

# DIGITALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI PELAKU PARADEWI DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN KEBERHASILAN *E-GOVERNMENT*

Oleh:

Chantika Cindy Lestari,

Isna Fitria Agustina

Progam Studi Administrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei, 2026

# Pendahuluan

- Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bleberan dilakukan melalui operator desa yang mengunggah berkas masyarakat ke sistem Pelaku Paradewi untuk diproses oleh Disdukcapil. Standar waktu penyelesaian layanan adalah 2 hari kerja.
- Selama periode 2024–Oktober 2025 terdapat 429 permohonan layanan, dengan permohonan terbanyak pada layanan KTP dan KK.
- Dari total 429 permohonan, sebanyak 310 permohonan (72,3%) selesai tepat waktu sesuai standar pelayanan. Namun, masih terdapat 119 permohonan (27,7%) yang mengalami keterlambatan hingga 3 hari kerja akibat kendala teknis dan gangguan jaringan.
- Penyebab Keterlambatan: (1) Ketidakstabilan jaringan internet menghambat proses pengunggahan dan input data ke sistem Pelaku Paradewi (2) Kemampuan operator desa dalam menangani gangguan sistem masih terbatas.

Kategori Pelayanan	Jumlah Permohonan	Waktu Penyelesaian	Keterangan
Selesai tepat waktu	310	2 hari kerja	Sesuai standar pelayanan Disdukcapil
Terlambat	119	3 hari kerja	Gangguan jaringan / kendala teknis

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana keberhasilan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan ditinjau dari aspek support (dukungan), capacity (kapasitas), dan value (nilai/manfaat)?

# Metode



## Jenis Penelitian

Deskriptif  
Kualitatif



## Lokasi Penelitian

Desa Bleberan,  
Mojokerto



## Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, Observasi,  
Dokumentasi



## Sumber Data

- Primer
- Sekunder



## Teknik Penentuan Informan

Purposive  
Sampling



## Informan

Kepala Desa, Kasi  
Pemerintahan,  
Masyarakat



## Teknik Analisis Data

Pengumpulan data, Reduksi data,  
Penyajian data, Penarikan kesimpulan  
(Miles & Huberman)

# Hasil dan Pembahasan

## 1. Dukungan (Support)

Dukungan menunjukkan apakah ada **komitmen pemerintah** dalam menerapkan Pelaku Paradewi yang dilihat dari **kebijakan yang jelas** serta **sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan**.

### A. Kejelasan Kerangka Kebijakan E-Government

- Pemerintah Desa Bleberan menjalankan Pelaku Paradewi berdasarkan regulasi dari pemerintah pusat melalui SPBE yang mewajibkan layanan digital hingga tingkat desa. Dalam hal ini juga ada SOP pelayanan yang mengatur seluruh proses hingga waktu penyelesaian dokumen, yaitu 2 hari kerja.
- Namun, dalam pelaksanaannya masih ada kendala seperti jaringan yang tidak stabil dan berkas yang tidak lengkap, sehingga waktu penyelesaian mengalami keterlambatan hingga 3 hari kerja. Meski kebijakan dan SOP sudah ada, tapi implementasinya masih belum sepenuhnya optimal di Desa Bleberan.

### B. Adanya Sosialisasi

- Sosialisasi dilakukan oleh Disdukcapil Mojokerto kepada aparatur desa sebagai operator Pelaku Paradewi.
- Pemerintah Desa Bleberan menunjukkan dukungannya dengan mengirim perwakilan desa untuk mengikuti sosialisasi sebagai bentuk penyesuaian terhadap layanan digital untuk membantu mereka memahami alur layanan dan penggunaan aplikasi.

# Hasil dan Pembahasan

## 2. Kapasitas (Capacity)

Kapasitas menunjukkan **kemampuan pemerintah dalam menjalankan Pelaku Paradewi** yang dilihat dari **kesiapan SDM** dan **ketersediaan infrastruktur teknologi**.

### A. Kesiapan SDM

- Aparatur desa sebagai operator Pelaku Paradewi perlu memahami alur pelayanan serta penggunaan aplikasi dalam aktivitas sehari-hari.
- Namun, masih ada kendala teknis seperti *error system* yang tidak bisa ditangani secara mandiri, sehingga operator bergantung pada bantuan pihak lain (operator desa lain atau Disdukcapil). Selain itu, belum ada kursus/pelatihan khusus untuk operator. Hal ini menyebabkan proses pengajuan terhambat meski kapasitas SDM sudah cukup dalam operasional dasar, tapi belum optimal dalam menangani masalah teknis karena kurangnya pelatihan.

### B. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi

- Meski sudah ada fasilitas yang lengkap, namun kualitas jaringan internet yang tidak stabil menyebabkan penginputan data terhambat, sehingga penyelesaian dokumen juga mengalami keterlambatan. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan dukungan teknis untuk meningkatkan kualitas jaringan yang baik, mengingat Desa Bleberan termasuk wilayah pelosok.

# Hasil dan Pembahasan

## 3. Nilai/Manfaat (Value)

- Nilai/manfaat menunjukkan **dampak positif dari penerapan Pelaku Paradewi** yang dapat **dirasakan oleh aparaturnya desa maupun masyarakat**.
- Berdasarkan hasil wawancara dengan operator, adanya Pelaku Paradewi lebih memudahkan pekerjaan karena tidak lagi menggunakan sistem manual. Selain itu, data lebih tertata dan mudah diakses. Meski penggunaannya terkadang mengalami hambatan, tapi lebih efisien.
- Dari pengalaman sebagian masyarakat yang telah mengurus, mereka merasakan kemudahan dan efisiensi karena bisa mengirim berkas ke operator melalui *WA/email*, sehingga lebih praktis, cepat, dan hemat waktu serta tenaga.

# Temuan Penting Penelitian

Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan telah membantu meningkatkan efisiensi dan kemudahan pelayanan publik berbasis digital. Namun, penerapannya masih menghadapi kendala berupa ketidakstabilan jaringan internet dan keterbatasan kemampuan teknis operator desa, sehingga sebagian layanan masih mengalami keterlambatan penyelesaian.

# Manfaat Penelitian

## Manfaat Teoritis

- Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian dan referensi ilmiah mengenai digitalisasi pelayanan publik berbasis E-Government, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa.

## Manfaat Praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penguatan kapasitas operator serta perbaikan infrastruktur teknologi informasi.

# Referensi

- [1] M. F. Annshori, H. Y. Bela, and M. Mikyal Marshalita, "Insight Industry 4.0: An Answer to Smart Village Policy Transformation in Indonesia," *Indo-MathEdu Intellectuals J.*, vol. 5, no. 2, pp. 1602–1610, 2024, doi: 10.54373/imeij.v5i2.922.
- [2] N. K. L. P. T. Nada, "Transformasi Digital Pelayanan Publik : Tantangan dan Peluang Implementasi E- Government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung," *J. Soc. Policy Public Adm.*, pp. 1–5, 2024.
- [3] I. G. I. Sudipa *et al.*, *Teknologi Informasi & SDGs*. PT.Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- [4] A. Qashlim *et al.*, "Membangun Pemerintahan Desa Berbasis Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Penduduk Desa Piriang Tapiko," *SIPISSANGNGI J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 2, no. 3, p. 256, 2022, doi: 10.35329/sipissangngi.v2i3.3636.
- [5] Y. P. Angguna, A. Y. A. Gani, and Sarwono, "Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang," *Adm. Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 80–88, 2015, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/80955-ID-upaya-pengembangan-e-government-dalam-pe.pdf>
- [6] "Indonesia Naik 13 Peringkat pada UN E-Government Survey 2024, Menteri PANRB: Kolaborasi Akselerasi Transformasi Digital Pemerintah melalui SPBE," i, 2024. [Online]. Available: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>
- [7] N. A. N. Fadillah, R. Kusumadewi, and N. Suparman, "Digital Government Dalam Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Sakedap Di Kabupaten Bandung," *JIP (jurnal Inov. penelitian)*, vol. 2, no. 12, pp. 4067–4070, 2022.
- [8] V. N. Cahya Ningtyas and R. Angin, "Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor," *Indones. J. Public Adm. Rev.*, vol. 1, no. 1, p. 11, 2023, doi: 10.47134/par.v1i1.1937.
- [9] T. C. Kusuma, U. Aris, R. Pranacitra, Suriyanto, and W. Dewanto, "Smart Governance : Program Ransformasional Digital Nasional Melalui Desa , Siapkah Indonesia?," *Iblam Law Rev.*, vol. 4, 2024, doi: <https://doi.org/10.52249/ilr.v4i2.528>.
- [10] A. Mulyana, F. Siti, P. Sarah, D. N. H. H.M, and A. N. R. Anwar, "Implementasi E-Government Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Mangkubumi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis," pp. 213–217.
- [11] K. Margaretha and D. Hertati, "The Utilization of Digital Technology in Population Administration Services in Mojokerto Regency," *J. Kebijak. Publik*, vol. 16, no. 3, pp. 195–200, 2025.
- [12] D. Darmawan *et al.*, *Manajemen Sumber Daya Manusia Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- [13] M. Khoiroh and I. Fitria Agustina, "Bridging the Digital Divide to Improve Village Governance for Global Efficiency," *Indones. J. Public Policy Rev.*, vol. 25, no. 3, pp. 1–13, 2024, doi: 10.21070/ijppr.v25i3.1391.
- [14] R. Abdillah and S. Hardjati, "Elemen Sukses Penerapan 'PLAVON' (Pelayanan Via Online) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo," *JKMP (Jurnal Kebijak. dan Manaj. Publik)*, vol. 12, no. 1, pp. 24–35, 2024, doi: 10.21070/jkmp.v12i1.1767.
- [15] V. T. O. Pria, Junadi, and M. M. Huda, "Dukungan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Bojonegoro," *JIAN - J. Ilm. Adm. Negara*, vol. 8, no. 2, pp. 69–80, 2024, doi: 10.56071/jian.v8i2.882.
- [16] S. A. M. Babys, E. Prayitno, and E. Benu, "Analisis Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan Desa Digital Di Indonesia," *J. Oratio Directa*, vol. 6, 2024.
- [17] R. E. Indrajit, *Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital (3rd ed., 3rd ed.* Yogyakarta: Andi, 2006.

