ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v6i4.9884

EVALUASI PENERAPAN APLIKASI SILETON DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT DI NAGARI MAGEK

Evaluation of the Implementation of the SILETON Application in Community Administrative Services in Nagari Magek

Andrizal, Yulianingsih, Rizan Hasbullah
Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi
sriwahyuniicha28@gmail.com; yulia_ningsih@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Mar 18, 2026	Apr 15, 2026	Apr 27, 2026	May 2, 2026

Abstract

Digitalization of public administration in rural areas often faces a gap between policy ambitions and field realities, particularly when electronic service innovations are not accompanied by adequate resource and infrastructure readiness. This study aimed to evaluate the implementation of the SILETON application (Integrated Online Electronic Service Information System) in Nagari Magek, Agam Regency, West Sumatra Province, in order to assess the achievement of efficient, transparent, and broker-free public service goals. This study used a descriptive qualitative approach with the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model from Stufflebeam and Zhang (2017). Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving 26 informants consisting of nagari officials, jorong heads, and community members who used the service. The results showed that in the context aspect, the SILETON program was relevant to service needs and supported by strong regulations, but it still faced limited infrastructure and low digital literacy among the

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

community. In the input aspect, structural deficits were found in the form of the absence of human resource training, the lack of a dedicated budget, and internet network instability. In the process aspect, program socialization remained very limited, having been conducted only twice compared with the ideal condition of five to seven times, thereby resulting in low service adoption and the continued prevalence of brokerage practices. In the product aspect, SILETON improved efficiency for active users, but the Community Satisfaction Index only reached 73 out of 100, with digital penetration of 2–2.4% per month of the total number of households. The conclusion of this study confirms that SILETON's partial failure stemmed more from non-technical factors than from weaknesses in the technology itself. The implications of this study indicate that the success of nagari-level e-government requires simultaneous investment in human resource capacity, operational standardization, and inclusive digital infrastructure, while also confirming that top-down technological mandates without proportional resource transfer can become an unfunded mandate that exacerbates public service inequality.

Keywords: Program Evaluation; SILETON Application; Digital Public Services; CIPP Model; Nagari Government

Abstrak: Digitalisasi administrasi publik di perdesaan kerap menghadapi kesenjangan antara ambisi kebijakan dan realitas lapangan, terutama ketika inovasi layanan elektronik tidak diikuti kesiapan sumber daya dan infrastruktur yang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan aplikasi SILETON (Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi *Online*) di Nagari Magek, Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat, guna menilai ketercapaian tujuan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan bebas percaloan. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) dari Stufflebeam dan Zhang (2017). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap 26 informan yang terdiri atas aparatur nagari, wali jorong, dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *context*, program SILETON relevan dengan kebutuhan layanan dan didukung regulasi yang kuat, tetapi masih menghadapi keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital masyarakat. Pada aspek *input*, ditemukan defisit struktural berupa ketiadaan pelatihan sumber daya manusia, absennya anggaran khusus, dan instabilitas jaringan internet. Pada aspek *process*, sosialisasi program masih sangat minim, yaitu baru dilakukan dua kali dari kondisi ideal lima hingga tujuh kali, sehingga berdampak pada rendahnya adopsi layanan dan tetap maraknya penggunaan jasa percaloan. Pada aspek *product*, SILETON meningkatkan efisiensi bagi pengguna aktif, namun Indeks Kepuasan Masyarakat hanya mencapai 73 dari skala 100 dengan penetrasi digital sebesar 2–2,4% per bulan dari total kepala keluarga. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa kegagalan parsial SILETON lebih banyak bersumber dari faktor non-teknis daripada kelemahan teknologi itu sendiri. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan *e-government* tingkat nagari memerlukan investasi simultan pada kapasitas sumber daya manusia, standardisasi operasional, dan infrastruktur digital yang inklusif, serta menegaskan bahwa mandat teknologi dari atas tanpa transfer sumber daya yang sepadan dapat menjadi *unfunded mandate* yang memperparah ketimpangan layanan publik.

Kata Kunci: Evaluasi Program; Aplikasi SILETON; Pelayanan Publik Digital; Model CIPP; Pemerintahan Nagari

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan merupakan keniscayaan di era Revolusi Industri 4.0. Pemerintah Indonesia telah menetapkan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 sebagai landasan percepatan digitalisasi layanan publik (Bhakti et al., 2022; Yulanda & Adnan, 2023). Kebijakan ini mendorong setiap instansi pemerintah, termasuk di tingkat desa dan nagari, untuk beralih dari sistem pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi informasi yang efisien, transparan, dan akuntabel(Wardani & Rahayu, 2021). Kerangka regulasi tersebut kemudian diperkuat melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah, yang secara eksplisit mendorong kabupaten dan kota untuk mengakselerasi implementasi sistem elektronik dalam tata kelola pemerintahan daerah(Nasran, 2023; Yulanda & Adnan, 2023)

Pemerintah Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat, merespons mandat tersebut dengan meluncurkan aplikasi SILETON (Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi *Online*) sebagai inovasi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi berbasis website ini memungkinkan masyarakat mengurus dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berjarak sekitar 70 km dari Nagari Magek. Dasar hukum pelaksanaannya tertuang dalam Peraturan Bupati Agam Nomor 28 Tahun 2022 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital, dengan tujuan mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, efisien, dan bebas dari praktik percaloan (Alfitri et al., 2025; Putra et al., 2021). Secara strategis, SILETON menjadi bagian dari upaya Kabupaten Agam dalam mewujudkan *smart governance* di tingkat lokal.

Namun, fakta lapangan menunjukkan kesenjangan signifikan antara tujuan kebijakan dan realisasinya. Data layanan administrasi Kabupaten Agam tahun 2023 mencatat pemanfaatan layanan digital untuk KTP dan KIA baru mencapai 55%, akta kelahiran 60%, dan kartu keluarga hanya 45% dibandingkan layanan manual. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan administrasi digital hanya mencapai 73 dari skala 100, mengindikasikan perlunya optimalisasi yang signifikan (Helmi et al., 2024). Kondisi ini dilatarbelakangi oleh keterbatasan literasi digital masyarakat, instabilitas jaringan internet di wilayah perdesaan, minimnya sosialisasi dari aparatur nagari, serta masih maraknya penggunaan jasa percaloan. Temuan awal ini mengisyaratkan bahwa keberhasilan *e-government*

tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologinya, tetapi juga oleh kesiapan ekosistem sosial dan infrastruktur yang melingkupinya(Dwivedi et al., 2017; Pamadi et al., 2022).

Penelitian terdahulu mengenai digitalisasi pelayanan publik di tingkat nagari umumnya berfokus pada pengembangan sistem (Helmi et al., 2024; Rahmi et al., 2024), pelatihan pengelolaan *website* nagari (Putra et al., 2021), serta studi implementasi e-government di tingkat kabupaten atau kota(Freddy et al., 2022; Pamadi et al., 2022). Sejauh ini belum terdapat kajian yang secara khusus mengevaluasi efektivitas penerapan SILETON di tingkat nagari menggunakan pendekatan evaluasi program yang sistematis dan komprehensif. Kekosongan kajian inilah yang menjadi justifikasi utama penelitian ini.

Guna mengisi kesenjangan tersebut, penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan Stufflebeam & Zhang (Stufflebeam & Zhang, 2017). Model ini dipilih karena kemampuannya menilai program secara holistik dari rasionalitas kebijakan, kesiapan sumber daya, mekanisme pelaksanaan, hingga capaian dan dampaknya sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan yang berbasis bukti. Penelitian ini bertujuan: (1) mengevaluasi penerapan SILETON dalam pelayanan administrasi masyarakat di Nagari Magek menggunakan model CIPP; dan (2) mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung yang memengaruhi efektivitasnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan menghasilkan deskripsi mendalam mengenai fenomena penerapan aplikasi SILETON berdasarkan data empiris dari lapangan (Sugiyono, 2014). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menangkap kompleksitas pengalaman, persepsi, dan hambatan yang dialami oleh berbagai aktor yang terlibat dalam implementasi program digitalisasi di tingkat nagari.

Lokasi penelitian adalah Kantor Walinagari Magek, Kecamatan Kamang Magek, Kabupaten Agam, yang dipilih secara purposive karena nagari ini merupakan salah satu nagari yang telah menerapkan SILETON namun menghadapi berbagai kendala implementasi yang representatif. Penelitian dilaksanakan pada periode Juli hingga Oktober 2025. Informan berjumlah 26 orang yang terdiri dari Wali Nagari (1 orang), Sekretaris Nagari (1 orang), Kasi Pelayanan dan operator aplikasi (2 orang), Kasi Pemerintahan (1 orang), Wali Jorong sekenagarian (16 orang), dan masyarakat pengguna layanan (5 orang).

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen resmi untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas data (Rijali, 2019) Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kerangka analisis mengacu pada empat dimensi model CIPP, di mana setiap temuan lapangan dikategorikan secara sistematis untuk menghasilkan penilaian evaluatif yang komprehensif.

HASIL

Nagari Magek merupakan salah satu nagari di Kecamatan Kamang Magek, Kabupaten Agam, dengan luas wilayah 743 Ha, terdiri dari 16 jorong, dan jumlah penduduk 5.068 jiwa berdasarkan data 2021. Secara geografis, nagari ini berjarak 70 km dari ibukota kabupaten dengan kondisi jaringan internet yang belum merata. Sebagian besar penduduk bermata pencaharian sebagai petani dan wiraswasta, dengan tingkat literasi digital yang masih tergolong rendah terutama pada kelompok usia 40 tahun ke atas yang mendominasi komposisi penduduk.

1. Context (Konteks)

SILETON berpijak pada regulasi yang kuat: UU No. 11/2008, PP No. 71/2019, Permendagri No. 56/2021, dan Perbup Agam No. 28/2022. Kebutuhan masyarakat akan layanan digital nyata mengingat jarak 70 km ke Disdukcapil yang membutuhkan waktu 2 jam perjalanan. Meski demikian, kesiapan lingkungan masih terbatas: sebagian besar penduduk belum terbiasa dengan sistem daring, dan kualitas sinyal internet tidak merata di 16 jorong. Masyarakat yang tidak menggunakan SILETON umumnya menggunakan jasa calo dengan tarif Rp200.000 per pengurusan (informan AS, 45 tahun, petani).

2. Input (Masukan)

Pengelola SILETON terdiri dari Sekretaris Nagari, Kasi Pelayanan, dan satu operator yang semuanya belajar mandiri tanpa pelatihan tatap muka terstruktur. Ketika terjadi gangguan teknis, petugas tidak dapat menangani secara mandiri dan hanya dapat menunggu perbaikan dari pusat (Sekretaris Nagari, inisial RH, 38 tahun). Kantor nagari telah memiliki dua unit komputer dan *WiFi*, namun koneksi sering tidak stabil saat jam kerja padat. Tidak

ditemukan alokasi anggaran khusus SILETON dalam APBNagari 2023–2024 dan operasional sepenuhnya bergantung pada dukungan insidental Dinas Kominfo Kabupaten.

3. Process (Proses)

Sosialisasi kepada masyarakat baru dilakukan dua kali sejak aplikasi diluncurkan, jauh di bawah frekuensi ideal lima hingga tujuh kali (ESY, staf pelayanan, 29 tahun). Pelaksanaan di lapangan masih bersifat semi-online dimana mayoritas masyarakat datang ke kantor nagari dan meminta petugas mengisikan formulir atas nama mereka. Tidak tersedia SOP tertulis di tingkat nagari, sehingga kualitas layanan sangat bergantung pada inisiatif individu petugas dan bervariasi antar jorong. Tiga hambatan utama yang diungkapkan 16 Wali Jorong: (1) sinyal internet tidak stabil, (2) masyarakat memilih jasa calo, dan (3) gangguan teknis sistem tanpa pemberitahuan resmi.

4. Product (Produk)

Rata-rata 30–40 permohonan digital diterima per bulan, setara penetrasi 2–2,4% dari total 1.645 KK. Bagi pengguna aktif, waktu pengurusan dokumen memendek dari 1–2 hari menjadi 2–4 jam. Perbandingan volume layanan digital dan manual disajikan pada Tabel 1, sedangkan hasil pengukuran kepuasan masyarakat disajikan pada Tabel 2.

Tabel 1. Pemanfaatan Layanan Administrasi di Kabupaten Agam Tahun 2023

Jenis Layanan	Manual (berkas)	Digital (berkas)	% Digital	Sumber
KTP & KIA	68	20	29,4%	BPS Agam, 2023
Akta Kelahiran	60	40	40,0%	Dukcapil Agam, 2023
Akta Kematian	72	28	28,0%	BPS Agam, 2023
Kartu Keluarga	55	45	45,0%	Dukcapil Agam, 2023
Surat Pindah	60	40	40,0%	Dukcapil Agam, 2023

Sumber: BPS Agam dan Dukcapil Kabupaten Agam (2023)

Tabel 1 menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital SILETON belum mendominasi satupun jenis layanan administrasi. Persentase penggunaan digital tertinggi tercatat pada layanan kartu keluarga (45,0%) dan akta kelahiran (40,0%), sementara KTP & KIA memiliki persentase digital terendah (29,4%). Secara keseluruhan, layanan manual masih lebih dominan di semua kategori dokumen, mengindikasikan bahwa adopsi SILETON di Nagari Magek masih berada pada tahap awal dan belum mencapai titik kritis adopsi yang diperlukan untuk menjadikan layanan digital sebagai pilihan utama masyarakat.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SILETON di Nagari Magek Tahun 2023

Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Keterangan
Prosedur pelayanan	3,10	Baik	Alur dipahami via bantuan petugas
Persyaratan pelayanan	3,25	Baik	Dokumen yang dibutuhkan jelas
Waktu penyelesaian	2,90	Cukup Baik	Bergantung stabilitas jaringan
Biaya/tarif	3,50	Sangat Baik	Gratis, tanpa biaya tambahan resmi
Produk layanan	3,00	Baik	Dokumen autentik ber-TTE
Kompetensi petugas	2,75	Cukup Baik	Terbatas pelatihan teknis
Perilaku petugas	3,30	Baik	Responsif membantu pengguna awam
Sarana & prasarana	2,60	Cukup Baik	Jaringan belum stabil di semua jorong
Penanganan pengaduan	2,55	Cukup Baik	Belum ada mekanisme aduan khusus
NILAI IKM AGREGAT	73,0	Cukup Baik	Dari skala 100 (Kab. Agam, 2023)

Sumber: Data primer diolah (2024); Standar Permenpan-RB No. 14/2017

Tabel 2 memperlihatkan bahwa dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, hanya biaya/tarif yang memperoleh nilai Sangat Baik (3,50), mencerminkan apresiasi masyarakat terhadap layanan yang sepenuhnya gratis. Sebaliknya, tiga unsur dengan nilai terendah yaitu penanganan pengaduan (2,55), sarana dan prasarana (2,60), dan kompetensi petugas (2,75), secara konsisten menggambarkan kelemahan struktural pada dimensi input dan proses yang ditemukan dalam evaluasi CIPP. IKM agregat sebesar 73,0 menempatkan SILETON dalam kategori Cukup Baik, namun perlu digarisbawahi bahwa skor ini hanya merepresentasikan persepsi pengguna aktif, bukan mayoritas masyarakat yang belum pernah mengakses layanan ini secara mandiri.

PEMBAHASAN

1. Konteks: Relevansi Kebijakan vs Kesenjangan Ekosistem

Kehadiran SILETON memenuhi kriteria evaluasi konteks dalam model CIPP sebagai kebijakan yang problem-responsive: lahir dari kebutuhan nyata dan didukung regulasi yang kuat. Namun, kekuatan konteks ini belum diimbangi oleh kesiapan ekosistem. Fenomena ini sebagai *design-reality gap* celah antara asumsi perancang sistem dan realitas kapasitas penggunanya(Maryam & Tryatmaja, 2024). Gap tersebut termanifestasi dalam tiga bentuk: sistem dirancang untuk pengguna melek digital sementara mayoritas penduduk berusia 40+ dengan literasi digital rendah; sistem mengasumsikan konektivitas memadai sementara sinyal internet tidak stabil di sebagian besar jorong; dan sistem mengasumsikan

SOP yang sudah ada sementara implementasi berjalan tanpa panduan operasional di tingkat nagari.

Ketiga kesenjangan ini bukan kebetulan, melainkan mencerminkan pola umum digitalisasi layanan publik di Indonesia. Kebijakan dirancang berdasarkan kapasitas rata-rata nasional, bukan kapasitas minimum daerah yang paling rentan. Implikasinya, evaluasi konteks tidak cukup memvalidasi relevansi regulasi semata, tetapi harus secara eksplisit menilai kesiapan ekosistem lokal sebagai prasyaratregulasi semata, tetapi harus secara eksplisit menilai kesiapan ekosistem lokal sebagai prasyarat. Jika kesiapan ekosistem diabaikan sejak perencanaan, program e-government sekuat apapun dukungan regulasinya berpotensi menjadi solusi eksklusif yang memperparah kesenjangan layanan antara warga melek digital dan kelompok rentan digital

2. Input: Defisit Kapasitas yang Bersifat Struktural

Ketiga kelemahan input meliputi ketiadaan pelatihan SDM, absennya anggaran khusus, dan instabilitas infrastruktur bukan persoalan insidental melainkan struktural. Kondisi ini mencerminkan *implementation readiness gap* (Wibowo et al., 2022), jurang antara kesiapan teknologi yang disediakan dan kesiapan sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankannya. Ketiadaan alokasi anggaran SILETON dalam APBNagari mengindikasikan bahwa program diperlakukan sebagai 'titipan kabupaten' tanpa transfer sumber daya yang proporsional sebuah bentuk *unfunded mandate* yang bertentangan dengan prinsip desentralisasi yang berkeadilan(Patarai, 2021). Paradoks yang jamak dijumpai dalam *e-government* negara berkembang pun kembali terulang seperti investasi pada perangkat keras dan lunak tidak diiringi investasi pada kapasitas manusia yang mengoperasikannya(Dwivedi et al., 2017).

Temuan defisit input ini memiliki implikasi kebijakan yang mendesak. Pertama, pemerintah kabupaten perlu menetapkan standar minimum kesiapan input sebagai syarat peluncuran aplikasi SILETON di setiap nagari, bukan sekadar ketersediaan infrastruktur teknis. Kedua, perlu ada mekanisme transfer anggaran yang eksplisit dari APBD Kabupaten ke APBNagari untuk operasional dan pengembangan kapasitas SILETON, agar program tidak terus berjalan sebagai unfunded mandate. Ketiga, model pelatihan SDM perlu diubah dari pendekatan belajar mandiri menuju pelatihan terstruktur berjenjang yang mencakup keterampilan teknis dan kemampuan pemecahan masalah secara mandiri. Tanpa perbaikan sistemik pada ketiga dimensi input ini, program SILETON akan terus bergantung pada

kebaikan hati individu petugas dan dukungan insidental dari dinas terkait—sebuah fondasi yang rapuh untuk program pelayanan publik yang berdampak jangka panjang

3. Proses: Vicious Cycle Sosialisasi–Adopsi

Dimensi proses adalah titik paling kritis dalam implementasi SILETON. Defisit sosialisasi yang hanya dua dari idealnya lima hingga tujuh kali menciptakan vicious cycle: minimnya sosialisasi memperlemah pemahaman masyarakat, rendahnya pemahaman mendorong penggunaan jasa calo, dan maraknya jasa calo mengurangi insentif masyarakat untuk belajar mandiri yang pada akhirnya kembali menurunkan permintaan sosialisasi. Intensitas komunikasi adalah penentu utama kecepatan difusi inovasi(Nasran, 2023). Siklus ini tidak bisa diputus secara parsial; intervensi harus dilakukan simultan pada ketiganya. Ketiadaan SOP nagari memperparah kondisi ini karena kualitas layanan menjadi bergantung pada kapasitas individu petugas, menciptakan inkonsistensi antar jorong yang melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem (Antika & Prabawati, 2022; Kurniawan & Prabawati, 2021)

Implikasi temuan proses ini berlapis pada dua level. Pada level operasional, wali jorong perlu didorong untuk berperan aktif sebagai agen edukasi digital di tengah komunitasnya, mengingat posisi mereka sebagai figur kepercayaan yang paling dekat dengan masyarakat. Sosialisasi tidak cukup diselenggarakan secara terpusat di kantor nagari; ia harus masuk ke ruang-ruang komunitas seperti pertemuan adat, musyawarah jorong, dan pengajian. Pada level kebijakan, fenomena maraknya jasa percaloan sebagai respons atas minimnya sosialisasi harus dibaca bukan sebagai kejahatan individu, melainkan sebagai indikator kegagalan sistemik dalam menyediakan layanan yang aksesibel. Selama SILETON tidak ramah bagi pengguna awam dan sosialisasi tetap minim, percaloan akan terus menjadi "solusi pasar" atas kebutuhan masyarakat. Implikasi terpentingnya: tidak ada investasi teknologi yang mampu menggeser percaloan tanpa investasi yang setara pada kapasitas dan literasi pengguna.

4. Produk: Efisiensi bagi Segelintir, Eksklusivitas bagi Mayoritas

Data Tabel 2 mengungkapkan paradoks adopsi: SILETON lebih banyak digunakan untuk dokumen insidental (surat pindah, akta kematian) dibandingkan dokumen reguler (KTP, KK). Pola ini dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) di mana persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sangat menentukan keputusan adopsi teknologi baru (Bhakti et al., 2022; Sankaran & Saad, 2022), masyarakat memilih SILETON hanya ketika tidak ada pilihan alternatif yang lebih mudah. Analisis IKM pada Tabel 3

menunjukkan koherensi yang kuat dengan temuan CIPP: tiga unsur dengan nilai terendah (penanganan pengaduan 2,55; sarana prasarana 2,60; kompetensi petugas 2,75) secara konsisten mencerminkan kelemahan pada dimensi input dan proses. IKM agregat 73/100 yang masuk kategori 'Cukup Baik' (Maryam & Tryatmaja, 2024), pun kemungkinan bias karena hanya merepresentasikan pengguna aktif, bukan mayoritas yang belum pernah menggunakan layanan. Penetrasi yang hanya 2–2,4% per bulan menegaskan bahwa SILETON saat ini masih bersifat eksklusif bagi segelintir masyarakat yang melek digital, bukan inklusif bagi seluruh warga nagari.

Temuan produk ini memiliki implikasi praktis yang konkret. Pertama, penetrasi 2–2,4% per bulan harus dijadikan baseline resmi yang diukur secara berkala, bukan dibiarkan menjadi angka yang tidak dipantau. Pemerintah nagari perlu menetapkan target adopsi yang realistis dan terukur, misalnya 10% per bulan dalam dua tahun ke depan, sebagai acuan evaluasi kinerja program. Kedua, pola adopsi yang lebih tinggi pada dokumen insidental menunjukkan bahwa masyarakat sebenarnya bersedia menggunakan SILETON ketika tidak ada pilihan lain. Ini adalah peluang: momen dokumen insidental seperti akta kematian atau surat pindah dapat dijadikan titik masuk edukasi digital yang terstruktur, sehingga pengguna pertama kali berkembang menjadi pengguna reguler. Ketiga, nilai IKM 73/100 yang berasal hanya dari pengguna aktif mengindikasikan bahwa kepuasan nyata populasi total kemungkinan jauh lebih rendah. Pengambil kebijakan perlu waspada terhadap selection bias dalam data kepuasan layanan publik digital, dan merancang instrumen pengukuran yang juga menjangkau non-pengguna untuk mendapatkan gambaran yang lebih jujur tentang inklusivitas program.

5. Sintesis: Implikasi Teoritis dan Rekomendasi Strategis

Secara keseluruhan, pola evaluasi CIPP konteks kuat, input lemah, proses kritis, produk paradoksal mengkonfirmasi klasifikasi Heeks (2006) tentang partial failure: sistem berfungsi secara teknis namun gagal mencapai skala dampak yang diharapkan karena faktor non-teknis. Temuan ini memperkuat proposisi bahwa keberhasilan e-government di tingkat nagari bukan semata persoalan teknologi, melainkan persoalan tata kelola, kapasitas, dan inklusivitas (Dwivedi et al., 2019). Ringkasan evaluasi dan rekomendasi strategis disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Ringkasan Evaluasi CIPP dan Rekomendasi Strategis Implementasi SILETON

Dimensi	Temuan Utama	Kondisi	Rekomendasi
Context	Regulasi kuat & kebutuhan nyata (jarak 70 km ke Disdukcapil)	Positif — relevan	Pertahankan komitmen regulasi; perkuat koordinasi lintas sektor
Input	SDM terbatas; tanpa anggaran khusus; koneksi tidak stabil	Sedang — perlu penguatan	Alokasikan anggaran SILETON; adakan pelatihan SDM teknis rutin
Process	Sosialisasi 2x dari idealnya 5-7x; tanpa SOP nagari; semi-online	Lemah — kritis	Sosialisasi berbasis jorong; susun SOP nagari; libatkan wali jorong
Product	IKM 73/100; 30-40 permohonan/bulan; penetrasi 2-2,4% dari KK	Sedang — di bawah potensi	Tingkatkan kapasitas teknis & infrastruktur untuk dorong adopsi

Tabel 3 memperlihatkan secara ringkas bahwa dari keempat dimensi CIPP, hanya dimensi konteks yang berada pada kondisi positif, sementara input dinilai sedang, proses berada pada kondisi lemah dan kritis, serta produk berada di bawah potensi optimalnya. Pola ini menegaskan bahwa kelemahan bukan terletak pada relevansi kebijakan, melainkan pada implementasi di lapangan. Intervensi paling mendesak berada pada dimensi proses melalui penguatan sosialisasi berbasis jorong dan penyusunan SOP nagari, namun tidak akan efektif tanpa penguatan simultan pada dimensi input berupa alokasi anggaran dan pelatihan SDM teknis yang terstruktur. Dengan kata lain, rekomendasi harus bersifat simultan dan terpadu, bukan parsial agar mampu memutus vicious cycle yang telah mengakar dalam ekosistem implementasi SILETON di Nagari Magek.

KESIMPULAN

Evaluasi menggunakan model CIPP menunjukkan bahwa penerapan SILETON di Nagari Magek memiliki konteks kebijakan yang kuat dan relevan, namun terhambat oleh defisit kapasitas pada dimensi input (SDM, anggaran, infrastruktur), minimnya sosialisasi dan ketiadaan SOP pada dimensi proses, serta rendahnya penetrasi penggunaan (2–2,4% per bulan dari total KK) dan IKM 73,0/100 pada dimensi produk. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa keberhasilan e-government di tingkat nagari tidak semata ditentukan oleh kualitas teknologi, melainkan oleh kesiapan SDM, infrastruktur, dan intensitas komunikasi perubahan kepada masyarakat.

Penelitian ini merekomendasikan tiga langkah strategis secara simultan: (1) peningkatan sosialisasi berbasis jorong dengan melibatkan wali jorong sebagai agen edukasi digital; (2) pelatihan teknis terstruktur bagi aparatur nagari disertai penyusunan SOP operasional SILETON; dan (3) penguatan infrastruktur jaringan internet ke seluruh jorong sebagai prasyarat teknis layanan digital. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji efektivitas SILETON secara komparatif lintas nagari menggunakan pendekatan *mixed-methods*.

DAFTAR PUSTAKA

Alfitri, N., Haryati, Khasanah, I. A., Ifada, R. A., & Ariesmansyah, A. (2025). Inovasi Digitalisasi Pelayanan Pengaduan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Bandung. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal, 4*(3), 406–415. https://pamarenda.uho.ac.id/index.php/journal/article/download/62/34

Antika, C. D., & Prabawati, I. (2022). Evaluasi Layanan E-Kios pada Kantor Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *Publika, 10*(4), 1305–1316. https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1305-1316

Bhakti, Y. B., Tola, B., & Triana, D. D. (2022). AITPO (Antecedent, Input, Transaction, Product, Outcomes): Mixed Model Evaluasi CIPP dan Countenace sebagai Pendekatan Evaluasi Program Kampus Mengajar. *Jurnal Hurriah: Jurnal Evaluasi Pendidikan dan Penelitian, 3*(1), 11–24. https://doi.org/10.56806/jh.v3i1.61

Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly, 34*(2), 211–230. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001

Freddy, H. T. R., Achmad, W., & Nasution, M. S. (2022). The effectivity of public services based on smart goverment in Bukit Raya Distric Pekanbaru City. *Journal of Governance, 7*(1), 239–259. https://doi.org/10.31506/jog.v7i1.14557

Helmi, R. F., Akmal, A. D., Hanoselina, Y., & Anindya, A. (2024). Digitalisasi Nagari: Pengelolaan Website Pemerintahan Nagari Salimpaung. *Widya Laksana, 13*(1), 13–22. https://doi.org/10.23887/jwl.v13i1.66962

Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *Publika, 9*(1), 227–238. https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p227-238

Maryam, S., & Tryatmaja, D. (2024). Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo Tahun 2020–2023. *Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah, 6*(1), 73–93. https://jppd.org/index.php/jppd/article/view/147

Nasran, M. A. M. (2023). *Strategi Komunikasi Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat Melalui (Diskominfo) Program "Lapor Bupati" Pemerintah Kabupaten Wonosobo* [Undergraduate thesis, Universitas Islam Sultan Agung]. https://repository.unissula.ac.id/31588/

Pamadi, J. D. P., Dewi, D. S. K., & Dj, E. W. (2022). Evaluasi Implementasi E-Government di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ponorogo. *Moderat:*

Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 8(4), 756–768. https://doi.org/10.25157/moderat.v8i4.2855

Patarai, M. I. (2021). Desentralisasi Kebijakan dalam Otonomi Daerah. *Jurnal Sosial Teknologi, 1*(11), 1406–1417. https://sostech.greenvest.co.id/index.php/sostech/article/view/237

Rahmi, U., Amilia, W., Fajri, B. R., & Azrul, A. (2024). Layanan Informasi Berbasis Web Nagari sebagai Upaya Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik di Nagari Sariak Laweh Kabupaten Lima Puluh Kota. *Panrita Abdi: Jurnal Pengabdian pada Masyarakat, 8*(3), 574–583. https://journal.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi/article/view/28510

Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 17*(33), 81–95. https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374

Sankaran, S., & Saad, N. (2022). Evaluating the bachelor of education program based on the context, input, process, and product model. *Frontiers in Education, 7*, Article 924374. https://doi.org/10.3389/feduc.2022.924374

Stufflebeam, D. L., & Zhang, G. (2017). *The CIPP evaluation model: How to evaluate for improvement and accountability*. Guilford Publications.

Sugiyono. (2014). *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Wardani, G. S. K., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Inovasi Pelayanan Perizinan Bangunan Gedung 3.0 di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 5*(2), 52–60. https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n2.p52-60

Wibowo, N. S., Utomo, A. H., Antika, E., Gumilang, M. A., & Rosdiana, E. (2022). Pendampingan Pengembangan Aplikasi Layanan Terpadu Kelurahan Curah Grinting Kota Probolinggo untuk Meningkatkan Layanan kepada Masyarakat. *J-Dinamika: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 7*(3), 446–450. https://doi.org/10.25047/j-dinamika.v7i3.3391

Yuhefizar, Putra, I. Y. P., Yenida, Lilimiwirdi, Novadilastri, Handayani, W., Wira, V., Amnur, H., Hendri, Z., & Prayama, D. (2021). Pembuatan dan Pelatihan Tata Kelola Website Nagari untuk Promosi Digital. *Prosiding Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi (SISFOTEK), 5*(1), 77–82.

Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2024). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 1*(3), 103–110. https://isora.safar.id/index.php/isora/article/view/13