

The Effectiveness of Administrative Services in Accelerating Village Administrative Service Delivery [Efektivitas Pelayanan Administrasi Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Administrasi Desa]

Serly Apriliana¹⁾, Hendra Sukmana ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: hendra.sukmana@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to describe and analyze the effectiveness of administrative services as an effort to accelerate village administrative services. The study used a qualitative descriptive method with observation, interviews, and documentation techniques, as well as data analysis using the Miles and Huberman model. The results showed that in terms of achieving objectives, the application was able to accelerate and simplify services and was planned through a trial phase. However, not all services have been accommodated and regulations have not been ratified. In terms of integration, public understanding of the application's use is not evenly distributed due to limited participation in socialization. In terms of adaptation, village officials were able to operate and adjust the application, although technical obstacles such as system errors and network disruptions persisted. Thus, the effectiveness of administrative services can be categorized as effective in supporting the acceleration of village administrative services, but not yet fully optimal.*

Keywords - Effectiveness; Layanan Pak Danan Application; Administrative Services

Abstrak. *Studi ini tujuannya guna mendeskripsikan serta menganalisis efektivitas pelayanan administrasi sebagai upaya percepatan pelayanan administrasi desa. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi serta analisis data model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek pencapaian tujuan, aplikasi mampu mempercepat dan mempermudah pelayanan serta direncanakan melalui tahap uji coba, namun belum seluruh layanan terakomodasi dan regulasi belum disahkan. Pada aspek integrasi, pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi belum merata karena keterbatasan partisipasi sosialisasi. Pada aspek adaptasi, perangkat desa mampu mengoperasikan dan menyesuaikan aplikasi, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti error sistem dan gangguan jaringan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan administrasi dapat dikategorikan efektif dalam mendukung percepatan pelayanan administrasi desa tetapi belum sepenuhnya optimal.*

Kata Kunci – Efektivitas; Aplikasi Layanan Pak Danan; Pelayanan Administrasi

I. PENDAHULUAN

Dalam upaya peningkatan kualitas kehidupan serta kemakmuran masyarakat, pelayanan publik memiliki peran yang krusial. Dengan adanya pelayanan publik yang prima, maka kebutuhan publik juga bisa dipenuhi secara lebih efektif, yang nantinya turut meningkatkan kualitas hidup [1]. Undang-UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik yakni aktivitas pelayanan agar kebutuhan masyarakat terpenuhi selaras peraturan yang ada. Adapun kegiatan pelayanan publik mencakup pemberian barang, jasa, maupun layanan administrative, dari instansi pemerintah daerah serta pusat, juga pihak lainnya yang memperoleh penugasan [2].

Pelayanan administrasi sebagai bentuk nyata dari pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan administrasi merupakan bentuk layanan pemerintah dalam mendukung public mempersiapkan serta mengelola dokumen sesuai prosedur yang berlaku [3]. Tujuan utamanya ialah memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi dan dokumen untuk tujuan tertentu. Selain itu, juga guna meningkatkan kepuasan publik pada layanan yang diselenggarakan oleh petugas dan pemerintah [4]. Pada tingkat pemerintahan desa, pelayanan administrasi berperan signifikan guna mendukung kelancaran penyelenggaraan pemerintahan [4]. Jenis pelayanan administrasi desa yang sering dibutuhkan masyarakat meliputi berbagai bentuk surat yaitu surat keterangan usaha, surat pindah, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar untuk pembuatan kartu keluarga, surat pengantar pembuatan akta kelahiran, surat keterangan untuk pembuatan KTP, surat persyaratan ahli waris, surat pengantar izin keramaian, serta surat-surat administrasi lainnya [5].

Di tengah meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi yang berkualitas, efisien, dan transparan, maka pemerintah menerapkan transformasi digital untuk mendukung pemberian pelayanan yang lebih baik

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

[6]. Upaya ini turut didukung oleh Perpres No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sebagaimana yang tertuang dalam peraturan tersebut, transformasi digital di lingkungan pemerintahan bertujuan guna menciptakan sistem pemerintahan yang lebih terbuka, bertanggung jawab, dan efisien, sehingga diharapkan bisa melayani masyarakat secara lebih terintegrasi dan terpercaya [7]. Di sisi lain, juga terdapat Perpres No 82 Tahun 2023 mengenai Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional yang menegaskan tujuan percepatan transformasi digital pada SPBE serta menjamin adanya integrasi layanan digital taraf nasional [8]. Regulasi lainnya yang menjadi payung hukum transformasi digital pemerintahan ialah Kepmen Desa PDTT No 56 tahun 2024 mengenai Panduan Umum Pengembangan Desa Cerdas. Keputusan tersebut menyatakan bahwa “SPBE bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung pelayanan publik dan pembangunan desa” [9].

Bentuk nyata dari penerapan berbagai kebijakan tersebut, Pemda Plintahan yang terletak di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, menciptakan sebuah aplikasi layanan publik berbasis *website*. *Platform* tersebut diberi nama Layanan Pak Danan dan resmi diluncurkan sejak 25 September 2024 lalu. Aplikasi tersebut sebagai wujud inovasi digital di lingkungan pemerintahan guna memfasilitasi perangkat desa untuk pembuatan surat, dokumen, dan percepatan pelayanan administrasi masyarakat. Aplikasi tersebut menampilkan halaman beranda yang memuat rekapitulasi jumlah surat yang telah diterbitkan sepanjang tahun serta data jenis surat yang paling banyak diajukan oleh masyarakat, yang dikelompokkan pada empat klasifikasi utama, yakni surat kependudukan, surat tanah, surat keterangan, serta yang lain. Informasi tersebut tersaji berbentuk grafik batang sesuai periode bulanan serta jenis surat. Pada menu Pelayanan terdiri atas tiga fitur utama, yaitu Surat Menyurat, Riwayat Surat, dan Akun Warga. Pada fitur Surat Menyurat, layanan dikelompokkan menjadi empat kategori, yakni Surat Tanah, Surat Kependudukan, Surat Keterangan, serta Surat lain. Setiap permohonan surat dari masyarakat ditampilkan pada tabel yang berisi informasi pemohon, jenis surat, petugas pemroses, juga status permohonan. Layanan Pak Danan disertai fitur Riwayat Surat guna menunjang pengarsipan, Akun Warga untuk pengelolaan data pengguna, serta Data Desa.

Proses pembuatan surat diawali oleh perangkat desa yang masuk ke aplikasi memakai NIK dan memilih jenis surat sesuai kebutuhan masyarakat. Selanjutnya, perangkat desa mengisi data pemohon serta menetapkan pejabat yang berwenang guna menandatangani surat tersebut. Sistemnya nanti membentuk surat sesuai format secara otomatis. Surat lalu diperiksa, dicetak, dan ditandatangani oleh pejabat terkait, sebelum diberikan stempel sebagai bentuk pengesahan. Data dalam Tabel 1 di bawah ini memperlihatkan adanya peningkatan signifikan dalam penggunaan aplikasi Layanan Pak Danan sejak awal operasionalnya hingga Juni 2025.

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Pengurusan Surat pada Aplikasi Layanan Pak Danan

Bulan	Surat Tanah	Surat Kependudukan	Surat Keterangan	Surat Lain
September 2024	0	0	4	1
Oktober 2024	0	1	26	21
November 2024	0	4	27	28
Desember 2024	0	2	20	10
Januari 2025	0	32	41	18
Februari 2025	0	38	51	19
Maret 2025	2	22	16	19
April 2025	1	44	30	31
Mei 2025	1	65	43	37
Juni 2025	0	55	47	27

Sumber: Dokumen Desa, 2025

Tabel mengindikasikan bahwasannya jumlah pengurusan surat berbasis Aplikasi Layanan Pak Danan mengalami peningkatan pesat sedari September 2024 sampai Juni 2025. Pada fase awal implementasi (September–Desember 2024), jumlah surat yang dikelolanya masih rendah dan didominasi oleh surat keterangan serta surat lainnya. Sejak Januari 2025, pengelolaan surat kependudukan naik signifikan serta puncaknya pada Mei 2025 sebanyak 65 surat. Surat keterangan turut mengalami peningkatan meskipun sempat menurun pada Maret 2025. Pengurusan surat tanah mulai dilaksanakan di Maret 2025 dengan jumlah yang relatif lebih sedikit daripada jenis surat lain. Namun, surat keterangan kepemilikan tanah serta surat ahli waris belum tersedia dalam fitur Surat Menyurat, sehingga penyusunan format surat tersebut masih dilakukan secara manual. Tetapi, pencatatan register dan data pemohon tetap dilakukan melalui aplikasi dengan memasukkannya ke dalam subkategori Surat Keterangan, tepatnya pada jenis Surat Umum. Langkah ini ditempuh agar setiap permohonan tetap tercatat dalam sistem aplikasi, meskipun dokumen fisiknya tidak dihasilkan melalui template bawaan aplikasi.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas tentang efektivitas program aplikasi pelayanan administrasi. Penelitian terdahulu seperti oleh Rahayu dan Sukmana (2022) yang berjudul “Efektivitas Berkas Mlaku Dewe terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo” 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 [10]. Selanjutnya, penelitian oleh Amalia dan Rodyah (2024) yang berjudul “Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Digital di Desa Karangtanjung, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo”, yang menyatakan bahwasannya 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 [11]. Disamping itu studi oleh Risa dan Rustianingsih (2024) yang berjudul “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 [12]. Adapun penelitian oleh Widanti dan Pinatih (2024) yang berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Aplikasi SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) dalam Pengoptimalan Pelayanan Administrasi di Desa Dangin Puri Kangin Kecamatan Denpasar Utara” menunjukkan bahwa efektivitas cukup baik, tetapi masih membutuhkan sosialisasi berkelanjutan agar masyarakat lebih memahami prosedur dan penggunaan aplikasi. Hasil dari penelitian ini dirumuskan berdasarkan teori Steers yang termasuk 3 indikator penilaian, yakni pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi, di mana program SIPADU telah berhasil memenuhi syarat umum dari ketiga indikator ini [13].

Dari observasi di lapangan terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh Pemda Plintahan dalam memanfaatkan Aplikasi Layanan Pak Danan. Diantaranya adalah yang pertama, aplikasi belum menyediakan berbagai jenis layanan surat penting, misalnya Surat Keterangan Kepemilikan Tanah serta Surat Ahli Waris. Akibatnya, perangkat desa harus mencari format dan mengetik surat secara manual, sehingga pelayanan menjadi lambat dan berpotensi menimbulkan kesalahan pengetikan. Kedua, masih banyak warga Desa Plintahan yang belum mengetahui keberadaan dan fungsi Aplikasi Layanan Pak Danan sebagai layanan administrasi Desa Plintahan. Situasi ini muncul akibat peserta sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Desa Plintahan hanya anak muda saja, sehingga informasi mengenai aplikasi tersebut belum tersampaikan secara merata dan efektif kepada seluruh lapisan masyarakat. Ketiga, terdapat kendala teknis dalam pemanfaatan Aplikasi Layanan Pak Danan, baik dari sistem aplikasi maupun faktor eksternal. Aplikasi sering mengalami error, tampilan aplikasi berubah menjadi putih terutama saat proses pencetakan sehingga perangkat desa harus mengulang pembuatan surat dari awal. Selain itu, keterbatasan jaringan internet dan pemadaman listrik turut menghambat akses aplikasi serta penggunaan perangkat komputer dan mesin cetak. Kondisi ini menyebabkan pelayanan administrasi tidak dapat diselesaikan secara lancar sehingga masyarakat kerap diminta untuk kembali pada hari berikutnya.

Dengan mempertimbangkan adanya isu tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengidentifikasi hasil penelitian berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Administrasi Desa menggunakan teori efektivitas menurut Duncan pada (Steers, 1985). Efektivitas organisasi menurut Duncan pada (Steers, 1985) menekankan tingkat organisasi mencapai tujuannya, serta kemampuan organisasi untuk mempertahankan integrasi internal dan beradaptasi dengan lingkungan [14]. Terdapat tiga indikator yang dilibatkan dalam teori tersebut, diantaranya: 1) Pencapaian Tujuan, yakni keseluruhan usaha dan proses pencapaian tujuan [15]. 2) Integrasi, yakni kemampuan organisasi untuk menjaga koordinasi, keselarasan, dan hubungan internal antar anggota atau unit organisasi [16]. 3) Adaptasi, yakni kapabilitas organisasi guna menyesuaikan dirinya dengan perubahan di lingkungan sekitar [15].

Studi ini bertujuan guna menggambarkan serta mengkaji efektivitas pelayanan administrasi sebagai upaya percepatan pelayanan administrasi desa. Nilai kebaruan yang dimiliki oleh penelitian ini adalah menyajikan hasil kajian mendalam terkait “Efektivitas Aplikasi Layanan Pak Danan” berdasarkan Teori Duncan dalam Steers. Hasil penelitian nantinya diharapkan dapat menambah referensi terkait studi administrasi publik, khususnya efektivitas penggunaan *platform* digital untuk mendukung pelayanan administrasi publik. Selain itu, juga dapat menjadi masukan praktis bagi Pemda Plintahan dalam pengembangan kualitas sistem pelayanan publik berbasis digital ke depan.

II. METODE

Studi ini menerapkan studi deskriptif kualitatif. Metode studi deskriptif kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan berbagai fenomena yang terjadi, baik yang berlangsung secara alamiah maupun yang merupakan hasil rekayasa manusia, dengan menitikberatkan pada karakteristik, hubungan antaraktivitas, serta kualitas dari fenomena tersebut [17]. Lokasi penelitian bertempat di Pemerintah Desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, karena adanya permasalahan yang relevan untuk dikaji. Fokus penelitian ini terletak pada efektivitas pelayanan administrasi sebagai upaya percepatan pelayanan administrasi desa,

yang dikaji dari segi pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi. Informan studi ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yakni memilih sampel melalui pertimbangan khusus [18]. Informan yang dilibatkan adalah Kepala Desa Plintahan, Sekretaris Desa Plintahan yang juga ialah Operator Aplikasi Layanan Pak Danan, Kasi Pelayanan Desa Plintahan, serta masyarakat Desa Plintahan sebagai penerima layanan dan pengguna aplikasi. Data primer serta data sekunder akan dihimpun lewat observasi, wawancara, serta dokumentasi. Lalu, dikaji melalui model Miles dan Huberman (2014), termasuk empat tahap, yakni: (1) pengumpulan data dari berbagai sumber terkait efektivitas pelayanan administrasi, (2) reduksi data untuk menentukan informasi yang relevan, (3) penyajian data secara naratif maupun tabel agar lebih mudah dipahami, dan (4) penarikan kesimpulan sesuai fokus penelitian. Penelitian juga akan menerapkan teknik triangulasi untuk membandingkan hasil perolehan data dan menjamin keabsahannya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas organisasi menurut Duncan dalam (Steers, 1985) menekankan tingkat organisasi mencapai tujuannya, serta kemampuan organisasi untuk mempertahankan integrasi internal dan beradaptasi dengan lingkungan. Dengan wawancara langsung bersama para informan, peneliti dapat mengumpulkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan sejalan dengan Teori Duncan pada Richard M. Steers, yakni:

A. Pencapaian Tujuan

Duncan pada (Steers, 1985) mendefinisikan pencapaian tujuan sebagai segala upaya guna tercapainya tujuan yang harus dipandang sebagai sebuah proses. Maka, guna guna memastikan tercapainya tujuan akhir, dibutuhkan tahap yang terstruktur dalam pelaksanaan setiap bagian serta penetapan periodisasinya [19]. Beberapa faktor pencapaian tujuan meliputi periode waktu, pencapaian sasaran konkret, serta dasar hukumnya [12]. Dari aspek kurun waktu pelaksanaan, Pak Danan Jaya selaku Kepala Desa Plintahan menjelaskan bahwa Aplikasi Layanan Pak Danan dipersiapkan dengan uji coba sebelum resmi digunakan, sebagaimana yang disampaikan oleh Pak Danan Jaya sebagai berikut:

“Terkait dengan program pelayanan administrasi yaitu melalui aplikasi berbasis digital. Kami sudah meresmikan aplikasi yang saya beri nama Aplikasi Layanan Pak Danan. Aplikasi ini sudah uji coba 2 bulan dan diresmikan pada tanggal 25 September 2024.” (Hasil wawancara tanggal 17 Juli 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Plintahan telah menguji coba aplikasi selama dua bulan sebelum diluncurkan. Tahapan uji coba ini tidak hanya menandakan adanya perencanaan yang sistematis, tetapi juga menjadi bagian dari periodisasi pencapaian tujuan.

Pencapaian sasaran Aplikasi Layanan Pak Danan terwujud dalam kemampuannya mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi. Hal ini disampaikan Pak Nur Kholis selaku Operator, yang menjelaskan:

“Tujuan dari adanya Aplikasi Layanan Pak Danan itu mempercepat layanan dan mempermudah perangkat desa karena tinggal pilih menu saja apa yang dibutuhkan masyarakat seperti surat keterangan domisili dan lain-lain. Sangat dirasakan perubahan dalam pelayanan administrasi setelah adanya Aplikasi Layanan Pak Danan sangat membantu juga bagi perangkat desa, dalam hal registrasi juga mudah bisa kami lihat berapa orang yang datang ke kantor dan apa saja surat yang diminta warga dalam sehari, itu bisa dilihat melalui aplikasi ini. Jadi, awalnya membuat surat manual kemudian diahlikan untuk pindah di aplikasi ini sehingga aplikasi ini sangat berdampak positif karena mempercepat pelayanan.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Pernyataan dari Pak Nur Kholis lebih diperkuat dengan pernyataan Pak Danan Jaya selaku Kepala Desa Plintahan sebagai berikut:

“Tujuan adanya aplikasi ini untuk memudahkan masyarakat terkait dengan layanan administrasi yang ada di desa. Aplikasi ini sudah bisa diakses oleh seluruh warga desa Plintahan. Masyarakat kita sudah semi perkotaan, aktivitas paginya banyak yang bekerja jadi untuk datang ke balai desa mengurus surat itu sulit, jadi kita buatlah aplikasi berbasis digital ini. InsyaAllah masyarakat sudah bisa menggunakan aplikasi. Masyarakat yang muda-muda sudah tau adanya aplikasi ini, kalau yang tua-tua banyak yang belum tau. Aplikasi ini juga membantu mempermudah proses pembuatan surat dan mempercepat pelayanan administrasi, serta adanya aplikasi ini itu ada nama semua perangkat desa, jadi siapa yang aktif bekerja atau yang melayani warga desa itu bisa terlihat di aplikasi tersebut. Aplikasi ini memberikan dampak positif pada pelayanan administrasi, sebagai kepala desa itu melayani warga tidak hanya jam kerja, pernah ada warga pada jam 11 malam ke rumah saya minta surat keterangan domisili dan membutuhkan nomor register, dengan mudah kami dapat membuka aplikasi Layanan Pak Danan dan membuat surat tersebut, kemudian nomor register juga otomatis muncul tanpa perlu kami ke kantor desa di jam 11 malam untuk melihat nomor registernya di buku register karena semua sudah teratasi dengan adanya Aplikasi Layanan Pak Danan.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Kedua pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Aplikasi Layanan Pak Danan telah membawa perubahan nyata dalam pelayanan administrasi desa. Aplikasi ini tidak hanya mempercepat proses pembuatan surat dan mempermudah registrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual, tetapi juga membuat perangkat desa lebih efisien dalam mencatat serta memantau aktivitas pelayanan administrasi harian. Selain itu, aplikasi turut memudahkan masyarakat

yang waktunya terbatas karena pekerjaan, sehingga akses pelayanan lebih fleksibel tanpa harus hadir secara langsung di kantor desa. Namun, pemanfaatannya belum sepenuhnya merata sebab masyarakat usia muda lebih cepat beradaptasi dibandingkan masyarakat usia lanjut. Aplikasi ini juga meningkatkan transparansi, memperkuat akuntabilitas kinerja perangkat desa, serta memungkinkan pelayanan dilakukan di luar jam kerja. Berikut merupakan gambar dari Aplikasi Layanan Pak Danan:



Gambar 1. Tampilan Aplikasi Layanan Pak Danan
Sumber: Aplikasi Layanan Pak Danan, 2025

Namun demikian, Pak Abdul Gofur selaku Kasi Pelayanan menambahkan bahwa meskipun aplikasi memberikan banyak kemudahan, belum semua jenis layanan administrasi tersedia dalam sistem, sebagaimana yang disampaikan Pak Abdul Gofur sebagai berikut:

“Dengan adanya aplikasi ini enak, warga disuruh menunggu dan kami buat surat yang dibutuhkan warga dengan cepat karena data-data semua warga Plintahan itu sudah ada di aplikasi jadi kita tinggal buat surat jenis apa yang dibutuhkan. Tetapi, memang ada beberapa jenis layanan surat yang belum tersedia di aplikasi, seperti Surat Keterangan Kepemilikan Tanah dan Surat Ahli Waris sehingga kami harus mencari format surat tersebut terlebih dahulu dan membuatnya secara manual dengan menggunakan Microsoft Word. Walaupun perangkat desa pada sibuk semua seperti ada yang kegiatan di luar, nah di kantor hanya ada 2 orang saja itu sanggup melayani warga dan tidak kerepotan karena terbantu dengan adanya Aplikasi Layanan Pak Danan.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Pernyataan tersebut menandakan bahwasanya Aplikasi Layanan Pak Danan telah berdampak positif terhadap efisiensi kerja perangkat desa. Data kependudukan yang sudah tersimpan dalam sistem membuat pelayanan lebih cepat, bahkan ketika jumlah perangkat desa yang hadir terbatas. Hal ini menegaskan bahwa aplikasi efektif dalam mempercepat dan mempermudah proses administrasi. Namun demikian, pencapaian sasaran masih belum bisa dikatakan optimal dikarenakan ketiadaan beragam jenis layanan administrasi dalam sistem. Beragam jenis surat misalnya Surat Keterangan Kepemilikan Tanah serta Surat Ahli Waris juga masih harus dibuat secara manual, sehingga perangkat desa masih bergantung pada proses manual untuk jenis layanan tertentu yang belum termasuk pada aplikasi.

Hal ini selaras pada hasil wawancara bersama Fajar Agung selaku masyarakat Desa Plintahan, sebagaimana pernyataan berikut:

“Memang dengan adanya aplikasi ini, bisa dibilang sangat membantu masyarakat, karena yang sebelumnya dilakukan secara manual karena harus mendatangi kantor desa, sekarang bisa dilakukan secara online dan hal itu mempersingkat waktu, tetapi jenis layanan surat yang tertera di aplikasi masih dibilang belum lengkap, seperti template Surat Keterangan Kepemilikan Tanah dan Surat Ahli Waris, jadi terkadang saya harus mendatangi kantor desa untuk melakukan kepengurusan surat yang templatnya tidak tertera di menu layanan pada aplikasi.” (Hasil wawancara, 24 Februari 2026)

Pernyataan Fajar Agung memperlihatkan bahwasanya Aplikasi Layanan Pak Danan telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat karena mampu mempermudah dan mempersingkat waktu dalam proses pengurusan surat secara *online*. Namun demikian, manfaat tersebut belum berlangsung dengan baik dikarenakan masih ada banyak jenis layanan, misalnya Surat Ahli Waris serta Surat Keterangan Kepemilikan Tanah, yang belum tersedia dalam aplikasi dan masyarakat tetap harus datang ke kantor desa untuk mengurusnya secara langsung.

Selain itu, aspek dasar hukum juga menjadi perhatian Kepala Desa Plintahan, Danan Jaya, yang menegaskan pentingnya regulasi sebagai landasan hukum bagi keberlangsungan aplikasi, sebagaimana pernyataan berikut:

“Kalau regulasi yang melindungi Aplikasi Layanan Pak Danan sudah kami siapkan dalam bentuk rancangan peraturan desa. Kalau tidak ada payung hukumnya nanti kami yang salah. Tetapi rancangan peraturan itu belum

bisa diberlakukan karena masih menunggu pembahasan dan kesepakatan dengan BPD.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa Pemerintah Desa Plintahan telah menyiapkan rancangan peraturan desa sebagai dasar hukum bagi Aplikasi Layanan Pak Danan. Namun, karena rancangan tersebut belum disepakati bersama BPD, maka aplikasi ini pada praktiknya masih berlangsung tanpa dasar hukum formal.

Hasil penelitian di lapangan memperlihatkan adanya capaian positif untuk tujuan “Aplikasi Layanan Pak Danan di Desa Plintahan”, sekalipun belum maksimal. Jika ditinjau dari aspek waktu pelaksanaan, aplikasi ini sudah melewati tahapan uji coba dalam dua bulan yang memperlihatkan terdapat perencanaan serta periodisasi yang terstruktur. Sementara itu, dari sisi pencapaian sasaran, aplikasi tersebut terbukti mampu meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan administrasi desa, baik dalam pelaksanaan tugas perangkat desa maupun dalam proses pengurusan administrasi oleh masyarakat. Kemudahan tersebut tercermin dari proses pembuatan surat yang lebih cepat, sistem registrasi otomatis, serta fleksibilitas pelayanan yang tidak terbatas pada jam kerja. Hal ini memperingatkan bahwa tujuan aplikasi dalam mewujudkan percepatan pelayanan administrasi telah tercapai secara nyata. Namun demikian, capaian tersebut belum sepenuhnya optimal karena belum seluruh layanan administrasi terintegrasi dalam sistem sehingga beberapa surat masih diproses manual. Kemudian, dari aspek dasar hukum, aplikasi telah disiapkan secara matang melalui Perda sebagai payung hukum, namun regulasi itu belum ditetapkan, pada akhirnya operasionalnya kini tidak memiliki landasan hukum yang bersifat mengikat.

Dari pendapat teori Duncan pada (Steers, 1985), pencapaian tujuan yakni proses bertahap yang meliputi kurun waktu, capaian tujuan, serta dasar hukum. Aplikasi ini sudah sesuai sebagian indikator, terutama pada aspek kurun waktu melalui tahap uji coba dan peningkatan efisiensi pelayanan administrasi desa. Meski begitu, capaian ini belum maksimal dikarenakan terbatasnya jenis layanan, surat, serta lemahnya aspek hukum. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Widanti dan Pinatih (2024) tentang efektivitas SIPADU di Desa Dangin Puri Kangin, turut mengindikasikan “Terdapat capaian positif meskipun belum sepenuhnya optimal. Persamaan kedua studi terletak pada keberhasilan aplikasi dalam mempercepat pelayanan”. Dengan perbedaan, SIPADU menghadapi tantangan pada sosialisasi, sementara Layanan Pak Danan pada aspek regulasi. Secara umum, pencapaian tujuan Aplikasi Layanan Pak Danan di Desa Plintahan memperlihatkan hasil positif, sekalipun belum maksimal.

B. Integrasi

Integrasi merujuk pada ukuran kapasitas organisasi untuk menyelenggarakan sosialisasi, pengembangan, dan komunikasi pelayanan publik [16]. Organisasi mengintegrasikan beragam ide dan kepentingan yang berbeda agar menjadi lebih selaras guna mencapai tujuan kolektif [16]. Integrasi membantu organisasi agar beroperasi secara lebih selaras, berbasis kerja sama, serta koordinasi antarbagian, sehingga pencapaian tujuan dapat diimplementasikan secara lebih efisien [20]. Hasil wawancara bersama Bapak Danan Jaya selaku Kepala Desa Plintahan menunjukkan bahwasanya proses sosialisasi sudah dilaksanakan dengan baik, yaitu:

“Sosialisasi sudah dilaksanakan dengan baik oleh perangkat desa kami kepada masyarakat pada saat aplikasi ini baru saja dirilis, bagaimana cara pengoperasian dari aplikasi tersebut, kemudian menu–menu yang ada di dalam aplikasi tersebut selalu kami arahkan, tetapi ya itu tadi tiap-tiap individu itu cara penangkapannya berbeda-beda terkait dengan Aplikasi Layanan Pak Danan. Oleh karena itu, dalam hal ini kerja sama tim yang ada di desa harus dilakukan sebaik mungkin dalam hal penyampaian penjelasan pada saat sosialisasi, dengan seperti itu kami harap masyarakat sebagai penerima dan sekaligus pengguna layanan dapat mengoperasikannya dengan lancar.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses sosialisasi Aplikasi Layanan Pak Danan telah dilaksanakan dengan baik oleh perangkat desa. Namun, terdapat perbedaan tingkat pemahaman di kalangan masyarakat karena kemampuan menangkap informasi yang berbeda-beda. Hal ini menekankan pentingnya koordinasi dan kerja sama tim yang berkelanjutan agar penyampaian informasi semakin efektif dan dapat dipahami secara merata oleh masyarakat. Selaras dengan hal tersebut, Bapak Abdul Gofur selaku Kasi Pelayanan menambahkan bahwa meskipun sosialisasi sudah dilakukan, pada tahap awal masih terdapat kendala dalam pemerataan informasi dan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi. Hal tersebut dijelaskan sebagai berikut:

“Sosialisasinya dilakukan dengan dijelaskan apa itu Aplikasi Layanan Pak Danan dan bagaimana cara menggunakannya. Awalnya masyarakat merasa kaget kok ribet tetapi dengan berjalannya waktu mereka merasa terbantu dan pengoperasiannya mudah dan enak karena memakai sistem online yang mempercepat pelayanan administrasi. Namun, tidak semua hadir saat adanya sosialisasi sehingga informasinya tidak merata. Beberapa warga sudah mengetahui adanya Aplikasi Layanan Pak Danan tetapi ada juga warga yang tidak mengerti cara penggunaannya sehingga banyak warga yang masih memilih pelayanan langsung ke kantor pelayanan.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi telah dilakukan secara langsung kepada masyarakat, namun belum sepenuhnya menjangkau seluruh warga. Ketidakhadiran sebagian masyarakat saat sosialisasi menyebabkan informasi yang diterima tidak merata, sehingga masih terdapat warga yang belum

memahami penggunaan aplikasi dan memilih pelayanan secara langsung di kantor pelayanan. Proses sosialisasi terdokumentasi pada gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Layanan Pak Danan kepada Masyarakat Desa
Sumber: Sekretaris Desa Plintahan, 2025

Selaras dengan hal tersebut, Fajar Agung selaku masyarakat Desa Plintahan menyampaikan bahwa tidak seluruh warga mengikuti kegiatan sosialisasi sehingga masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui maupun memahami cara penggunaan aplikasi. Hal tersebut dijelaskan sebagai berikut:

“Memang sosialisasi sudah dilaksanakan kepada kami selaku masyarakat desa terkait Aplikasi Layanan Pak Danan, yang dimana aplikasi tersebut diharapkan membantu kami selaku masyarakat desa dalam hal kepengurusan administrasi. Akan tetapi, pada saat pelaksanaan sosialisasi banyak dari kami masyarakat desa yang tidak hadir dalam kegiatan sosialisasi tersebut hanya sebagian dari anak muda saja, yang dimana hal itu membuat sebagian dari kami tidak mengetahui akan adanya aplikasi tersebut dan akhirnya kami masyarakat desa ketika melakukan kepengurusan administrasi lebih banyak mendatangi langsung kantor desa.” (Hasil wawancara, 24 Februari 2026)

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwasanya meskipun sosialisasi sudah dilaksanakan, partisipasi masyarakat dalam kegiatan tersebut masih terbatas. Ketidakhadiran sebagian warga menyebabkan informasi mengenai Aplikasi Layanan Pak Danan tidak tersebar secara merata, sehingga masyarakat lebih memilih melakukan pelayanan dengan mendatangi kantor desa.

Temuan studi lapangan mengindikasikan bahwasannya integrasi Aplikasi Layanan Pak Danan juga telah berjalan secara cukup baik, namun belum maksimal. Sosialisasi telah dilaksanakan oleh perangkat desa kepada masyarakat pada saat aplikasi mulai diterapkan. Namun, pelaksanaan sosialisasi tersebut belum diikuti oleh seluruh masyarakat, yang berdampak pada belum meratanya pemahaman mengenai penggunaan aplikasi tersebut. Kondisi ini menyebabkan masih terdapat warga yang belum mengetahui atau belum memahami cara penggunaan aplikasi dan lebih memilih melakukan pelayanan secara langsung di kantor desa. Situasi tersebut menunjukkan bahwa aspek komunikasi dan pemerataan informasi dalam integrasi organisasi masih perlu diperkuat. Meskipun demikian, kerja sama dan koordinasi antarperangkat desa dalam penyampaian informasi serta pengelolaan pelayanan administrasi telah berjalan dengan baik. Aplikasi juga mendukung proses pelayanan melalui sistem online yang mempermudah serta mempercepat administrasi, sehingga secara umum integrasi dalam pemanfaatannya sudah menunjukkan keselarasan organisasi.

Temuan ini, apabila dikorelasikan dengan teori Duncan dalam (Steers, 1985), mengindikasikan bahwasanya integrasi erat kaitannya dengan sosialisasi, komunikasi, koordinasi, serta kerja sama antar pihak terkait, guna mendukung operasional organisasi. Pemanfaatan aplikasi memperlihatkan adanya praktik integrasi yang cukup baik melalui pelaksanaan sosialisasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Tetapi, di sisi lain, tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan sosialisasi masih sangat rendah yang berdampak pada belum meratanya pemahaman terkait aplikasi tersebut. Hasil ini sejalan dengan studi Sari dan Rustianingsih (2024) mengenai efektivitas Kios E-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir yang sama-sama memperlihatkan adanya permasalahan integrasi, khususnya dalam hal sosialisasi kepada masyarakat. Persamaannya terletak pada belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan. Adapun perbedaannya, studi Sari dan Rustianingsih menyoroti bahwa sosialisasi program masih kurang dilaksanakan, sedangkan pada kajian ini sosialisasi telah dilaksanakan oleh perangkat desa, namun partisipasi masyarakat dalam mengikuti kegiatan tersebut belum menyeluruh sehingga informasi belum diterima secara merata. Kesimpulannya ialah integrasi pada penggunaan Aplikasi Layanan Pak Danan cukup baik, tetapi belum maksimal.

C. Adaptasi

Adaptasi merupakan kapabilitas sebuah organisasi guna menyesuaikan dirinya akan perubahan keadaan maupun lingkungan di sekitarnya [20]. Kapabilitas ini terlihat dari tingkat organisasi menyikapi berbagai perubahan yang ada, termasuk dalam pelaksanaan program maupun pelayanan [10]. Indikator adaptasi termasuk kenaikan kapasitas serta sarana prasarana [12]. Kemampuan perangkat desa dalam mengoperasikan aplikasi dijelaskan oleh Bapak Danan Jaya selaku Kepala Desa Plintahan sebagai berikut:

“Pegawai desa juga sudah mampu mempelajari dan mengoperasikan Aplikasi Layanan Pak Danan.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa perangkat desa pada dasarnya memiliki kemampuan dasar untuk beradaptasi dengan teknologi digital. Meskipun tidak ada pelatihan khusus yang diberikan, pegawai desa dapat mempelajari penggunaan aplikasi secara mandiri, sehingga proses pelayanan dapat tetap berjalan.

Namun, wawancara bersama Pak Nur Kholis selaku Sekretaris Desa sekaligus Operator Aplikasi menyoroti tantangan dalam proses adaptasi, yakni adanya nomor register ganda. Penjelasan Pak Nur Kholis sebagai berikut:

“Tantangan yang ditemui saat proses adaptasi menggunakan aplikasi ini itu ya terkait register ganda. Kalau kami mengulang itu juga berpengaruh ke registernya menjadi ganda. Tetapi nanti rekan-rekan konfirmasi ke saya kalau registernya ganda, jadi saya yang menghapus. Jika ada permintaan surat dari warga yang format suratnya tidak lengkap di aplikasi, itu alternatifnya kita buat surat manual tetapi registernya tetap dibuat di aplikasi, spesifikasinya kan sudah ada tetapi terkadang itu orang meminta isi surat lebih jelas lagi, tidak sesuai format isi surat di aplikasi. Itu kami buat manual. Tetapi tetap yang di aplikasi ikut registernya saja dan nama pemohonnya tetap ada, cuma keluaranya surat itu manual.” (Hasil wawancara tanggal 17 Juli 2025)

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa perangkat desa berusaha beradaptasi dengan tantangan yang dihadapi selama proses adaptasi. Tantangan yang dihadapi yakni terjadinya register ganda dan keterbatasan format surat dalam aplikasi. Permasalahan register ganda diselesaikan melalui pelaporan kepada operator agar dihapus. Upaya yang dilakukan dalam keterbatasan format surat aplikasi yang kurang sesuai dengan permintaan warga, Perangkat desa tetap menyusun surat secara manual dengan mencatat data penting pada aplikasi agar riwayat pelayanan terdokumentasi.

Pak Abdul Gofur selaku Kasi Pelayanan menambahkan bahwa proses adaptasi juga sangat dipengaruhi oleh intensitas penggunaan aplikasi. Pak Abdul Gofur menjelaskan sebagai berikut:

“Selama perangkat sering membuat surat menggunakan Aplikasi Layanan Pak Danan maka akan lebih cepat mengerti dan beradaptasi, kalau jarang menggunakan aplikasi maka banyak kesalahan terjadi seperti menyebabkan register ganda.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan perangkat desa dalam beradaptasi dengan aplikasi sangat dipengaruhi oleh intensitas penggunaannya. Perangkat yang lebih sering mengoperasikan aplikasi dapat lebih cepat memahami fitur-fitur dan meminimalkan kesalahan, sedangkan perangkat yang jarang menggunakannya cenderung menghadapi hambatan, seperti kesalahan input yang berakhir pada register ganda. Lebih lanjut lagi, Kepala Desa Plintahan menegaskan bahwa perangkat desa mampu menyesuaikan pelayanan melalui pemanfaatan Aplikasi Layanan Pak Danan ketika terjadi perubahan kebijakan dari pemerintah di atasnya. Pak Danan Jaya, Kepala Desa Plintahan, menjelaskan sebagai berikut:

“Setiap ada perubahan yang penting mengenai Aplikasi Layanan Pak Danan yang tidak melanggar regulasi di atasnya, seperti Peraturan Gubernur mengizinkan mengeluarkan surat keterangan apa pun nanti kami adakan perubahan atau menambahkan jenis surat tersebut pada aplikasi ini.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Sejalan dengan itu, Pak Nur Kholis, Sekretaris Desa Plintahan, juga memberikan keterangan terkait adanya perubahan format surat berasal dari Pemerintah Kabupaten yakni sebagai berikut:

“Semua terkait aplikasi ini di saat dalam penyusunan kalimat atau perubahan kop surat yang ada instruksi perubahan dari kabupaten, seperti kemarin dari Pemkab, kop surat desa harus berubah. Jadinya ada perubahan kop surat dan yang di aplikasi diupdate.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Sementara itu, Pak Abdul Gofur, Kasi Pelayanan, menambahkan contoh lain mengenai adanya pembaruan pada aplikasi setelah diajukan permintaan perubahan:

“Adapun perubahan ataupun tambahan yang terjadi di Aplikasi Layanan Pak Danan seperti dahulu tidak ada nama Kepala KUA dan nomor induk pegawai pada surat pengantar pernikahan, setelah minta perubahan ke jasa yang menangani perubahan, akhirnya ada nama Kepala KUA dan nomor induk pegawai. Dahulu yang bertanda tangan itu cuma Kepala Desa dan Sekretaris Desa, sekarang ada tambahan yang bisa tanda tangan yakni Kasi Pemerintahan.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Ketiga pernyataan tersebut memperlihatkan bahwasanya perangkat desa melaksanakan adaptasi dengan menyesuaikan pelayanan sesuai regulasi baru, misalnya melalui pembaruan kop surat berdasarkan instruksi Pemerintah Kabupaten, penambahan nama Kepala KUA dan nomor induk pegawai, serta perluasan kewenangan tanda tangan yang semula hanya diberikan kepada Kepala Desa dan Sekretaris Desa, kini juga mencakup Kasi Pemerintahan.

Penyesuaian ini menunjukkan adanya peningkatan kemampuan perangkat desa dalam memanfaatkan aplikasi guna menyesuaikan pelayanan dengan dinamika kebijakan dan kebutuhan pelayanan.

Selain faktor kemampuan perangkat desa, sarana dan prasarana juga sebagai faktor penunjang pada proses adaptasi. Pak Danan Jaya, Kepala Desa Plintahan, menyampaikan sebagai berikut:

“Adapun fasilitas yang mendukung operasional aplikasi ini sudah memadai, seperti komputer, Wi-Fi, dan printer.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwasanya sarana dan prasarana utama guna mendukung operasional aplikasi sudah tersedia. Adapun jenis sarana prasarana yang tersedia meliputi:

Tabel 2. Sarana dan Prasarana Pendukung Operasional Aplikasi Layanan Pak Danan

No	Nama Barang	Jumlah
1	Laptop	2
2	Komputer	5
3	Mesin cetak (<i>printer</i>)	4
4	Jaringan internet (<i>Wi-Fi</i>)	1

Sumber: Dokumen Desa, 2025

Tabel tersebut memperlihatkan bahwa sarana dan prasarana utama yang menunjang penggunaan aplikasi sudah tersedia. Jumlah perangkat komputer (5 unit) serta *printer* (4 unit) relatif memadai untuk mendukung operasional pelayanan administrasi, ditunjang dengan 2 unit laptop serta jaringan internet desa. Ketersediaan sarana ini menjadi faktor penting dalam mendukung proses adaptasi perangkat desa terhadap penggunaan aplikasi digital.

Namun, Pak Abdul Gofur, Kasi Pelayanan, mengungkapkan adanya hambatan teknis yang kerap terjadi saat aplikasi digunakan, yakni sebagai berikut:

“Ada kendala ketika menggunakan aplikasi ini seperti aplikasi sering error ketika sudah menyelesaikan pengisian format surat dan mau mencetak surat, tampilan aplikasi berubah menjadi putih kosong tetapi tidak lama kok cuma sebentar kemudian kami keluar terus balik login lagi tetapi data yang kami ketik hilang jadinya, akhirnya mengulang lagi. Kalau hujan Wi-Finya sering bermasalah.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Hal serupa disampaikan oleh Pak Nur Kholis selaku Sekretaris Desa sekaligus Operator Aplikasi Layanan Pak Danan juga menambahkan kendala serupa, khususnya terkait jaringan internet dan listrik, yakni sebagai berikut:

“Kendala yang sering itu jaringan Wi-Fi dan lampu mati. Soalnya kami menggunakan aplikasi itu ya membutuhkan jaringan internet.” (Hasil wawancara, 17 Juli 2025)

Kedua pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pada dasarnya telah tersedia dan menunjang operasional aplikasi, namun kendala seperti gangguan jaringan, pemadaman listrik, dan kesalahan sistem masih menjadi tantangan dalam pelayanan administrasi.

Kondisi tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Fajar Agung selaku masyarakat Desa Plintahan yang turut merasakan adanya kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, sebagaimana disampaikan sebagai berikut:

“Aplikasi ini memang membantu kesulitan masyarakat, karena bisa mempersingkat waktu, dan bisa dilakukan dimana saja tidak harus datang ke kantor desa, namun terkadang aplikasi ini itu sering mengalami error, dan hal ini membuat saya harus mendatangi kantor desa untuk melakukan kepengurusan administrasi, dan itu bisa membuang waktu saya untuk melakukan hal lain.” (Hasil wawancara, 24 Februari 2026)

Pernyataan tersebut semakin menegaskan bahwa meskipun Aplikasi Layanan Pak Danan memberikan kemudahan dan mampu mempersingkat waktu pelayanan karena dapat diakses secara daring, kendala teknis seperti *error* pada sistem masih menjadi hambatan dalam pemanfaatannya. Akibatnya, tujuan efisiensi waktu tidak tercapai karena masyarakat harus berkunjung ke kantor desa demi mendapatkan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adaptasi pemanfaatan aplikasi ini telah berjalan dengan cukup baik, namun belum maksimal. Perangkat desa sudah mampu menjalankan aplikasi secara mandiri tanpa skill khusus. Meski begitu, masih ada permasalahan berupa nomor register ganda dan terbatasnya format surat. Alternatif yang ditempuh adalah pelaporan kepada operator untuk menghapus nomor register ganda dan pembuatan surat secara manual sambil mencatat riwayat di aplikasi. Di sisi lain, perangkat desa melakukan penyesuaian pelayanan terhadap perubahan regulasi dari Pemerintah Kabupaten, yang ditunjukkan melalui pembaruan kop surat desa, penyesuaian teknis, penambahan pejabat penandatangan, dan revisi format surat. Selanjutnya, sarana prasarana dipenuhi melalui ketersediaan laptop, komputer, *printer*, serta jaringan internet yang relatif memadai dalam mendukung penggunaan aplikasi. Meski begitu, masih terdapat hambatan teknis seperti gangguan jaringan, pemadaman listrik, dan sistem yang sering *error*. Kondisi ini dapat menghambat kelancaran pelayanan administrasi, menurunkan kinerja perangkat desa, serta menyulitkan akses masyarakat karena harus datang ke kantor desa untuk mengurus dokumen.

Dari sudut pandang Teori Duncan pada (Steers, 1985), adaptasi organisasi ialah kapasitas menyesuaikan diri pada perubahan lingkungan lewat peningkatan kapasitas dan sarana prasarana. Pemerintah Desa Plintahan mencerminkan kemampuan tersebut melalui pembelajaran aplikasi secara mandiri oleh perangkat desa, penyesuaian.

Meski begitu, masih terdapat beberapa hambatan teknis, seperti gangguan pada sistem, tidak stabilnya jaringan internet, hingga pemadaman listrik, yang menghambat kelancaran pelayanan secara langsung, bahkan juga berdampak pada masyarakat sebagai pengguna layanan yang terkadang tetap harus datang ke kantor desa ketika aplikasi mengalami error. Kondisi ini menunjukkan bahwa adaptasi tidak hanya berkaitan dengan kesiapan internal organisasi, tetapi juga dengan stabilitas sistem yang menunjang pengalaman pelayanan publik.

Penelitian oleh Sari dan Rustianingsih (2024) juga mengidentifikasi kendala serupa. Persamaan dengan penelitian saat ini adalah adanya hambatan yang mengganggu kelancaran pelayanan. Meski begitu, penelitian terdahulu turut mempertimbangkan keterbatasan infrastruktur, berbeda dengan penelitian saat ini yang lebih mengkaji intensitas penggunaan aplikasi serta keterbatasan fitur. Dapat dikatakan bahwa adaptasi pemanfaatan Layanan Pak Danan sudah cukup baik, tetapi masih belum maksimal.

IV. SIMPULAN

Berlandaskan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi sebagai upaya percepatan pelayanan administrasi desa melalui Aplikasi Layanan Pak Danan di Desa Plintahan, bisa disimpulkan dengan ditinjau dari 3 aspek yakni sebagai berikut: Pertama, pada aspek pencapaian tujuan, aplikasi telah menunjukkan capaian positif karena mampu mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi serta direncanakan secara sistematis melalui tahap uji coba. Namun, belum sepenuhnya optimal karena tidak semua layanan terakomodasi pada sistem serta regulasi sebagai payung hukum belum disahkan. Kedua, pada aspek integrasi, penerapan aplikasi sudah menunjang koordinasi antarperangkat desa. Namun, pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi belum merata karena partisipasi dalam sosialisasi masih terbatas, sehingga sebagian warga masih memilih pelayanan langsung. Ketiga, dari aspek adaptasi, perangkat desa memiliki kapasitas yang cukup baik dalam mengoperasikan dan menyesuaikan aplikasi terhadap perubahan regulasi serta kebutuhan pelayanan. Sarana prasarana tergolong memadai, namun berbagai kendala teknis masih memengaruhi kelancaran pelayanan serta berdampak pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi berbasis Aplikasi Layanan Pak Danan berada pada kategori yang efektif dan mampu mendukung percepatan pelayanan administrasi desa, tetapi belum maksimal karena masih ada keterbatasan yang perlu segera ditindaklanjuti, khususnya dari segi cakupan layanan, aspek regulasi, stabilitas sistem, serta penguatan sosialisasi, agar percepatan pelayanan administrasi desa nantinya dapat terwujud secara lebih maksimal. Maka dari itu, pemerintah setempat perlu memperluas cakupan fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi agar seluruh jenis surat dapat terakomodasi secara digital, serta mempercepat pengesahan regulasi sebagai payung hukum bagi keberlanjutan program. Sosialisasi secara berkelanjutan dan lebih merata kepada seluruh lapisan masyarakat juga perlu ditingkatkan agar pemanfaatan aplikasi dapat diakses dan dipahami secara optimal. Selain itu, diperlukan peningkatan stabilitas sistem dan penguatan infrastruktur teknologi untuk meminimalisasi gangguan teknis. Optimalisasi penggunaan aplikasi juga dapat didukung melalui pembinaan teknis secara berkala guna menjaga konsistensi dan ketepatan dalam pengoperasian sistem.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga peneliti bisa menuntaskan penelitian berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Administrasi Desa”. Berbagai hambatan yang ditemui selama proses penyusunan dapat dilalui berkat bantuan serta dukungan dari banyak pihak. Dengan ini, penghargaan dan rasa hormat disampaikan kepada Pemerintah Desa Plintahan Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan, atas bantuan, fasilitas, dan dukungan dalam melengkapi data serta informasi selama penyusunan karya ilmiah ini. Peneliti pun menghaturkan terima kasih pada semua informan serta pihak terkait yang sudah meluangkan waktunya, memberikan saran, serta dukungan sehingga kajian ini bisa berjalan dengan sebaik-baiknya.

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-desha-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).
- [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](https://doi.org/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](https://doi.org/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. Marliani, "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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.