

**EVALUASI LAYANAN *ONLINE* MANDIRI
(MASYARAKAT CETAK DOKUMEN SENDIRI)
DI NAGARI SUNDATA KECAMATAN LUBUK SIKAPING
KABUPATEN PASAMAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)*



Oleh:

HAFIDZAH ALMA

18042052/2018

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Evaluasi Layanan *Online* Mandiri (Masyarakat Cetak
Dokumen Sendiri) Di Nagari Sundata Kecamatan
Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman

Nama : Hafidzah Alma

NIM / TM : 18042052/2018

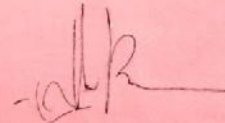
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 23 Agustus 2022

Disetujui oleh
Pembimbing



Nora Eka Putri, S.IP, M.Si
NIP.19850312 200812 2 006

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi

Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

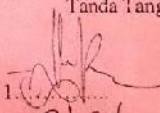
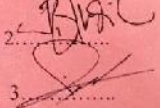

Pada hari Jumat, 26 Agustus 2022 Pukul 17:00 WIB s/d 17:45 WIB

**Evaluasi Layanan *Online* Mandiri (Masyarakat Cetak Dokumen Sendiri) Di
Nagari Sundata Kecamatan Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman**

Nama : Hafidzah Alma
TM/NIM : 2018/18042052
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 14 September 2022

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Nora Eka Putri, S.IP., M.Si	1. 
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP., M.Si	2. 
Anggota	: Rizki Syafril, S.HI., M.Si	3. 

**Mengesahkan
Dekan FIS UNP**

Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum
NIP. 19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafidzah Alma
NIM/TM : 18042052/2018
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Layanan *Online* Mandiri (Masyarakat Cetak Dokumen Sendiri) Di Nagari Sundata Kecamatan Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman” adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

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

Padang, 14 September 2022
Saya yang menyatakan,



Hafidzah Alma
18042025

ABSTRAK

Hafidzah Alma
18042052/2018

**Evaluasi Layanan *Online* Mandiri Di Nagari Sundata
Kecamatan Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kewenangan pemerintah daerah untuk menciptakan inovasi dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggara pemerintahan daerahnya. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program dan evaluasi program layanan *online* mandiri di Nagari Sundata Kecamatan Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman. Penelitian ini menggunakan metode quasi kualitatif. Lokasi penelitian di Nagari Sundata. Data diperoleh melalui wawancara, observasi serta studi dokumentasi. Teknik pengujian keabsahan dilakukan dengan triangulasi. Sedangkan teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan program layanan *online* mandiri di Nagari Sundata belum sepenuhnya online karena masih membutuhkan *hardfile* dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat masih harus mencetak formulir pendaftaran dan memfoto atau scan dokumen persyaratan yang dibutuhkan. Evaluasi context, latar belakang karena adanya virus covid-19 dan tujuan program untuk memudahkan masyarakat, regulasi layanan *online* mandiri yaitu PERMENDAGRI Nomor 109 Tahun 2019, PERMENDAGRI 7 Tahun 2019 dan PERDA Nomor 4 Tahun 2015, kesesuaian program kerja layanan *online* mandiri sesuai dengan program kerja DISDUKCAPIL Kabupaten Pasaman. Evaluasi input, sumber daya manusia mencukupi, sarana dan prasarana yang digunakan komputer dan jaringan internet dalam keadaan baik, strategi untuk mencapai tujuan dilakukan dengan memberikan sosialisasi. Evaluasi proses, persiapan pelaksanaan program dengan menyiapkan petugas dan memberikan bimbingan. Pelaksanaan program berjalan dengan baik. Monitoring dilakukan dengan membuat laporan. Hambatan yang dialami yaitu listrik yang tiba-tiba mati. Evaluasi product terdiri dari kemudahan pelayanan dan peningkatan dokumen kependudukan. Layanan *online* mandiri memudahkan masyarakat dan meningkatkan dokumen kependudukan masyarakat Nagari Sundata.

Kata Kunci: Evaluasi, Layanan *Online* Mandiri, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayahnya yang selalu diberikan kepada saya, atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Evaluasi Layanan *Online* Mandiri Di Nagari Sundata Kecamatan Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman”. Penyusunan penelitian skripsi diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penyusunan skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan dari pihak yang selalu membimbing dan mendukung peneliti secara moril maupun material. Maka pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada Bapak/Ibu/Sdr:

1. Prof. Drs. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang
2. Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
3. Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
4. Drs. Karjuni Dt. Maani selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Uniersitas Negeri Padang dan selaku dosen pembimbing akademik

5. Nora Eka Putri, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi dari peneliti yang memberikan bimbingan dan arahan serta ilmu dan sarannya yang sangat membantu peneliti sejak awal hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik
6. Adil Mubarak, S.IP., M.Si dan Rizki Syafril S.HI., M.Si selaku penguji I dan II dari peneliti
7. Kepada Staf Dosen serta Karyawan/Karyawati Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Akmal, S.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten PasamanEko Syafrianto, AP., M.Si selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman
9. Masdwani, A.Md selaku petugas call center Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman
10. Rio Endria Piliang selaku Wali Nagari Sundata
11. Kedua orang tua yang memberikan dukungan secara moril dan materil serta doa yang tak pernah hentinya untuk kesuksesan anak-anaknya dunia dan akhirat.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Ilmu Administrasi Negara serta bermanfaat bagi para pembaca. Amin yaa rabbal alamin.

Padang, September 2022

HAFIDZAH ALMA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN KEPUSTAKAAN	11
A. Kajian Teoritis	11
1. Evaluasi Program	11
2. Pelayanan Publik.....	16
3. Layanan <i>Online</i> Mandiri	19
B. Kajian Penelitian Yang Relevan	21
C. Kerangka Konseptual.....	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Metode Penelitian.....	24
1. Jenis Penelitian.....	24
2. Metode Penelitian	25

Gambar 3.1 Prosedur Simple Research Design (SRD).....	26
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Informan Penelitian.....	27
D. Jenis dan Sumber Data.....	28
E. Teknik dan Alat Pengumpul Data.....	29
F. Uji Keabsahan Data	31
G.Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV	35
TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Temuan Umum Penelitian	35
B. Temuan Khusus Penelitian.....	44
C. Pembahasan.....	81
BAB V	91
PENUTUP.....	91
A. KESIMPULAN.....	91
B. SARAN.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	xii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Layanan <i>Online</i> Mandiri	4
Tabel 1.2 Jumlah pengguna layanan <i>Online</i> mandiri tahun 2021.....	5
Tabel 1.3 Kepemilikan Dokumen Kependudukan	8
Tabel 3.1 Informan Penelitian	27
Tabel 4.1 Kependudukan Nagari Sundata	37
Tabel 4.2 Jumlah Kecamatan di Kabupaten Pasaman	37
Tabel 4.3 Jumlah Nagari dan Masyarakat di Kecamatan Lubuk Sikaping	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Screenshot Percakapan Call Center	4
Gambar 1.2 Screenshot Percakapan Call Center	6
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	23
Gambar 3.1 Prosedur Simple Research Design (SRD)	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Penelitian	xvi
Lampiran II Dokumentasi Penelitian	xviii
Lampiran III Pedoman Wawancara Penelitian	xxi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang paling sering untuk dikaji di negara berkembang. Kesejahteraan masyarakat dipengaruhi oleh kemampuan mereka untuk mengakses dan menggunakan pelayanan public(Deddy Mulyadi, 2015:78).). Unsur pelayanan public terdiri dari pemerintah selaku penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public, dijelaskan bahwa pelayanan public adalah kegiatan atau pemenuhan kebutuhan layanan bagi setiap warga negara Indonesia atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara public(Melinda et al., 2020).

Kewajiban pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan yang prima dijelaskan dalam Bab 21 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Dijelaskan bahwa pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan daerahnya pemerintah daerah dapat melakukan inovasi(Melinda et al., 2020).Pejelasan tentang inovasi sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah, yang mana inovasi daerah merupakan pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Permasalahan umum yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan persyaratan yang cukup banyak untuk dipenuhi. Antrian yang banyak dan keterbatasan jam pelayanan membuat masyarakat menghabiskan waktu sehari bahkan lebih untuk mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan (Dahlila & Frinaldi, 2020). Selain itu kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan menyebabkan banyak masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan yang lengkap. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah satu warga masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan tentang akte kelahiran mengatakan bahwa:

“...anak-anak saya belum punya akte kelahiran semuanya, kalau sampai sekarang ketika saya mengurus surat-surat ke kantor wali nagari belum ada yang meminta akte kelahiran anak saya, pergi ke posyandu juga begitu bidan dan kader-kader posyandu juga ada tidak ada menanyakan akte kelahiran anak. Jadi seperti untuk sekarang belum berguna, nanti-nanti lah ketika sudah perlu baru saya urus” (Wawancara, Tari, 2022)

Kesulitan yang sering dihadapi masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan adalah jauhnya letak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri, bahkan untuk akses ke sana pun sulit. Kerumitan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan dan banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat membuat mereka malas untuk mengurus. Sehingga mereka lebih memilih jalan pintas yaitu dengan menggunakan jasa calo. Menurut mereka lebih baik mengeluarkan sejumlah uang untuk membayar calo dibandingkan harus menghabiskan waktu untuk mengurus dokumen yang mereka butuhkan.

Hal inilah yang menginisiasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pasaman untuk membuat terobosan berupa inovasi pelayanan yang bernama Layanan *Online* Mandiri (Masyarakat Cetak Dokumen Sendiri). Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Nomor 188.45/57/DKPS.PIAK/2020 membentuk tim pengelola pelayanan *Online* mandiri (masyarakat cetak dokumen sendiri). Proses digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) terus bergerak maju. Mengembangkan pelayanan *adminduk Online* sebagai pengganti layanan manual tatap muka yang tidak menguntungkan dimasa pandemic covid-19 yang belum mereda ini.

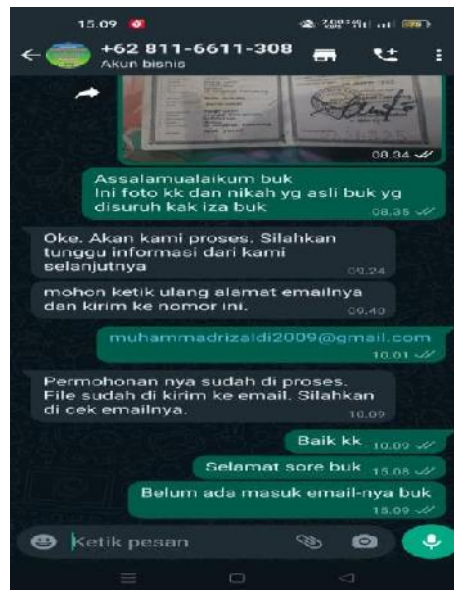
Dalam proses layanan *online* mandiri ini masyarakat harus mencetak formulir yang dikirim oleh call center dalam percakapan *WhatsApp*, setelah dicetak akan di beri petunjuk oleh call center apa saja yang harus di isi. Namun masyarakat kesulitan karna sulitnya mencari tempat untuk mencetak formulir. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah satu warga masyarakat yang kesulitan karena harus menetak formulir terlebih dahulu mengatakan bahwa:

“...sebenarnya dengan adanya layanan *online* mandiri ini lebih mudah, tapi kita harus mencetak formulir dulu, sementara tempat untuk bisa mencetak formulir itu jauh” (Wawancara, Anggi, 2022)

Dari segi waktu pelayanan masih belum sesuai dengan jam kerja yang seharusnya. Yang mana call center seharusnya aktif selama jam kerja, sehingga ketika *whatsApp* masuk dari masyarakat call center bisa langsung merespon permohonan yang masuk. Pada faktanya ketika masyarakat menghubungi call center

DISDUKCAPIL di jam kerja call center tidak aktif sehingga masyarakat harus menunggu.

Gambar 1.1 *Screenshot Percakapan Call Center*



Berikut adalah jenis layanan dalam inovasi layanan *Online* mandiri dapat dilihat pada tabel :

Tabel 1.1 Jenis Layanan *Online* Mandiri

No	Jenis Layanan
1	Kartu keluarga
2	Akta kelahiran
3	Akta kematian
4	Akta perkawinan
5	Akta perceraian
6	Surat keterangan pindah

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman 2021

Berikut rekapitulasi jumlah pengguna layanan *Online* mandiri tahun 2021:

Tabel 1.2 Jumlah pengguna layanan *Online* mandiri tahun 2021

No	Bulan	Dokumen yang diterbitkan tahun							Total
		KK	KTP	KIA	Surat pindah	Datang	Akta kelahiran	Akta kematian	
1	Januari	4	0	0	0	0	1	0	5
2	Februari	4	0	0	3	0	1	0	8
3	Maret	8	4	1	4	0	1	0	18
4	April	7	0	2	4	0	4	0	17
5	Mei	5	3	1	0	1	0	0	10
6	Juni	6	5	2	7	1	2	0	23
7	Juli	9	0	0	5	1	2	0	17
8	Agustus	9	0	6	4	0	2	0	21
9	September	8	4	2	5	0	3	0	22
10	Oktober	6	4	1	5	2	1	1	20
11	November	6	0	4	3	0	3	3	19
12	Desember	10	5	6	8	2	6	0	36
JUMLAH		82	25	25	48	7	26	4	216

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman 2021

Layanan *Online* Mandiri di Nagari Sundata belum disosialisasikan oleh pihak nagari secara merata kepada masyarakat Nagari Sundata sehingga tidak semua masyarakat Nagari Sundata mengetahui tentang layanan ini dan tata cara pelaksanaannya, bahkan tidak jarang masyarakat mengira kalau Layanan *Online* Mandiri adalah layanan yang berasal dari Disdukcapil Kabupaten lain, seperti percakapan antara call center Disdukcapil Kabupaten Pasaman dengan masyarakat yang mengira kalau Layanan *Online* Mandiri adalah Layanan yang berasal dari

Kabupaten Pasaman Barat, padahal pada profil *WhatsApp* Call Center Disdukcapil sudah jelas tertera kalau itu adalah Call Center Disdukcapil Pasaman.

Gambar 1.2 Screenshot Percakapan Call Center



Sumber: Call Center Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman 2021

Selain itu terkadang masyarakat tidak mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh operator call center dalam percakapan *WhatsApp*, sehingga setelah operator call center menjelaskan, masyarakat tadi tidak melanjutkan proses pengurusan dokumen, dan besoknya mereka datang langsung ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan. Ketika ditanya oleh petugas kenapa tidak melanjutkan pengurusan secara *Online* mereka menjawab tidak paham, sehingga mereka memutuskan untuk datang langsung. Layanan *Online* mandiri ini juga menjadi kesempatan bagi para calo untuk mempermudah bisnis mereka, karena mereka hanya perlu mengumpulkan persyaratan yang dibutuhkan dari masyarakat

kemudia calo akan mengurus dokumen secara *Online* melalui *WhatsApp*. Jadi calo tidak menghabiskan banyak waktu dan biaya untuk melakukan bisnis mereka.

Nagari Sundata adalah salah satu nagari dari yang berada di Kecamatan Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman. Secara gerografis letak Nagari Sundata berada di sebelah utara dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dengan jarak 16 km. Letak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tidak berada di pusat kota membuat masyarakat kesulitan untuk kesana. Untuk akses transportasi umum dari Nagari Sundata ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman tidak ada, kendaraan umum hanya bisa di akses dari Jalan Lintas yang ada di Nagari Sundata sampai terminal di Pasar yang ada di kecamatan. Selanjutnya apabila masyarakat ingin ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus menggunakan ojek.

Permasalahan lainnya di Nagari Sundata yaitumasih banyak masyarakat yang belum memiliki akte kelahiran usia 0-18 tahun sebanyak 291orang. dan masyarakat yang belum memiliki KTP sebanyak 308 orang. Dengan demikian berarti masih banyak anak usia 0-18 tahun yang masih belum memiliki akte kelahiran dan masih banyak mayarakat Sundata yang wajib KTP tetapi masih belum memiliki KTP. Jadi dengan adanya layanan *Online* mandiri ini diharapkan bisa meningkatan angka kepemilikan akte kelahiran di Nagari Sundata.Berikut disajikan data tentang jumlah mayarakat nagari sundata yang masih belum memiliki dokumen kependudukan masyarakat nagari sundata:

Tabel 1.3 Kepemilikan Dokumen Kependudukan

Dokumen	Belum memiliki
KTP	308
AKTE Kelahiran	291

Sumber: Data DKB Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman 2021

Dari penjelasan yang sudah di jelaskan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan Evaluasi Inovasi Layanan *Online* Mandiri Berbasis *WhatsApp* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman di Nagari Sundata. Peneliti ingin melihat dan mengetahui bagaimana layanan *Online* mandiri ini bisa meningkatkan tingkat kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat di Nagari Sundata terlebih lagi di masa pandemic covid-19 ini karena masyarakat harus mematuhi protocol kesehatan untuk tidak berpergian jauh demi mencegah penyebaran covid-19.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis kemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan jam kerja yang seharusnya
- b. Masyarakat kesulitan karna harus mencetak formulir sebelum melanjutkan kegiatan pelayanan
- c. Masyarakat belum memahami dengan baik akan pentingnya dokumen kependudukan
- d. Sosialisasi dari Disdukcapil kepada masyarakat masih kurang

C. Pembatasan Masalah

Karena keterbatasan yang peneliti miliki dan agar penelitian ini lebih terarah, maka penulis membatasi masalah ini pada evaluasi layanan *Online* mandiri di Nagari Sundata Kabupaten Pasaman

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan layanan *Online* mandiri di Nagari Sundata Kecamatan Lubuk Sikaping?
2. Bagaimana evaluasi Layanan *Online* Mandiri di Nagari Sundata Kecamatan Lubuk Sikaping?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan pelaksanaan layanan *Online* mandiri di Nagari Sundata
2. Untuk menjelaskan evaluasi Layanan *Online* Mandiri di Nagari Sundata Kabupaten Pasaman.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dengan dilakukannya penelitian dalam skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis ataupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan konsep ilmu administrasi public khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan peneliti sebagai wujud dari pengembangan pengetahuan yang nantinya akan digunakan untuk mempersiapkan diri memasuki dunia kerja dan kangsung terjun ke masyarakat.

b. Bagi pemerintah kabupaten

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan dalam merumuskan dan membuat kebijakan tentang program pelayanan public dan dokumen kependudukan agar lebih optimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.