA HATI
 N P M : 2208100031
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Evaluasi Program Pujia (Wahid Dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah Di Kabupaten Lahutan Batu

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Peny. Pembimbing
01.	20/10 2025	Bimbingan BAB I dan BAB II	Sw
02.	30/10 2025	Bimbingan Revisi BAB I dan BAB II	Sw
03.	02/11 2025	Bimbingan BAB II dan III	Sw
04.	07/11 2025	Bimbingan proposal Tugas Akhir (Acc)	Sw
05.	14/11 2026	Bimbingan Draft wawancara (Acc)	Sw
06.	02/104 2026	Bimbingan BAB III dan IV	Sw
07.	05/104 2026	Revisi: Bimbingan BAB IV dan V	Sw
08.	04/2026	Acc. Skripsi	Sw

Medan, 13 April 2026


 (Dr. Ananda Mahardika, S.Sos., M.S.P.)
 NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,

 Ananda Mahardika, S.Sos., M.S.P.
 NIDN:

Pembimbing,

 (Asoc. Prof. Dr. Siti Hajjar, M.S.P.)
 NIDN:



Lampiran 12. LOA JURNAL**LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION**

Dear Ms. Intan Permata Hati

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, e- 2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper *“Evaluasi Program Puja Indah Dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah Di Kabupaten Labuhan Batu”* has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 5 No 2 December (2026). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, April 14, 2026

Editor In Chief



**(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)
NIDN. 0104089401**

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>
Contact: 082160559891

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Sk-10



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : 897/UND/II 3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Sabtu, 18 April 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pembukaan : 08.15 WIB

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
16	DWI ANJANI	2203100048	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	KHAIDIR ALI, S.Sos., M.PA.	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO. 3 TAHUN 2021 TENTANG PELAPORAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DI KANTOR DISDUKCAPIL KOTA MEDAN
17	LASNIATI ZAMILI	2203100058	Dr. SITIHAJAR, S.Sos, M.SP	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	KHAIDIR ALI, S.Sos., M.PA.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2016 TENTANG PEMBINAAN PEMAKAI JALAN DI KOTA MEDAN
18	INTAN PERMATA HATI NST	2203100031	Dr. NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	EVALUASI PROGRAM PUJA INDAH DALAM TATAKELOLA PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN LABUHAN BATU
19	ADE WILLIAN/E PUTRI	2203100053	Dr. NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	KHAIDIR ALI S.Sos., M.PA	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	FUNGSI CONTROLLING CAMAT DALAM PROSES PENGURUSAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS DI KECAMATAN MEDAN HELVETIA
20	ADZRA ADELIA BR SINAGA	2203100045	Dr. NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP.	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	FUNGSI CONTROLLING DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENERTIBKAN PUNGUTAN PARKIR LIAR DI KABUPATEN DELI SERDANG

Notulis Sidang:

Ditetapkan oleh:
Geri, Rektor
Wakil Rektor I

(Signature)
Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum.

Ketuz. *(Signature)*

Medan, 28 Syawal 1447 H
16 Maret 2026 M



Sekretaris

(Signature)

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Intan Permata Hati Nasution
Tempat, Tgl Lahir : Duri, 31 Juli 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Jl.talsim Kecamatan Rantau Utara Kab.Labuhan Batu
No Telp : 081274950218

Data Orang Tua

Nama Ayah : H.Munawar Nasution
Nama Ibu : Aisyah Panggabean
Alamat :Jln. Talsim kec.rantau Utara Kab.labuhan Batu

Pendidikan Formal

1. Tahun 2016 : SDN 101810 Gunung Manaon
2. Tahun 2019 : SMP N 2 Halongonan Timur
3. Tahun 2022 : SMA N 6 Medan
4. Tahun 2026 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara