

Analisis Model CIPP dalam Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi SiPita Tahun 2024 pada Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Selatan

CIPP Model Analysis in the Evaluation of the Implementation of the SiPita Application in 2024 at the South Kalimantan Province Representative Office of BKKBN

Fitria Ramadhani*, Taufik Arbain

Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia

* fitriaramadhani763@gmail.com (Primary Contact)

ABSTRACT

The implementation of effective, transparent, and digital-based public information services is one of the efforts to support the Electronic-Based Government System (SPBE). One of the innovations implemented by the South Kalimantan Provincial Representative Office of the National Population and Family Planning Board (BKKBN) is the SiPita application, which still faces several challenges in its implementation. This study aims to analyze the implementation of the SiPita application in 2024 using the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model. This study employed a qualitative approach with data collected through interviews, observations, and documentation. Data were analyzed using the CIPP evaluation model, which encompasses the aspects of context, input, process, and product. The findings indicate that the implementation of the SiPita application has generally supported the digitalization of public information services and enhanced information transparency within the South Kalimantan Provincial Representative Office of BKKBN. The implementation is supported by adequate human resources, infrastructure, standard operating procedures, and organizational policies. Service delivery processes have been carried out systematically through verification and validation mechanisms, the use of e-tickets, and regular monitoring and evaluation. However, several challenges remain, including limited server development, delays in data updates, suboptimal utilization of the application across all districts and municipalities, and the need to strengthen service resources. The implementation of SiPita has positively contributed to improving the quality of public information services, efficiency, transparency, data validity, and service accountability. Therefore, strengthening infrastructure, optimizing the system, and enhancing human resource capacity are necessary to ensure the sustainability of its implementation.

Keywords

BKKBN, CIPP
Evaluation, Electronic-Based Government System (SPBE), Public Information Services, SiPita Application

Article History

Received: 2026-06-22

Accepted: 2026-07-09

Copyright © 2026, Ramadhani et al.
Published by MAN 4 Kota Pekanbaru
DOI: [10.56113/takuana.v5i2.585](https://doi.org/10.56113/takuana.v5i2.585)

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi birokrasi memegang peran kunci dalam mendongkrak performa instansi pemerintah, khususnya dalam aspek akuntabilitas dan mutu pelayanan. Implementasi SPBE, yang berpayung hukum pada Perpres Nomor 95 Tahun 2018, menuntut instansi publik untuk terus berinovasi memanfaatkan teknologi. Hal ini bertujuan agar penyediaan layanan kepada masyarakat dapat berjalan secara lebih cepat dan efisien. Dalam konteks tersebut, Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Selatan mengembangkan Sistem Pelayanan Informasi dan Data (SiPita) sebagai media pelayanan informasi publik dan penyediaan data kependudukan, keluarga berencana, serta percepatan penurunan stunting. Meskipun telah menjadi salah satu inovasi pelayanan digital, implementasi SiPita masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait keterbatasan akses data mikro, integrasi layanan, serta kesesuaian antara kebutuhan pengguna dengan output sistem yang dihasilkan.

Perkembangan penelitian mengenai digitalisasi pelayanan publik menunjukkan bahwa penerapan *e-government* memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik, efisiensi administrasi, serta keterbukaan informasi. Penelitian oleh Zeebaree dkk. (2023) menunjukkan bahwa implementasi *e-government* mampu meningkatkan transparansi dan aksesibilitas layanan publik, namun masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan infrastruktur, keamanan data, dan kesiapan organisasi. Menurut temuan Alenezi & Tarhini (2024), keberhasilan pemerintah dalam melakukan transformasi digital ditentukan oleh kesiapan teknologi, kualitas SDM, dan dukungan regulasi. Oleh karena itu, implementasi sistem teknologi yang berhasil tidak hanya melihat kesiapan perangkat keras atau lunak, melainkan juga kesiapan tata kelola dan komitmen organisasi.

Dalam kajian evaluasi program, model *Context, Input, Process, Product* (CIPP) masih menjadi salah satu pendekatan yang banyak digunakan karena mampu mengevaluasi program secara komprehensif. Penelitian Khofifah dkk. (2025) menunjukkan bahwa model CIPP efektif digunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan supervisi akademik berbasis digital karena mampu mengidentifikasi kesesuaian tujuan program, ketersediaan sumber daya, proses implementasi, serta hasil yang dicapai. Hasil serupa juga ditemukan oleh Kasmainsi dkk. (2023) yang menyatakan bahwa model CIPP dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan maupun kendala suatu program sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan berkelanjutan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian yang menggunakan model CIPP masih berfokus pada bidang pendidikan, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia, sementara penerapannya pada evaluasi sistem pelayanan informasi publik berbasis digital di lingkungan pemerintahan masih relatif terbatas.

Studi mengenai implementasi *e-government* umumnya berfokus pada aspek teknis, adopsi teknologi, dan kualitas layanan digital. Sementara itu, penelitian evaluatif yang menganalisis kesesuaian kebutuhan pengguna, dukungan sumber daya, proses implementasi, serta hasil layanan secara terintegrasi masih belum banyak dilakukan. Selain itu, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengevaluasi implementasi aplikasi SiPita pada Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Selatan menggunakan model CIPP. Padahal, aplikasi ini memiliki peran strategis dalam mendukung pelayanan informasi publik dan penyediaan data yang digunakan untuk perencanaan program kependudukan serta intervensi keluarga berisiko stunting. Kondisi tersebut menunjukkan urgensi

penelitian untuk mengetahui sejauh mana implementasi SiPita telah berjalan sesuai tujuan yang ditetapkan dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

Penelitian ini berfokus pada aplikasi SiPita sebagai inovasi pelayanan informasi publik berbasis digital di lingkungan BKKBN, yang tidak hanya berkaitan dengan pelayanan data dan informasi, tetapi juga bersinggungan dengan isu perlindungan data pribadi, keterbukaan informasi publik, dan kebutuhan data mikro dalam pelaksanaan program pemerintah. Penelitian ini juga menempatkan implementasi SiPita dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sehingga memberikan perspektif yang lebih luas mengenai efektivitas digitalisasi layanan publik pada sektor kependudukan dan keluarga berencana. Penelitian ini menawarkan kebaruan melalui pendekatan model CIPP untuk mengukur keberhasilan aplikasi SiPita secara holistik. Evaluasi diarahkan pada aspek krusial seperti keselarasan data mikro berbasis individu, kepatuhan terhadap perlindungan data pribadi, kesiapan sumber daya, efisiensi proses digital, serta capaian output dalam penyediaan informasi publik. Sepanjang penelusuran literatur, integrasi menyeluruh dari empat dimensi CIPP ini belum pernah diujikan pada aplikasi SiPita di Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi SiPita Tahun 2024 pada Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Selatan menggunakan model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) guna mengetahui kesesuaian konteks kebutuhan layanan, kecukupan sumber daya pendukung, efektivitas proses implementasi, serta hasil yang dicapai sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan dan pengembangan layanan informasi publik berbasis digital di masa mendatang.

2. METODE

Metode yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain penelitian evaluatif. Penggunaan metode kualitatif didasarkan pada tujuan riset yang ingin membedah secara komprehensif bagaimana Aplikasi SiPita dioperasikan pada Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Selatan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam berbagai determinan, baik berupa faktor pendukung maupun hambatan yang muncul selama proses implementasi. Penelitian evaluatif digunakan untuk menilai efektivitas program secara sistematis dengan membandingkan kondisi implementasi di lapangan terhadap tujuan yang telah ditetapkan (Creswell & Creswell, 2023). Penelitian dilaksanakan di Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Selatan sebagai instansi yang mengembangkan dan mengimplementasikan Aplikasi SiPita dalam pelayanan informasi dan data kependudukan. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2023). Informan terdiri atas pengelola aplikasi SiPita, pejabat yang terlibat dalam pengambilan kebijakan, operator sistem, serta pengguna aplikasi yang memahami secara langsung proses implementasi dan pemanfaatan layanan SiPita.

Pengumpulan data dalam riset ini ditempuh melalui kombinasi metode observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi, serta pemanfaatan kuesioner pendukung. Teknik observasi diterapkan guna mencermati secara langsung jalannya operasional layanan dan pemanfaatan aplikasi SiPita dalam pemenuhan informasi publik. Sementara itu, wawancara mendalam berbasis semi-terstruktur diselenggarakan untuk menggali aspek pengalaman, pandangan, kendala operasional, hingga faedah yang dirasakan, baik

oleh pihak pengelola maupun pengguna aplikasi. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data berupa regulasi, standar operasional prosedur (SOP), laporan pelaksanaan program, serta dokumen pendukung lainnya. Sementara itu, kuesioner digunakan sebagai data pendukung untuk memperoleh gambaran umum mengenai persepsi pengguna terhadap implementasi aplikasi SiPita.

Analisis data kualitatif dalam penelitian ini menerapkan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), yang membagi proses ke dalam tiga langkah runtut: reduksi, penyajian, dan verifikasi kesimpulan. Langkah awal dimulai dengan menyeleksi dan memfokuskan hasil transkrip wawancara, catatan lapangan observasi, serta berkas dokumentasi agar selaras dengan kebutuhan riset. Data yang telah disederhanakan kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel komparatif, dan matriks berdasarkan komponen CIPP. Sebagai penutup, penarikan kesimpulan dilakukan dengan memaknai hubungan antar-temuan guna memberikan gambaran utuh terkait tingkat keberhasilan implementasi aplikasi SiPita.

Analisis penelitian dilakukan berdasarkan empat komponen model CIPP yang diinisiasi oleh Daniel L. Stufflebeam karena kemampuannya dalam membedah sebuah program secara menyeluruh melalui empat tahapan kritis: penelaahan urgensi dan target program (*context*), kesiapan sarana pendukung (*input*), dinamika operasionalisasi (*process*), hingga capaian nyata yang dihasilkan (*product*) (Stufflebeam & Shinkfield, 2007). Model ini menjadi rujukan populer dalam kajian evaluatif lantaran tidak sekadar bertumpu pada *output* final, melainkan turut menguliti berbagai determinan yang memengaruhi jalannya implementasi program. Pertama, evaluasi konteks (*context evaluation*) digunakan untuk menganalisis kebutuhan, tujuan, dan kesesuaian implementasi aplikasi SiPita dengan kebijakan digitalisasi pelayanan publik dan kebutuhan pengguna. Kedua, evaluasi masukan (*input evaluation*) digunakan untuk menilai ketersediaan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dukungan kebijakan, dan sarana pendukung implementasi aplikasi. Ketiga, evaluasi proses (*process evaluation*) dilakukan untuk menilai pelaksanaan layanan, mekanisme penggunaan aplikasi, sosialisasi, monitoring, serta hambatan yang muncul selama implementasi. Keempat, evaluasi produk (*product evaluation*) digunakan untuk menilai hasil implementasi aplikasi SiPita, meliputi efektivitas pelayanan informasi, efisiensi proses layanan, manfaat yang dirasakan pengguna, serta kontribusinya terhadap penyediaan data dan pengambilan keputusan program.

Kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas hasil penelitian dijamin melalui teknik triangulasi yang digagas oleh Norman K. Denzin (2017), yang meliputi aspek sumber, teknik, dan waktu. Proses uji silang ini dilakukan dengan membandingkan data dari beragam informan kunci, menguji keselarasan hasil di antara instrumen pengumpulan data (wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi), serta melacak konsistensi informasi melalui pengumpulan data di waktu yang berbeda.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Evaluasi Konteks (*Context Evaluation*) pada Implementasi Aplikasi SiPita

Evaluasi konteks dilakukan untuk mengidentifikasi kesesuaian tujuan pengembangan Aplikasi SiPita dengan kebutuhan organisasi dan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan SiPita dilatarbelakangi oleh kebutuhan transformasi digital pelayanan informasi publik di lingkungan BKKBN Provinsi Kalimantan Selatan.

Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu memberikan kemudahan akses data dan informasi kepada masyarakat, akademisi, lembaga pemerintah, maupun pemangku kepentingan lainnya secara cepat, transparan, dan akuntabel.



Melalui Gambar 1 terlihat bahwa SiPita mengintegrasikan berbagai layanan informasi dalam satu kanal sehingga pengguna dapat memperoleh akses terhadap berbagai jenis informasi dan data secara lebih mudah. Integrasi layanan ini merupakan bentuk implementasi prinsip SPBE yang menekankan efektivitas, efisiensi, dan keterpaduan pelayanan publik. Untuk memperjelas hasil evaluasi konteks, ringkasan temuan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Evaluasi *Context* Implementasi SiPita

Aspek Evaluasi	Temuan
Tujuan program	Mempermudah pelayanan informasi dan data
Kesesuaian kebutuhan organisasi	Sesuai
Dukungan terhadap SPBE	Sesuai
Kebutuhan pengguna	Sebagian besar terpenuhi
Kebutuhan data mikro (BNBA)	Belum terpenuhi optimal

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, tujuan pengembangan SiPita telah sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam mendukung pelayanan informasi publik. Namun demikian, sebagian pengguna masih membutuhkan data mikro (*by name by address*) yang tidak dapat diberikan secara langsung karena adanya ketentuan perlindungan data pribadi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun tujuan aplikasi telah relevan dengan kebutuhan digitalisasi pelayanan publik, masih terdapat kesenjangan antara kebutuhan pengguna dan jenis data yang dapat disediakan oleh sistem.

Analisis ini membuktikan bahwa pemanfaatan SiPita berorientasi penuh pada peningkatan standar pelayanan publik melalui transformasi digital. Merujuk pada pandangan Janowski (2021), keberhasilan pemerintahan digital sangat bergantung pada kemampuan lembaga dalam menyesuaikan layanannya dengan kebutuhan riil masyarakat

dan kondisi lingkungan yang dinamis, bukan sekadar bertumpu pada aspek teknologi. Oleh karena itu, keselarasan antara fungsionalitas SiPita dan kebutuhan aktual pengguna menjadi faktor kunci penentu efektivitas layanan digital ini.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Stufflebeam dan Shinkfield (2007) yang menyatakan bahwa evaluasi konteks berfungsi untuk mengidentifikasi kebutuhan yang belum terpenuhi sehingga dapat dijadikan dasar dalam penyempurnaan program. Dengan demikian, pengembangan fitur layanan yang mampu mengakomodasi kebutuhan data pengguna tanpa melanggar regulasi perlindungan data pribadi menjadi salah satu rekomendasi penting dari penelitian ini.

3.2. Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*) pada Implementasi Aplikasi SiPita

Evaluasi masukan dilakukan untuk menilai kesiapan sumber daya yang mendukung implementasi aplikasi SiPita, meliputi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, kebijakan organisasi, serta dukungan sarana dan prasarana.



Keberadaan dashboard terbaru dan fitur aksesibilitas bagi penyandang disabilitas menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola tidak hanya berfokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada aspek inklusivitas pelayanan.

Tabel 2. Hasil Evaluasi Input Implementasi SiPita

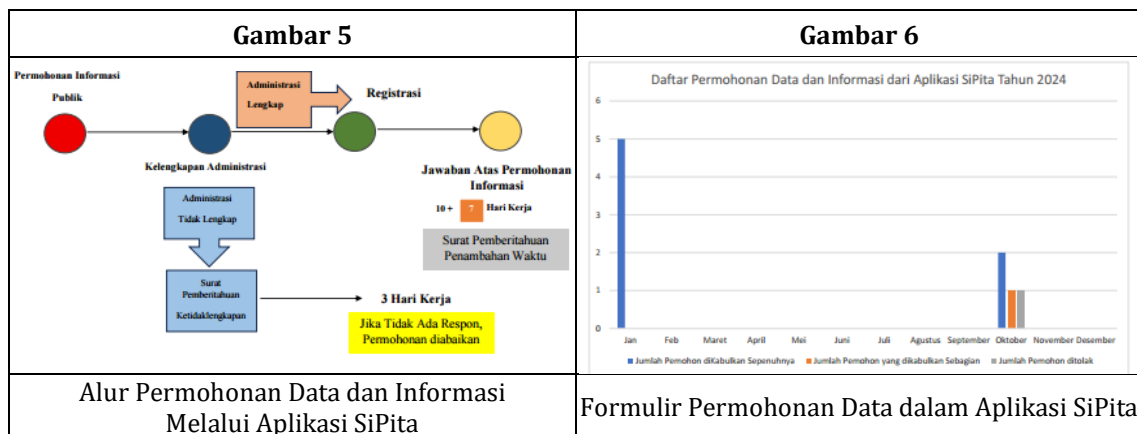
Komponen	Hasil Evaluasi
SDM Pengelola	Memadai
Tim Teknis	Tersedia
Infrastruktur Teknologi	Baik
Hosting dan Server	Cukup Memadai
Dukungan Kebijakan	Mendukung
Anggaran	Tersedia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SiPita didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam pengelolaan sistem informasi. Selain itu, terdapat dukungan kebijakan dari pimpinan organisasi yang memberikan legitimasi terhadap pelaksanaan layanan digital tersebut. Dari sisi infrastruktur, ketersediaan jaringan internet, server, dan perangkat pendukung dinilai cukup memadai untuk menunjang operasional aplikasi.

Ketersediaan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan dukungan kebijakan yang memadai menunjukkan adanya kesiapan organisasi dalam menjalankan inovasi layanan digital. Mergel dkk. (2021) menjelaskan bahwa keberhasilan inovasi digital di sektor pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kapasitas organisasi dalam mengelola perubahan, menyediakan sumber daya yang cukup, dan membangun budaya kerja yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dengan demikian, penguatan kapasitas sumber daya manusia dan pengembangan infrastruktur perlu dilakukan secara berkelanjutan agar implementasi SiPita tetap optimal. Meskipun demikian, beberapa informan mengungkapkan bahwa peningkatan kapasitas server dan pengembangan fitur masih diperlukan untuk mengantisipasi peningkatan jumlah pengguna dan kebutuhan layanan yang semakin kompleks. Temuan lapangan ini memvalidasi studi Zeebaree dkk. (2023) yang menyebutkan bahwa keberhasilan penerapan pemerintahan berbasis elektronik sangat bergantung pada kesiapan faktor teknologi, kualitas SDM, serta besarnya dukungan organisasi.

3.3. Evaluasi Proses (*Process Evaluation*) pada Implementasi Aplikasi SiPita

Evaluasi proses dilakukan untuk menilai bagaimana pelaksanaan pelayanan informasi dan data melalui aplikasi SiPita berlangsung serta hambatan yang muncul selama implementasi.



Gambar 5 menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan informasi melalui SiPita telah dilaksanakan secara sistematis, dimulai dari registrasi pengguna, pengajuan permohonan data, proses verifikasi, hingga penyampaian hasil layanan kepada pemohon.

Tabel 3. Hasil Evaluasi Proses Implementasi SiPita

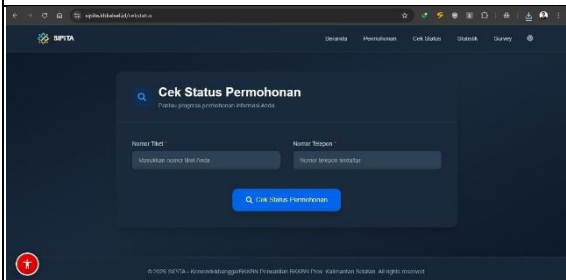
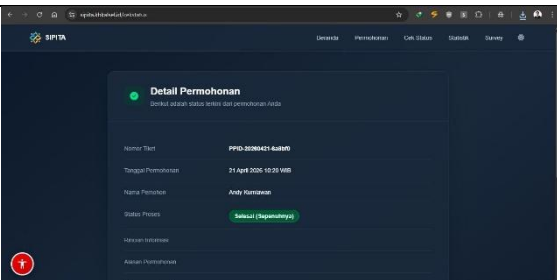
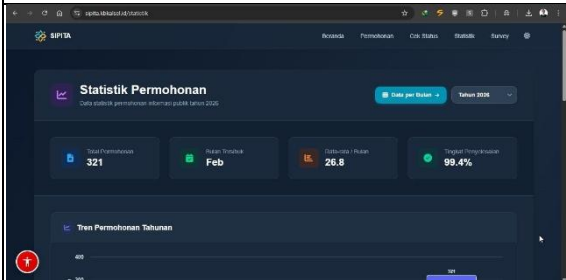
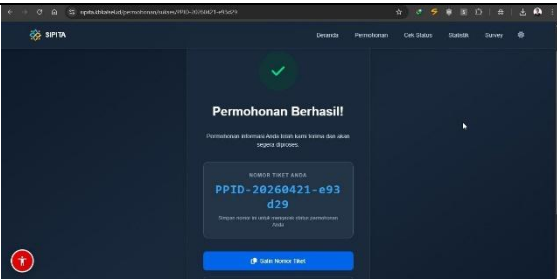
Indikator	Hasil
Kemudahan akses layanan	Baik
Kecepatan pelayanan	Baik
Transparansi proses	Baik
Monitoring layanan	Baik
Integrasi seluruh layanan	Belum optimal
Proses manual	Masih ditemukan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SiPita mampu mempercepat proses pelayanan informasi dibandingkan mekanisme konvensional. Pengguna dapat mengajukan permohonan data secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Selain itu, proses

pelayanan menjadi lebih transparan karena status permohonan dapat dipantau melalui sistem. Namun demikian, masih terdapat beberapa jenis data yang harus diproses melalui mekanisme manual di luar aplikasi, terutama ketika pengguna membutuhkan data yang bersifat khusus atau memerlukan persetujuan tambahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi layanan belum sepenuhnya optimal. Menurut Stufflebeam dan Shinkfield (2007), evaluasi proses bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan pelaksanaan program sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan integrasi layanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pengembangan SiPita ke depan.

3.4. Evaluasi Produk (*Product Evaluation*) pada Implementasi Aplikasi SiPita

Evaluasi produk dilakukan untuk menilai hasil dan manfaat yang diperoleh dari implementasi aplikasi SiPita dalam mendukung pelayanan informasi publik.

<p style="text-align: center;">Gambar 7</p> 	<p style="text-align: center;">Gambar 8</p> 
<p style="text-align: center;">Sertifikat Badan Publik Informatif Tahun 2024</p>	<p style="text-align: center;">Sertifikat Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2025</p>
<p style="text-align: center;">Gambar 9</p> 	<p style="text-align: center;">Gambar 10</p> 
<p style="text-align: center;">Diagram Permohonan Data dan Informasi Tahun 2024</p>	<p style="text-align: center;">Diagram Permohonan Data dan Informasi Tahun 2025</p>

Penghargaan sebagaimana pada Gambar 7 dan 8, menunjukkan bahwa implementasi SiPita memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas keterbukaan informasi publik di lingkungan BKKBN Provinsi Kalimantan Selatan. Peningkatan jumlah permohonan data (Gambar 9 dan 10) menunjukkan bahwa aplikasi SiPita semakin dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat maupun pemangku kepentingan.

Berdasarkan hasil penelitian (Tabel 4), implementasi SiPita memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi publik. Pengguna menilai bahwa layanan menjadi lebih mudah diakses, proses pelayanan lebih cepat, dan informasi yang diberikan lebih transparan dibandingkan sistem sebelumnya. Selain itu, keberadaan aplikasi mendukung akuntabilitas organisasi karena seluruh proses pelayanan terdokumentasi dengan baik. Dampak positif SiPita terhadap efektivitas dan keterbukaan akses merupakan wujud pembentukan nilai publik melalui instrumen digital. Sebagaimana

ditegaskan oleh Puron-Cid dkk. (2022), evaluasi atas layanan publik digital tidak lagi terbatas pada efisiensi kerja birokrasi, melainkan pada kontribusinya dalam mempermudah masyarakat memperoleh informasi, memberikan manfaat yang langsung dirasakan, serta membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap performa pemerintah. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa SiPita telah memberikan kontribusi positif terhadap penciptaan nilai publik melalui peningkatan kualitas pelayanan informasi di lingkungan BKKBN Provinsi Kalimantan Selatan.

Tabel 4. Hasil Evaluasi Produk Implementasi SiPita

Aspek Produk	Hasil Evaluasi
Efektivitas layanan	Baik
Efisiensi pelayanan	Baik
Transparansi	Baik
Akuntabilitas	Baik
Kepuasan pengguna	Tinggi
Penyediaan data mikro	Belum optimal

Meskipun demikian, manfaat yang diperoleh belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan dalam penyediaan data mikro yang dibutuhkan sebagian pengguna. Oleh karena itu, pengembangan fitur layanan data yang lebih adaptif dengan tetap memperhatikan regulasi perlindungan data pribadi menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan pada masa mendatang. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa implementasi SiPita telah berhasil mendukung transformasi digital pelayanan informasi publik di lingkungan BKKBN Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan evaluasi CIPP, aspek konteks, input, proses, dan produk menunjukkan kategori baik, meskipun masih diperlukan beberapa penyempurnaan terutama terkait integrasi layanan dan pemenuhan kebutuhan data pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi publik tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam menjawab kebutuhan pengguna secara efektif, berkelanjutan, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

4. KESIMPULAN

Melalui kacamata evaluasi model *Context, Input, Process, Product* (CIPP), riset ini membuktikan bahwa operasionalisasi Aplikasi Sistem Pelayanan Informasi dan Data (SiPita) di lingkungan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Selatan secara keseluruhan telah terealisasi secara optimal. Dari sudut pandang konteks (*context*), rancang bangun SiPita dinilai sangat relevan dengan visi institusi dalam mengakselerasi digitalisasi informasi publik serta menyukseskan agenda Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sementara itu, pada dimensi masukan (*input*), keberlangsungan aplikasi ini ditopang secara kuat oleh kesiapan aparatur pelaksana, ketersediaan perangkat teknologi yang mumpuni, serta regulasi internal yang suportif. Pada aspek process, mekanisme pelayanan informasi melalui SiPita telah mampu meningkatkan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan transparansi proses layanan meskipun masih ditemukan beberapa jenis layanan yang memerlukan prosedur manual di luar sistem. Sementara itu, pada aspek product, SiPita terbukti memberikan manfaat dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan informasi publik, yang turut didukung oleh

capaian predikat Badan Publik Informatif yang diperoleh instansi. Secara praktis, hasil kajian ini menyumbang kontribusi nyata bagi akselerasi layanan informasi publik digital di sektor pemerintahan, terutama dalam mempermudah aksesibilitas data bagi masyarakat luas maupun para pemangku kepentingan. Di sisi lain, penelitian ini memperkuat relevansi kerangka kerja CIPP sebagai instrumen evaluasi holistik dalam mengukur efektivitas penerapan sistem informasi birokrasi. Hasil analisis kembali menegaskan bahwa keberhasilan modernisasi digital tidak semata-mata bertumpu pada kematangan teknologi, melainkan juga pada keselarasan fungsionalitas sistem dengan ekspektasi pengguna serta kemantapan tata kelola kelembagaan.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu aplikasi dan satu instansi pemerintah sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh implementasi layanan digital pada sektor publik. Kedua, penelitian lebih banyak menggunakan pendekatan kualitatif sehingga pengukuran tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna belum dianalisis secara kuantitatif. Ketiga, penelitian belum mengkaji secara mendalam aspek keamanan informasi, perlindungan data pribadi, dan tingkat kematangan sistem yang menjadi isu penting dalam pengelolaan layanan digital pemerintah. Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan evaluasi pada aplikasi pelayanan publik digital di berbagai instansi pemerintah sehingga diperoleh perbandingan implementasi yang lebih luas. Penelitian mendatang juga dapat menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, kualitas layanan elektronik, dan tingkat penerimaan teknologi secara lebih objektif. Selain itu, kajian mengenai keamanan data, perlindungan data pribadi, interoperabilitas sistem, serta pengaruh implementasi layanan digital terhadap efektivitas pengambilan keputusan berbasis data menjadi peluang penelitian yang penting untuk dikembangkan pada masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alenezi, A., & Tarhini, A. (2024). Digital transformation and public service innovation in government organizations. *Government Information Quarterly*, *41*(2), 101945.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Guetterman, T. C. (2019). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (6th ed.). Pearson.
- Denzin, N. K. (2017). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods* (2nd ed.). Routledge.
- Janowski, T. (2021). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, *38*(4), 101585.
- Kasmainsi, K., dkk. (2023). Evaluasi program pendidikan menggunakan model CIPP: Kajian implementasi dan efektivitas program. *Jurnal Evaluasi Pendidikan Indonesia*, *14*(2), 87–98.
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2021). Agile innovation management in government: A research agenda. *Government Information Quarterly*, *38*(3), 101557.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Puron-Cid, G., Reddick, C. G., & Ganapati, S. (2022). Digital government and public value creation: The role of citizen-centered services. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101634.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models, and applications*. Jossey-Bass.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Zeebaree, S. R. M., dkk. (2023). E-government implementation and public service quality: A systematic review. *International Journal of Electronic Government Research*, 19(1), 1–18.