

Efektivitas Pelayanan Administrasi Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Administrasi Desa

Oleh:

Serly Apriliana,

Hendra Sukmana

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Maret, 2026

Pendahuluan

Pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, khususnya dalam pemenuhan kebutuhan administrasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Seiring perkembangan teknologi, pemerintah mendorong transformasi digital melalui penerapan pelayanan berbasis elektronik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Pemerintah Desa Plintahan menghadirkan inovasi berupa Aplikasi Layanan Pak Danan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi desa. Namun, dalam implementasinya masih terdapat kendala, seperti keterbatasan fitur layanan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta gangguan teknis pada sistem. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengkaji efektivitas pelayanan administrasi sebagai upaya percepatan pelayanan administrasi desa.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi melalui Aplikasi Layanan Pak Danan sebagai upaya percepatan pelayanan administrasi desa berdasarkan teori efektivitas menurut Duncan dalam (Steers, 1985)?

Penelitian Terdahulu

1. **Rahayu & Sukmana (2022) “Efektivitas Berkas Mlaku Dewe terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”**. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi “Berkas Mlaku Dewe” telah berjalan efektif berdasarkan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dalam implementasinya.
2. **Amalia & Rodiyah (2024) “Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Digital di Desa Karangtanjung, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo”**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SIPRAJA Sidoarjo belum diterapkan secara efektif. Hal ini ditunjukkan melalui adanya perbedaan antara layanan online dan offline, rendahnya tingkat pemahaman publik pada sistem digital, serta keterbatasan tenaga operator.
3. **Risa & Rustianingsih (2024) “Efektivitas Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan”**. Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi Kios E-Pak Ladi telah berhasil mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi, namun masih terdapat kendala karena kurangnya sosialisasi dan belum memadainya fasilitas pendukung.
4. **Widanti & Pinatih (2024) “Efektivitas Program Pelayanan Aplikasi SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) dalam Pengoptimalan Pelayanan Administrasi di Desa Dangin Puri Kangin Kecamatan Denpasar Utara”**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas cukup baik, tetapi masih membutuhkan sosialisasi berkelanjutan agar masyarakat lebih memahami prosedur dan penggunaan aplikasi.

Metode

Komponen	Keterangan
Jenis Penelitian	Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif
Lokasi Penelitian	Pemerintah Desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan
Fokus Penelitian	Efektivitas pelayanan administrasi sebagai upaya percepatan pelayanan administrasi desa yang dianalisis melalui aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi
Teknik Penentuan Informan	Teknik purposive sampling
Informan Penelitian	Kepala Desa Plintahan, Sekretaris Desa Plintahan yang juga selaku Operator Aplikasi Layanan Pak Danan, dan Kasi Pelayanan Desa Plintahan, serta Masyarakat Desa Plintahan sebagai penerima layanan dan pengguna Aplikasi Layanan Pak Danan
Teknik Pengumpulan Data	Observasi, wawancara, dan dokumentasi
Teknik Analisis Data	Model analisis Miles dan Huberman (2014) yang meliputi empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data, serta penarikan kesimpulan
Sumber Data	Data primer dan data sekunder

Hasil

Indikator Efektivitas Duncan dalam (Steers, 1985):

1. Pencapaian Tujuan

- Aplikasi Layanan Pak Danan mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi.
- Memudahkan proses registrasi dan pencatatan data secara otomatis.
- Namun, belum seluruh layanan tersedia sehingga sebagian layanan masih dilakukan secara manual.
- Regulasi aplikasi belum disahkan sehingga dalam praktiknya aplikasi berjalan tanpa landasan hukum.

2. Integrasi

- Sosialisasi aplikasi telah dilakukan oleh perangkat desa kepada masyarakat.
- Namun, pemahaman Masyarakat belum merata karena partisipasi sosialisasi terbatas.
- Sebagian masyarakat masih memilih pelayanan langsung ke kantor desa.

3. Adaptasi

- Perangkat desa mampu mengoperasikan dan menyesuaikan penggunaan aplikasi.
- Terdapat kendala teknis seperti error sistem, jaringan, dan register ganda.

Pembahasan

Analisis Berdasarkan Teori Efektivitas Duncan dalam (Steers, 1985):

A. Pencapaian Tujuan

Aplikasi telah menunjukkan hasil positif dalam mempercepat pelayanan administrasi serta mempermudah pekerjaan perangkat desa. Namun, efektivitas belum optimal karena keterbatasan jenis layanan dan belum adanya dasar hukum yang sah.

B. Integrasi

Integrasi sudah berjalan melalui sosialisasi dan koordinasi antar perangkat desa. Akan tetapi, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh rendahnya partisipasi masyarakat sehingga pemahaman belum merata.

C. Adaptasi

Perangkat desa mampu beradaptasi dengan sistem digital yang diterapkan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis yang mempengaruhi kelancaran pelayanan, sehingga diperlukan peningkatan sistem dan sarana pendukung.

Temuan Penting Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi Aplikasi Layanan Pak Danan dalam pelayanan administrasi desa telah berjalan dan mampu mendukung percepatan pelayanan, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Pertama, pada aspek pencapaian tujuan, aplikasi mampu mempercepat dan mempermudah pelayanan serta telah melalui tahap uji coba, tetapi belum optimal karena belum seluruh layanan terakomodasi dan regulasi belum disahkan. Kedua, pada aspek integrasi, sosialisasi telah dilakukan dan mendukung koordinasi perangkat desa, namun pemahaman masyarakat belum merata akibat keterbatasan partisipasi sehingga sebagian warga masih memilih pelayanan langsung. Ketiga, pada aspek adaptasi, perangkat desa mampu mengoperasikan dan menyesuaikan aplikasi, tetapi masih terdapat kendala teknis seperti error sistem, jaringan, dan register ganda yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan administrasi berbasis aplikasi ini tergolong cukup efektif, namun belum maksimal karena masih terdapat keterbatasan pada aspek layanan, regulasi, dan sistem.

Manfaat Penelitian

- **Bagi Pemerintah Desa Plintahan**

Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi berbasis digital, khususnya dalam pengembangan Aplikasi Layanan Pak Danan, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, serta perbaikan kendala teknis layanan.

- **Bagi Masyarakat Desa Plintahan**

Memberikan kontribusi dalam peningkatan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Layanan Pak Danan serta mendorong kemudahan dan percepatan dalam pengurusan administrasi desa.

- **Bagi Akademik dan Ilmu Administrasi Publik**

Menambah referensi kajian ilmiah tentang efektivitas pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa.

- **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Menjadi bahan rujukan untuk penelitian lanjutan terkait pelayanan administrasi desa dan inovasi digital.

Referensi

- [1] N. Amba, S. R. J. Saleky, and O. L. Sahertian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah," *J. Adm. Terap.*, vol. 2, no. 1, pp. 232–239, 2023, doi: <https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1805>.
- [2] A. S. Fatimah and I. Rodiyah, "Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Pemerintah Desa Seduri, Kecamatan Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo," *J. Pengemb. Budaya dan Masy. Indones.*, vol. 9, p. 7, Jun. 2021, doi: [10.21070/ijccd2021755](https://doi.org/10.21070/ijccd2021755).
- [3] M. Ariandi, M. A. D. Cahya, P. Studi, S. Informasi, F. Sains, and U. B. Darma, "Digitalisasi E-Document Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kecamatan Sembawa," vol. 9, no. 2, pp. 1281–1296, 2023.
- [4] I. Sucahyo, R. Chandradewi Puspitarini, and M. Rohma, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo Dalam Perspektif Etika Dan Profesionalisme," *Ilm. Ilmu Adm. Negara*, vol. 10, no. 1, pp. 44–53, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/9945/pdf>
- [5] R. W. Rawis, J. Ruru, and H. Kolondam, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa," *J. Adm. publik*, vol. VIII, no. 114, pp. 45–56, 2022.
- [6] M. I. Budijaya and M. Situmeang, "Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan: Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi di Era Society 5.0 Digital Transformation in Governance: Analysis of the Effectiveness of Application-Based Public Services in the Era of Society," *All Fields Sci. J. Liaison Acad. Society*, vol. 5, no. 2, pp. 1–13, 2025, [Online]. Available: <https://j-las.lemkomindo.org/index.php/AFoSJ-LAS/index>
- [7] *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. 2018. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- [8] *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional*. 2023. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/273981/perpres-no-82-tahun-2023>
- [9] *Keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Nomor 55 Tahun 2024 tentang Panduan Umum Pengembangan Desa Cerdas*. 2024. [Online]. Available: <https://www.transmigrasi.go.id/jdih/web/regulations/read/panduan-umum-pengembangan-desa-cerdas-55-2024>
- [10] N. V. Rahayu and H. Sukmana, "Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo," *Reformasi J. Ilm. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit.*, vol. 12, no. 2, pp. 262–272, Dec. 2022, doi: [10.33366/rfr.v12i2.3708](https://doi.org/10.33366/rfr.v12i2.3708).

Referensi

- [11] D. A. N. Amalia and I. Rodiyah, "Efektivitas Program Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Digital Di Desa Karangtanjung Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo," *Jdp (Jurnal Din. Pemerintahan)*, vol. 7, no. 2, pp. 153–175, 2024, doi: 10.36341/jdp.v7i2.4506.
- [12] Risa and E. Rustianingsih, "Efektivitas Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan," *NeoRespublica J. Ilmu Pemerintah.*, vol. 5, no. 2, pp. 606–619, Mar. 2024, doi: 10.52423/neores.v5i2.212.
- [13] N. Putu, T. Widanti, D. Ayu, and A. Intan, "Efektivitas Program Pelayanan Aplikasi SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) Dalam Pengoptimalan Pelayanan Administrasi Di Desa Dangin Puri Kangin Kecamatan Denpasar Utara," *J. Prog. Adm. Publik*, vol. 4, no. 1, pp. 40–45, 2024.
- [14] R. M. Steers, *Efektivitas Organisasi*, Terjemahan. Jakarta: Erlangga, 1985.
- [15] Khaerullah, H. E. Parawu, and N. Tahir, "Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Barang dan Kekayaan Daerah di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar," *J. Unismuh*, vol. 4, no. 2, pp. 1–14, 2023, [Online]. Available: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/download/11381/6212>
- [16] F. Ratuhanrasa, J. J. Rares, and F. Tulusan, "Efektivitas Pelayanan Publik Masa Covid-19 Di Kantor Kelurahan Singkil Dua Kota Manado," *J. Adm. Publik*, vol. 8, no. 123, pp. 1–9, 2022.
- [17] F. W. Roosinda et al., *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021.
- [18] P. Anugrah, K. Kustiawan, and L. Marlioni, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran," *Din. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, vol. 10, no. 3, pp. 488–500, 2023.
- [19] R. H. Mokoginta, J. H. Posumah, and N. Palar, "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu," *J. Adm. Publik*, vol. VII, no. 102, pp. 43–52, 2021.
- [20] D. A. Lahutung, S. Sambiran, and F. Pengemanan, "Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik," *J. Gov.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2021.

