

Digitization of Population Administration Services Through the Pelaku Paradewi Application Using the E-Government Success Approach

[Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Pelaku Paradewi dengan Menggunakan Pendekatan Keberhasilan E-Government]

Chantika Cindy Lestari¹⁾, Isna Fitria Agustina²⁾

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

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

*Email Penulis Korespondensi: isnaagustina@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze and describe the digitization of civil registration services through the Pelaku Paradewi application in Bleberan Village using the E-Government success approach. This study employs a qualitative descriptive method with purposive sampling, as well as data collection through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model. The research findings indicate that regarding support, the village government demonstrated commitment through the implementation of SPBE policies, service SOPs, and the participation of village officials in outreach activities. In terms of capacity, the village government possesses human resources and infrastructure supporting digital services; however, challenges remain in the form of limited technical skills among operators and unstable internet connections. Meanwhile, regarding value/benefits, the Pelaku Paradewi application has improved service efficiency and strengthened interaction between the village government and the community through the use of digital tools. This study indicates that the successful implementation of E-Government through the Pelaku Paradewi application has helped improve the quality of digital-based public services in the village; however, further optimization of village officials' capacity and strengthening of information technology infrastructure are still needed so that services can operate more effectively and sustainably.*

Keywords - *Population Administration, The Pelaku Paradewi, The Success of E-Government.*

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan dengan menggunakan pendekatan keberhasilan E-Government. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling serta pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pada aspek dukungan, pemerintah desa menunjukkan komitmen melalui penerapan kebijakan SPBE, SOP pelayanan, dan partisipasi perangkat desa dalam sosialisasi. Pada aspek kapasitas, pemerintah desa memiliki sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung pelayanan digital, namun masih ada kendala berupa keterbatasan kemampuan teknis operator dan kondisi jaringan internet yang belum stabil. Sementara, pada aspek nilai/manfaat, aplikasi Pelaku Paradewi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mempererat interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat melalui pemanfaatan sarana digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan E-Government melalui aplikasi Pelaku Paradewi telah membantu meningkatkan mutu layanan publik berbasis digital di desa, namun masih diperlukan optimalisasi kapasitas aparatur desa serta penguatan infrastruktur teknologi informasi supaya layanan mampu berjalan lebih prima dan berkesinambungan.*

Kata Kunci – *Administrasi Kependudukan, Pelaku Paradewi, Keberhasilan E-Government*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu tugas pokok pemerintah dalam mengakomodasi kebutuhan masyarakat sekaligus menjamin pemenuhan hak-hak konstitusional warga negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas pemenuhan kebutuhan layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara yang mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif oleh pemerintah. Mutu pelayanan publik dapat diukur dari kapasitas pemerintah dalam menghadirkan layanan yang mudah dijangkau, responsif, tidak berbelit-belit serta memiliki kepastian hukum bagi masyarakat. Secara umum, pelayanan publik dapat dikategorikan menjadi tiga jenis utama, yaitu (1) layanan administratif, yang terkait dengan penerbitan dokumen resmi seperti KTP, KK, dan surat izin; (2) layanan barang, seperti penyediaan sarana publik, infrastruktur, dan utilitas; serta (3) layanan jasa, seperti pendidikan, kesehatan, dan

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.

keamanan. Di antara jenis-jenis tersebut, pelayanan administrasi kependudukan memegang peran krusial karena menyangkut identitas hukum dan data dasar seluruh penduduk Indonesia. Pelayanan ini juga berperan sebagai persyaratan utama masyarakat untuk memperoleh beragam layanan publik lainnya, seperti layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, maupun pemenuhan hak-hak politik sebagai warga negara.

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia hingga kini sering menghadapi sejumlah persoalan, seperti proses birokrasi yang panjang, ketidakefisienan sistem, kekurangan tenaga kerja terampil, serta minimnya kualitas pelayanan di lingkup daerah dan desa. Situasi ini mengisyaratkan perlunya modernisasi dalam penyelenggaraan layanan publik agar mampu menjawab ekspektasi masyarakat yang kian meningkat akan layanan yang sigap, mudah, dan transparan. Selaras dengan evolusi zaman dan progres teknologi, sistem layanan publik kini mengalami transformasi menuju pelayanan berbasis digital. Revolusi Industri 4.0 telah menghadirkan transformasi signifikan dalam pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dinamika perkembangan IT, konektivitas, maupun otomatisasi menginisiasi pergeseran dalam manajemen pemerintahan menuju sistem yang lebih efektif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan [1]. Sebagian dari wujud transformasi tersebut adalah implementasi *Electronic Government (E-Government)*, berupa penerapan teknologi digital sebagai upaya guna mengoptimalkan efektivitas serta optimalisasi efisiensi pada proses pemberian layanan publik. Digitalisasi pelayanan publik kini beralih menjadi strategi utama dalam hal memperkuat governansi pemerintahan modern, termasuk pada level pemerintahan desa [2].

Sebagai bentuk komitmen nasional terhadap transformasi digital, pemerintah Indonesia kemudian merealisasikan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 [3]. SPBE adalah sistem pemerintahan yang berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna menghadirkan layanan yang terintegrasi kepada pengguna layanan [4]. Kebijakan tersebut sekaligus menjadi kerangka utama dalam mendorong transformasi digital pada seluruh instansi pemerintah, baik nasional maupun daerah [5]. Untuk menilai kemajuan penerapannya, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) secara berkala mengeluarkan survei *E-Government Development Index (EDGI)* yang mengukur tingkat pengembangan *E-Government* di berbagai negara. Menurut laporan EDGI 2024, Indonesia menempati urutan ke-64 dari 193 negara, mengalami kenaikan dari peringkat ke-77 pada tahun 2022 [6]. Elevasi ini menunjukkan adanya progres dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik, terutama dari segi infrastruktur digital, kapabilitas tenaga kerja, serta aksesibilitas layanan publik [7]. Capaian tersebut menjadi indikator bahwa pemerintah Indonesia semakin serius dalam mengembangkan layanan publik digital yang optimal dan adaptif terhadap tren global. Sejalan dengan hal itu, angka pengguna internet di Indonesia turut menjadi faktor penting dalam mempercepat transformasi digital pemerintahan [8]. Menurut data APJII, pengguna internet di Indonesia mengalami pertumbuhan yang berkelanjutan setiap tahunnya, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Pengguna dan Penetrasi Internet di Indonesia Tahun 2019-2024

Tahun	Jumlah Pengguna Internet (juta)	Tingkat Penetrasi (%)
2020	196.71 juta jiwa	73.70%
2022	210.02 juta jiwa	77.01%
2023	215.62 juta jiwa	78.19%
2024	221.56 juta jiwa	79.50%

Sumber. APJII (2025)

Tabel 1 menunjukkan bahwa akses internet di Indonesia semakin meluas dan telah menjadi kebutuhan masyarakat Indonesia, baik di perkotaan maupun pedesaan. Perkembangan ini seharusnya bisa berperan sebagai prasyarat utama dalam mendukung penerapan digitalisasi layanan publik, termasuk di tingkat desa [9].

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa diamanatkan untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan. Hal tersebut mengandung tanggung jawab yang besar kepada perangkat desa agar tidak hanya melaksanakan fungsi administrasi secara konvensional, tetapi juga menjalankan inovasi digital agar layanan publik menjadi lebih sigap dan berdaya guna tinggi [10]. Pada konteks ini, layanan administrasi kependudukan menjadi salah satu bidang yang paling krusial untuk didigitalisasi, mengingat tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan. Digitalisasi layanan ini diharapkan dapat mempermudah pelaksanaan administrasi kependudukan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Sebagai bentuk penerapan dari kebijakan SPBE di tingkat lokal, Desa Bleberan, yang berlokasi di wilayah administratif Kecamatan Jatirejo, Kabupaten Mojokerto, tergolong desa yang mulai menjalankan inovasi digital dalam layanan administrasi kependudukan. Desa Bleberan merupakan desa dengan karakteristik wilayah pedesaan, yang sebagian besar masyarakatnya mengandalkan sumber penghidupan pada sektor pertanian serta perdagangan mikro. Akses internet di wilayah ini tergolong masih terbatas dan belum merata ke seluruh dusun, sehingga tingkat literasi digital masyarakat pun relatif rendah. Namun, pemerintah desa menunjukkan komitmen untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi melalui upaya digitalisasi layanan publik, khususnya dalam sektor administrasi kependudukan.

Inovasi digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mojokerto diwujudkan melalui layanan Posketanmu (Pelayanan Online Sistem Kependudukan Tanpa Ketemu). Posketanmu merupakan platform layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri tanpa kehadiran secara fisik ke kantor Disdukcapil Kabupaten Mojokerto. Hingga saat ini, layanan Posketanmu masih tetap beroperasi sebagai layanan administrasi kependudukan berbasis online di Kabupaten Mojokerto. Namun, dalam pelaksanaannya layanan tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal, khususnya oleh masyarakat di lingkungan pedesaan. Kurangnya pemahaman literasi digital masyarakat serta keterbatasan akses internet di beberapa desa menyebabkan layanan Posketanmu lebih banyak digunakan oleh masyarakat yang sudah familiar dengan penggunaan layanan berbasis digital [11].

Untuk mengatasi kendala tersebut, pada tahun 2024 Disdukcapil Kabupaten Mojokerto mengembangkan aplikasi Pelaku Paradewi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Khusus bagi Petugas Desa/Kelurahan melalui Website) sebagai bagian dari pendukung layanan Posketanmu. Kehadiran aplikasi Pelaku Paradewi bukan menunjukkan kemunduran dari layanan mandiri menuju layanan yang bergantung pada perangkat desa, melainkan sebagai bentuk adaptasi pelayanan agar digitalisasi administrasi kependudukan dapat menggapai seluruh kalangan masyarakat, termasuk masyarakat desa yang hingga kini mengalami keterbatasan dalam penggunaan layanan digital secara mandiri.

Melalui sistem ini, masyarakat yang telah mampu menggunakan layanan digital tetap dapat mengakses Posketanmu secara mandiri, sedangkan masyarakat yang mengalami kesulitan dapat dibantu oleh perangkat desa melalui aplikasi Pelaku Paradewi. Data pengajuan masyarakat dari Posketanmu maupun dari operator desa kemudian tersinkronisasi dalam sistem pelayanan Disdukcapil Kabupaten Mojokerto. Integrasi kedua sistem tersebut memungkinkan proses layanan administrasi kependudukan berlangsung lebih cepat, terkoordinasi, serta memiliki aksesibilitas yang tinggi hingga tingkat desa. Di luar itu, operator desa juga dapat melakukan verifikasi data serta membantu proses pengurusan berkas kependudukan secara langsung sehingga layanan menjadi semakin inklusif dan merata [12]. Adapun jenis layanan kependudukan yang dapat diajukan masyarakat melalui aplikasi Pelaku Paradewi meliputi pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta Surat Pindah Keluar Warga Negara Indonesia (SKPWNI).

Prosedur pelayanannya dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut: masyarakat menyerahkan berkas persyaratan ke kantor desa. Operator desa kemudian memeriksa kelengkapan dokumen, melakukan pemindaian (*scan*), dan mengunggah berkas ke sistem Pelaku Paradewi. Selanjutnya, Disdukcapil Kabupaten Mojokerto menjalankan proses verifikasi dan validasi data, serta menerbitkan berkas yang telah disetujui. Dokumen tersebut dikirim kembali ke operator desa melalui *Email*. Berdasarkan hasil observasi, selama periode 2024 hingga Oktober 2025, tercatat sebanyak 429 permohonan layanan kependudukan yang diajukan, dengan rata-rata 19-20 permohonan per bulan. Jenis layanan yang diajukan masyarakat melalui aplikasi tersebut, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Permohonan Layanan Kependudukan Melalui Aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan (2024-2025)

No.	Jenis Layanan	Jumlah Permohonan
1.	Kartu Identitas Anak (KIA)	8
2.	Kartu Keluarga (KK)	101
3.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	161
4.	Akta Kelahiran	43
5.	Akta Kematian	65
6.	Surat Keluar Pindah WNI (SKPWNI)	51
Total		429

Sumber. Diolah dari Pemerintah Desa Bleberan (2025)

Pelayanan administrasi kependudukan tersebut diproses melalui sistem daring yang dioperasikan oleh satu orang perangkat desa sebagai operator utama. Berdasarkan standar pelayanan Disdukcapil Kabupaten Mojokerto, waktu penyelesaian dokumen kependudukan adalah dua (2) hari kerja. Namun, dalam beberapa kasus, proses pelayanan dapat memakan waktu hingga tiga (3) hari, terutama ketika operator desa mengalami hambatan jaringan koneksi internet yang kurang stabil atau berbagai kendala teknis lainnya saat proses pengunggahan data. Kondisi tersebut menyebabkan keterlambatan dalam proses verifikasi dan validasi data di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto, yang berdampak pada penundaan penyerahan dokumen kependudukan kepada masyarakat.

Untuk melihat sejauh mana keterlambatan tersebut terjadi dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan, berikut disajikan data mengenai waktu penyelesaian permohonan layanan administrasi kependudukan sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Waktu Penyelesaian Layanan Melalui Aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan

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

Sumber. Diolah dari Pemerintah Desa Bleberan (2025)

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar permohonan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan telah selesai tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan Disdukcapil Kabupaten Mojokerto, yaitu dua hari kerja. Dari total permohonan yang diajukan, sebanyak 310 permohonan (72,3%) dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, sementara 119 permohonan (27,7%) mengalami keterlambatan dalam input data, sehingga proses pengurusan baru bisa selesai hingga tiga hari kerja. Meskipun mayoritas layanan telah selesai sesuai standar waktu, masih terdapat sejumlah permohonan yang terlambat diproses.

Keterlambatan ini disebabkan oleh dua penyebab utama. Pertama, ketidakstabilan jaringan internet di Desa Bleberan yang menghambat proses pengunggahan data ke sistem Pelaku Paradewi. Kedua, keterbatasan kemampuan operator dalam menangani gangguan sistem juga menjadi salah satu penyebab terhambatnya pelayanan. Operator desa sebagai satu-satunya petugas yang mengelola aplikasi seringkali mengalami kesulitan dalam melakukan penanganan mandiri ketika terjadi kendala teknis, sehingga perlu meminta bantuan dari operator desa lain atau berkoordinasi langsung dengan pihak Disdukcapil Kabupaten Mojokerto untuk memperoleh solusi. Faktor-faktor tersebut berdampak pada tertundanya proses verifikasi dan validasi data di Disdukcapil, yang mengakibatkan waktu penyelesaian dokumen menjadi lebih lama dari ketentuan standar pelayanan yang berlaku. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi Pelaku Paradewi telah meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat desa, namun tujuan utama untuk mewujudkan pelayanan yang cepat dan efisien belum sepenuhnya tercapai.

Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan menjadi landasan dan pembanding dalam studi ini, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Khoiroh & Fitria Agustina (2024) berjudul “*Menjembatani Kesenjangan Digital Untuk Meningkatkan Tata Kelola Desa Demi Efisiensi Global*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja aparat Desa Glagaharum dalam lingkup layanan administrasi desa dengan menggunakan teori pengukuran kinerja menurut T.R. Mitchell dengan 5 indikator utama: kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun pelaksanaan bimbingan teknis berhasil meningkatkan kualitas layanan, masih terdapat tantangan komunikasi dan teknologi. Banyak aparat desa belum memiliki keterampilan teknologi yang memadai, sehingga memengaruhi ketepatan waktu dan inisiatif dalam pelayanan. Penelitian ini menekankan perlunya pelatihan yang terarah untuk meningkatkan kemahiran teknologi aparatur desa dan memperbaiki kualitas penyampaian layanan secara keseluruhan [13].

Selanjutnya, penelitian oleh Abdillah & Hardjati (2024) berjudul “*Elemen Sukses Penerapan Plavon (Pelayanan Via Online) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*” bertujuan untuk mengetahui penerapan layanan Plavon sebagai pembaruan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dengan menggunakan teori *success elements* yang meliputi dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan nilai (*value*) dari hasil penelitian *Harvard JFK School of Government*. Hasil penelitian menunjukkan penerapan Plavon di Disdukcapil Sidoarjo telah memiliki dukungan kelembagaan yang kuat, baik dari sisi kebijakan maupun anggaran, serta diperkuat oleh tenaga kerja yang kompeten melalui pelatihan dan pembinaan. Meskipun demikian, peneliti mencatat masih adanya kendala teknis pada infrastruktur sistem, terutama terkait kecepatan server dan stabilitas jaringan. Secara umum, keberadaan Plavon dinilai memberikan manfaat signifikan bagi efektivitas kerja Disdukcapil serta mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan secara online [14].

Penelitian berbeda yang dilakukan oleh Pria et al. (2024) yang berjudul “*Dukungan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Bojonegoro*” bertujuan untuk memaparkan penerapan konsep *E-Government* dalam pelayanan publik di lingkungan Kantor Kecamatan Gondang dengan menggunakan teori keberhasilan *E-Government* yang mencakup tiga elemen utama, yaitu dukungan, kapasitas, dan nilai berdasarkan penelitian *Harvard JFK School of Government*. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan *E-Government* di kecamatan tersebut telah berjalan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi. Meskipun demikian, penerapannya belum terlaksana secara efektif karena masih terdapat sejumlah kekurangan baik dari sisi sistem maupun sumber daya pendukungnya. Pemerintah Kecamatan Gondang telah melakukan berbagai upaya perbaikan guna mengatasi hambatan tersebut sehingga penerapan *E-Government* dapat terlaksana secara optimal dan menghadirkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif bagi masyarakat [15].

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Babys et al. (2024) berjudul “*Analisis Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan Desa Digital Di Indonesia*” bertujuan untuk mengkaji dan menjelaskan berbagai faktor penentu keberhasilan pelaksanaan program desa digital. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa pengembangan desa digital masih dihadapkan pada sejumlah permasalahan utama yang terbagi ke dalam tiga aspek, yaitu keterbatasan sumber daya manusia, minimnya sarana dan infrastruktur pendukung, serta rendahnya dukungan sosial dari para pemangku kepentingan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, peneliti merekomendasikan beberapa langkah strategis, antara lain meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya alih digital di lingkungan desa, memperkuat pembangunan infrastruktur digital yang merata, serta memperkuat sinergi antar sektor. Kolaborasi antara pemerintah, lembaga pendidikan, dan sektor swasta dipandang sangat krusial guna mendorong keberhasilan penerapan desa digital secara berkelanjutan [16].

Dari berbagai hasil studi tersebut dapat diketahui bahwa digitalisasi layanan administrasi di tingkat desa memiliki peluang besar untuk mendorong efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Namun, keberhasilan penerapannya masih sangat bergantung pada dukungan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dan literasi digital masyarakat. Kontribusi kebaruan penelitian ini terletak pada analisis terhadap digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Paradewi dengan menggunakan teori keberhasilan *E-Government* dari *Harvard JFK School of Government*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan berkontribusi secara teoritis dalam memperdalam kajian mengenai keberhasilan *E-Government* di tingkat desa serta memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah untuk memperkuat kapasitas digital aparat desa.

Untuk mengkaji hal tersebut, penelitian ini didasarkan pada teori keberhasilan *E-Government* dengan tiga indikator utama, yaitu *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), *value* (nilai/manfaat) [17]. Indikator *support* merujuk pada sejauh mana perangkat desa, terutama kepala desa dan aparat, menunjukkan komitmen dan keberlanjutan kebijakan digitalisasi. *Capacity* mencakup ketersediaan sumber daya manusia serta infrastruktur teknologi dalam mengelola layanan digital. Sementara itu, *value* menitikberatkan pada manfaat nyata yang dirasakan oleh perangkat desa dan masyarakat dari penggunaan layanan digital tersebut, seperti peningkatan efisiensi dan aksesibilitas.

Urgensi penelitian ini semakin meningkat seiring dengan percepatan transformasi digital nasional melalui kebijakan SPBE yang menuntut kesiapan pemerintahan desa dalam mengelola layanan publik berbasis digital. Keberhasilan program-program tersebut sangat mengandalkan kompetensi perangkat desa dalam mengurus inovasi teknologi secara berkelanjutan dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan guna menilai seberapa jauh aplikasi Pelaku Paradewi mampu menjadi sarana efektif dalam akselerasi peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan di daerah pedesaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mendeskripsikan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan, Kecamatan Jatirejo, Kabupaten Mojokerto, dengan menggunakan pendekatan keberhasilan *E-Government*.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan dilaksanakan di Desa Bleberan, yang terletak di Kecamatan Jatirejo, Mojokerto. Penelitian ini memfokuskan pada digitalisasi layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi dengan menggunakan teori keberhasilan *E-Government* dari *Harvard JFK School of Government* melalui tiga indikator utama, yaitu *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), *value* (nilai/manfaat). Penelitian ini menggunakan sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan penelitian, yaitu Kepala Desa, Kasi Pemerintahan, serta masyarakat penerima manfaat layanan kependudukan di Kantor Desa Bleberan. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari studi literatur yang meliputi penelitian terdahulu, artikel, buku, kebijakan, sumber berita, dan situs web yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling* yang memungkinkan peneliti untuk menentukan informan yang dinilai memiliki informasi relevan dengan topik penelitian, berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan [15]. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, ada 4 tahapan: pengambilan data dari beragam sumber, penyaringan data untuk mengeliminasi informasi yang tidak relevan, penyajian data secara visual atau naratif agar proses penyimpulan lebih mudah dilakukan sebagai tahap akhir analisis data [13].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Dukungan

Dalam teori keberhasilan *E-Government*, indikator dukungan (*support*) menekankan adanya kemauan dan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk benar-benar menerapkan konsep pelayanan berbasis elektronik secara konsisten dan berkelanjutan. Dukungan ini sebagai bentuk keseriusan pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem pelayanan publik yang sudah ada. Integrasi tersebut menuntut adanya perubahan pola kerja

birokrasi, penyesuaian prosedur pelayanan, serta kesiapan aparatur dalam menjalankan sistem digital sebagai bagian dari rutinitas administrasi pemerintahan. Dukungan pemerintah tersebut tercermin melalui dua aspek utama, yaitu kejelasan kerangka kebijakan *E-Government* serta upaya sosialisasi yang konsisten.

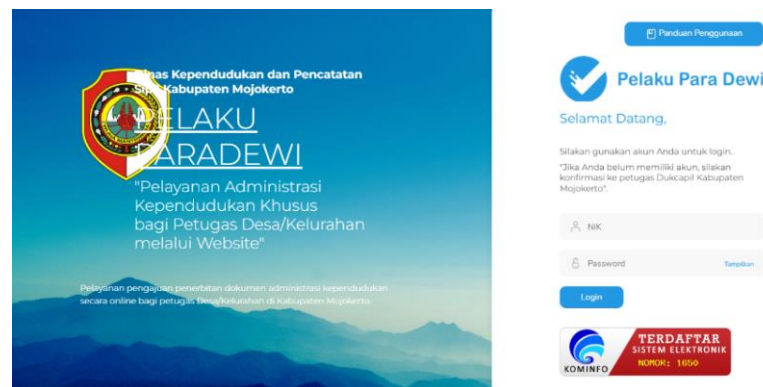
1. Kejelasan Kerangka Kebijakan *E-Government*

Kejelasan kerangka kebijakan *E-Government* merujuk pada adanya landasan regulasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik. Kejelasan kerangka kebijakan sangat penting karena berfungsi sebagai dasar hukum sekaligus arah bagi instansi pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem pelayanan publik. Tanpa adanya kebijakan yang jelas, penerapan aplikasi Pelaku Paradewi berpotensi berjalan tidak terarah dan menimbulkan ketidakpastian dalam pelaksanaannya.

Keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan didukung oleh kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang ditetapkan secara nasional oleh pemerintah pusat. Kebijakan SPBE mewajibkan seluruh penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan untuk dilaksanakan secara elektronik hingga ke tingkat desa. Mengacu pada hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku Kepala Desa Bleberan, terkonfirmasi bahwa pemerintah desa menjalankan aplikasi Pelaku Paradewi sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi yang mengharuskan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara digital. Penerapan aplikasi tersebut menjadi upaya pemerintah desa dalam menyesuaikan sistem pelayanan dengan perkembangan teknologi agar pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana secara lebih efektif dan efisien. Hal ini sebagaimana disampaikan dalam pernyataan berikut:

“Adanya aplikasi Pelaku Paradewi ini ya karena ada aturan dari pusat kalau sekarang pelayanan harus elektronik semua sampai desa, makanya kami pemerintah desa juga ikut menjalankan aturan tersebut.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan tidak terlepas dari adanya kerangka *E-Government* yang telah ditetapkan secara hierarkis. Dengan ditetapkannya regulasi yang jelas, pemerintah desa didukung oleh dasar yang kuat dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik serta menyesuaikan pola pelayanan konvensional menuju pelayanan digital sesuai dengan kebijakan yang berlaku.



Gambar 1. Halaman Depan Aplikasi Pelaku Paradewi
Sumber. Website Pelaku Paradewi (2025)

Selain itu, dukungan pemerintah dalam keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi juga tercermin melalui adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai standar acuan teknis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. SOP berfungsi untuk memastikan setiap proses pelayanan memiliki alur kerja yang jelas, standar waktu penyelesaian, serta pembagian tugas yang terstruktur. Dalam pelayanan berbasis elektronik, SOP menjadi instrumen penting untuk menjaga konsistensi dan kualitas layanan, sekaligus memberikan kepastian bagi masyarakat terhadap proses administrasi yang dijalankan oleh pemerintah.

Dalam hal ini, penerapan aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan telah dilengkapi dengan SOP pelayanan administrasi kependudukan yang mengacu pada ketentuan dari Disdukcapil Kabupaten Mojokerto. SOP tersebut mengatur mekanisme pengajuan, proses verifikasi, hingga waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang diproses melalui aplikasi Pelaku Paradewi. Adanya SOP ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik tidak dijalankan secara informal, melainkan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi terkait.

Dalam SOP yang berlaku, waktu penyelesaian dokumen kependudukan ditetapkan selama dua hari kerja. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan waktu penyelesaian dokumen berlangsung lebih lama. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Bapak Yusuf selaku Kepala Desa Bleberan sebagai berikut:

“Kalau SOP waktu penyelesaian dokumen dari Disdukcapil itu dua hari, tapi kadang ada kendala disini makanya bisa selesai jadi tiga hari.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun SOP telah ditetapkan sebagai bentuk dukungan pemerintah dalam menjamin kepastian pelayanan, pelaksanaannya masih menghadapi kendala di tingkat desa sebagai pelaksana langsung.

Hal ini juga diperkuat dengan mengacu pada hasil wawancara bersama Kasi Pemerintahan Desa Bleberan, yaitu Bapak Sulton selaku operator aplikasi Pelaku Paradewi yang menjelaskan bahwa dalam praktiknya terdapat berbagai kendala teknis dan administratif yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Kendala yang dihadapi dalam pengoperasian aplikasi Pelaku Paradewi beragam dan situasional, mulai dari kekeliruan berkas yang diajukan masyarakat hingga hambatan teknis dalam proses penginputan dan pengiriman data ke Disdukcapil Kabupaten Mojokerto. Hal tersebut sebagaimana disampaikan dalam pernyataannya sebagai berikut:

“Kendalanya yang sering itu jaringan disini pas jelek jadi muter terus, makanya harus nunggu sampai bisa lagi, terus kadang berkas warga ada yang belum lengkap, tapi langsung diambil lagi kerumah.”

Kendala tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi masih dipengaruhi oleh kondisi jaringan internet dan kelengkapan berkas masyarakat. Ketika jaringan internet mengalami gangguan, proses penginputan dan pengiriman data ke Disdukcapil Kabupaten Mojokerto menjadi terhambat sehingga pelayanan tidak dapat diproses secara langsung. Selain itu, berkas masyarakat yang belum lengkap juga menyebabkan proses pelayanan harus ditunda sampai persyaratan administrasi dilengkapi kembali. Dalam situasi tersebut, operator desa tetap membantu masyarakat dengan memberikan informasi terkait kelengkapan berkas yang dibutuhkan agar proses pelayanan dapat dilanjutkan kembali.

2. Adanya Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses penyampaian informasi, pemahaman, dan edukasi terkait penerapan pelayanan publik berbasis elektronik kepada pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaannya. Sosialisasi bertujuan untuk mengawal kebijakan dan sistem aplikasi Pelaku Paradewi yang diberlakukan dapat dipahami dan dijalankan dengan baik oleh pelaksananya. Melalui sosialisasi, pemerintah dapat membangun kesamaan pemahaman mengenai tujuan, manfaat, serta mekanisme kerja pelayanan berbasis elektronik, sehingga penerapan aplikasi Pelaku Paradewi dapat berjalan efektif dalam pelayanan publik. Dalam hal ini, sosialisasi lebih difokuskan pada perangkat desa sebagai operator aplikasi Pelaku Paradewi mengingat layanan ini tidak dijalankan secara mandiri oleh masyarakat, melainkan melalui pemerintah desa sebagai perantara antara masyarakat dan Disdukcapil Kabupaten Mojokerto. Karenanya, pemahaman serta kesiapan perangkat desa menjadi faktor utama dalam mendukung keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi.

Pemerintah desa berupaya aktif mengikuti berbagai kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, khususnya oleh Disdukcapil Kabupaten Mojokerto terkait penggunaan aplikasi Pelaku Paradewi. Keterlibatan perangkat desa dalam kegiatan sosialisasi ini menjadi bagian dari upaya pemerintah desa untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan pelayanan berbasis elektronik yang terus berkembang. Hal tersebut sebagaimana disampaikan Bapak Yusuf selaku Kepala Desa Bleberan dalam pernyataan berikut:

“Kami berusaha ikut aktif kalau ada sosialisasi dari kabupaten. Waktu peresmian aplikasi Pelaku Paradewi dari Disdukcapil itu perwakilan kita ikut, soalnya aplikasi itu buat ngurus administrasi kependudukan, jadi memang harus kerja bareng sama pemerintah daerah.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi menjadi sarana penting bagi pemerintah desa dalam memahami mekanisme operasional aplikasi Pelaku Paradewi serta memperkuat koordinasi dengan pemerintah daerah. Melalui partisipasi aktif dalam kegiatan sosialisasi, perangkat desa yang bertugas sebagai operator aplikasi Pelaku Paradewi dapat memperoleh informasi terkait alur pelayanan, maupun kebijakan teknis yang perlu diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga, sosialisasi tidak hanya bertindak sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya penguatan kapasitas perangkat desa dalam menjalankan pelayanan berbasis elektronik secara berkelanjutan.

Namun, kegiatan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi tersebut baru dilaksanakan satu kali, yaitu pada saat peresmian aplikasi oleh Disdukcapil Kabupaten Mojokerto. Setelah kegiatan tersebut, belum terdapat sosialisasi lanjutan maupun pendampingan teknis secara berkala kepada perangkat desa sebagai operator aplikasi. Kondisi tersebut menyebabkan operator desa lebih banyak mempelajari penggunaan aplikasi secara mandiri selama proses pelayanan berlangsung.



Gambar 2. Sosialisasi Peresmian Aplikasi Pelaku Paradewi oleh Disdukcapil Kabupaten Mojokerto
Sumber. Diolah dari Pemerintah Desa Bleberan (2025)

Berdasarkan keterangan wawancara dengan Kepala Desa Bleberan dan Kasi Pemerintahan Desa Bleberan, diketahui bahwa pemerintah desa sudah berupaya menyediakan dukungan dalam keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi melalui adanya kejelasan kerangka kebijakan aplikasi Pelaku Paradewi serta pelaksanaan sosialisasi kepada perangkat desa. Dukungan tersebut terlihat dari penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yang mengacu pada kebijakan SPBE, adanya SOP pelayanan sebagai pedoman proses administrasi, serta keterlibatan perangkat desa dalam kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Mojokerto. Sosialisasi tersebut membantu perangkat desa memahami mekanisme penggunaan aplikasi Pelaku Paradewi dan alur pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Walaupun demikian, dalam pelaksanaannya masih dijumpai hambatan, seperti gangguan jaringan internet, ketidaklengkapan berkas masyarakat, serta belum adanya sosialisasi dan pendampingan teknis lanjutan bagi operator aplikasi.

Dalam teori keberhasilan *E-Government*, indikator *support* (dukungan) menekankan pentingnya komitmen pemerintah melalui kebijakan serta sosialisasi yang berkelanjutan dalam mendukung penerapan pelayanan berbasis elektronik. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa dukungan pemerintah desa terhadap penerapan aplikasi Pelaku Paradewi telah terlihat melalui adanya kebijakan pelayanan berbasis elektronik dan keterlibatan aparatur desa dalam kegiatan sosialisasi. Namun, dukungan tersebut masih perlu diperkuat melalui pendampingan teknis dan sosialisasi yang lebih berkelanjutan supaya pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik dapat terlaksana dengan lebih optimal. Hal ini merefleksikan bahwa dukungan yang konsisten melalui kebijakan dan sosialisasi menjadi unsur penting dalam menunjang keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan.

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian Khoiroh dan Fitria Agustina (2024) yang menyatakan bahwa dukungan pimpinan dan keterlibatan aktif aparatur desa dalam proses sosialisasi menjadi faktor strategis dalam keberhasilan digitalisasi pelayanan di wilayah desa. Selain itu, penelitian Pria et al. (2024) juga menunjukkan bahwa sosialisasi antara pemerintah daerah dan unit pelaksana di tingkat lokal berperan penting dalam menjaga keberlanjutan penerapan *E-Government*. Dengan demikian, baik di Desa Bleberan maupun pada penelitian terdahulu, dukungan pemerintah melalui kebijakan dan sosialisasi terbukti menjadi aspek utama dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik.

B. Kapasitas

Kapasitas (*capacity*) merupakan unsur kemampuan pemerintah untuk mewujudkan keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi secara nyata. Kapasitas ini menunjukkan sejauh mana pemerintah mampu mengoptimalkan berbagai sumber daya yang dimiliki untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik. Kapasitas pemerintah tidak sekedar diukur dari adanya kebijakan maupun sistem yang diterapkan, tetapi juga dari kesiapan sumber daya yang mendukung operasional aplikasi Pelaku Paradewi secara berkelanjutan. Sumber daya tersebut mencakup sumber daya manusia sebagai pelaksana layanan, serta sumber daya teknologi informasi yang menjadi sarana pendukung utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik. Apabila kapasitas pemerintah tidak memadai, maka penerapan aplikasi Pelaku Paradewi berpotensi tidak berjalan optimal dan justru menimbulkan hambatan dalam proses pelayanan publik.

1. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Kesiapan sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor penentu keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi. SDM yang dimaksud adalah perangkat desa atau operator yang bertugas menjalankan sistem pelayanan berbasis elektronik. Secara teori, SDM yang kompeten harus mempunyai keterampilan teknis dalam pengoperasian sistem, memahami alur pelayanan, serta mampu menangani kendala yang muncul selama proses pelayanan. Sehingga, kualitas SDM dapat dilihat dari kemampuan operator dalam menjalankan sistem pelayanan secara efektif dan mandiri. Semakin baik kemampuan teknis yang dimiliki operator, maka semakin optimal pula pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik yang dijalankan.

Dalam keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan, kualitas SDM dapat dilihat dari kemampuan operator desa dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Operator aplikasi Pelaku Paradewi pada dasarnya telah mampu menjalankan aplikasi dalam kegiatan pelayanan sehari-hari, seperti melakukan penginputan data, verifikasi berkas, hingga pengiriman dokumen secara digital. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum operator desa sudah memahami dasar terkait penggunaan sistem. Namun, masih ditemukan adanya kendala dalam hal kemampuan teknis, khususnya ketika menghadapi gangguan pada sistem, seperti data yang telah diisi secara lengkap namun gagal tersimpan dan menampilkan notifikasi kesalahan (*error system*). Keterbatasan kemampuan teknis operator desa dalam menangani permasalahan tersebut secara mandiri menyebabkan proses pelayanan administrasi kependudukan harus tertunda hingga dapat diselesaikan dengan bantuan pihak lain. Sebagaimana yang disampaikan Bapak Sulton selaku Kasi Pemerintahan dan operator aplikasi Pelaku Paradewi:

“Kalau ada gangguan di sistem, biasanya saya coba cek dulu sendiri. Tapi kalau masih belum bisa, saya minta bantuan ke operator desa lain yang lebih paham atau langsung menghubungi pihak Disdukcapil Mojokerto supaya dibantu menanganinya, karena kalau error itu dibiarkan, pelayanan jadi tidak bisa diproses.”

Selain itu, kualitas dan kemampuan SDM juga dipengaruhi dari belum tersedianya kursus atau pelatihan khusus bagi operator aplikasi Pelaku Paradewi. Berdasarkan hasil wawancara, hingga saat ini belum terdapat bimbingan teknis maupun pelatihan yang secara khusus diberikan untuk meningkatkan kemampuan operator dalam mengatasi kendala teknis pada sistem. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Sulton selaku Kasi Pemerintahan dan operator aplikasi Pelaku Paradewi sebagai berikut:

“Sampai sekarang belum ada pelatihan lagi untuk operator Pelaku Paradewi. Jadi kalau ada masalah di aplikasi, biasanya saya tanya-tanya sama operator desa lain sambil minta bantuan ke pihak Disdukcapil.”

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun operator mampu mengoperasikan aplikasi dalam kondisi normal, kemampuan mereka dalam menangani permasalahan teknis secara mandiri masih terbatas. Tidak tersedianya kursus atau pelatihan teknis berpengaruh terhadap kemampuan operator desa, karena pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki masih terbatas pada penggunaan dasar aplikasi untuk pelayanan sehari-hari. Padahal, kualitas SDM tidak sekedar diukur dari kemampuan menjalankan sistem dalam kondisi normal, tetapi juga dari kemampuan memahami fitur aplikasi, mengatasi gangguan teknis, serta menyelesaikan permasalahan secara mandiri ketika terjadi kendala pada sistem.

Ketiadaan pelatihan juga menyebabkan kemampuan teknis operator sulit berkembang, karena tidak ada pembaruan pengetahuan maupun pendampingan terkait penanganan *error* pada aplikasi. Akibatnya, ketika terjadi gangguan sistem, operator desa masih harus bergantung pada bantuan pihak lain, seperti operator desa lain atau pihak Disdukcapil Kabupaten Mojokerto. Ketergantungan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan teknis SDM belum sepenuhnya maksimal untuk mengoptimalkan pelayanan berbasis elektronik. Dampaknya, proses pelayanan administrasi kependudukan dapat mengalami keterlambatan, sehingga efektivitas pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang maksimal.

2. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi menjadi aspek pelengkap utama dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Infrastruktur mencakup perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), serta jaringan internet yang memadai untuk memastikan sistem dapat berjalan secara optimal. Ketersediaan infrastruktur yang baik akan memungkinkan proses pelayanan berlangsung secara cepat, akurat, dan berkelanjutan. Sebaliknya, keterbatasan infrastruktur dapat menjadi hambatan utama yang mengganggu efektivitas dan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Di Kantor Desa Bleberan, fasilitas seperti komputer, printer, dan jaringan *WiFi* telah disediakan bagi perangkat desa, sebagaimana yang disampaikan Bapak Yusuf selaku Kepala Desa Bleberan:

“Disini sudah ada komputer yang terhubung dengan internet untuk layanan online seperti aplikasi Pelaku Paradewi dan aplikasi lainnya.”

Secara rinci, kondisi infrastruktur pendukung pelayanan aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan terlihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Ketersediaan Infrastruktur Pendukung Aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan

Jenis Infrastruktur	Ketersediaan	Kondisi
Komputer	1 unit	Layak
Printer	1 unit	Layak
WiFi	Tersedia	Tidak Stabil
Operator Paradewi	Tersedia	
Operator IT	Tidak ada	-

Sumber. Diolah dari Pemerintah Desa Bleberan (2025)

Ketersediaan perangkat tersebut menunjukkan bahwa secara fisik, infrastruktur dasar untuk mendukung keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi telah terpenuhi. Namun, berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 4, masih terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi kinerja sistem, terutama pada aspek kestabilan jaringan internet yang masih rendah, serta tidak tersedianya tenaga operator IT khusus. Kondisi ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Sulton selaku Kasi Pemerintahan dan operator aplikasi Pelaku Paradewi yang menyampaikan bahwa jaringan internet di kantor desa sering mengalami gangguan, sehingga memengaruhi kelancaran proses penginputan data melalui aplikasi Pelaku Paradewi:

“Sinyal di sini kadang ada, kadang hilang. Kalau pas jelek, kerjaan jadi ketunda. Padahal aplikasi itu kan butuh internet yang lancar.”

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur secara kuantitas telah terpenuhi, namun kualitasnya belum sepenuhnya mendukung kebutuhan operasional sistem berbasis digital. Dalam keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi, stabilitas jaringan internet menjadi faktor kunci karena seluruh proses pelayanan bergantung pada konektivitas yang lancar. Keterbatasan infrastruktur ini berdampak langsung pada proses pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini terlihat dari adanya keterlambatan dalam penyelesaian layanan, di mana dari total 429 permohonan, sebanyak 119 permohonan mengalami keterlambatan hingga tiga hari kerja dari ketentuan standar pelayanan yang diberlakukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa gangguan pada jaringan internet serta keterbatasan dukungan teknis berpengaruh terhadap kinerja pelayanan secara keseluruhan.

Permasalahan ini dapat terjadi karena dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun internal. Ditinjau dari sisi eksternal, kondisi geografis desa yang tergolong terpencil serta belum meratanya pembangunan infrastruktur telekomunikasi menjadi penyebab utama ketidakstabilan jaringan internet. Sementara itu, dari sisi internal, tidak tersedianya operator IT khusus menyebabkan penanganan gangguan teknis tidak dapat dilakukan secara cepat di tingkat desa. Akibatnya, operator desa harus menunggu perbaikan dari pihak lain yang pada akhirnya dapat memperlambat proses pelayanan.

Berdasarkan pernyataan Kepala Desa Bleberan dan Kasi Pemerintahan selaku operator aplikasi Pelaku Paradewi wawancara, diketahui bahwa pemerintah desa telah berupaya mendukung keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi melalui kesiapan kompetensi sumber daya manusia serta penyediaan infrastruktur teknologi informasi. Upaya tersebut terlihat dari kemampuan operator desa dalam menjalankan aplikasi Pelaku Paradewi untuk pelayanan administrasi sehari-hari, seperti penginputan data, verifikasi berkas, dan pengiriman dokumen secara online. Selain itu, pemerintah desa juga telah memfasilitasi perangkat pendukung berupa komputer, printer, dan jaringan internet untuk mengoptimalkan operasional pelayanan berbasis digital di kantor desa.

Apabila dikaitkan dengan indikator *capacity* (kapasitas) dalam teori keberhasilan *E-Government*, kapasitas pemerintah Desa Bleberan dalam mendukung keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi masih belum sepenuhnya optimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat keterbatasan kemampuan teknis operator desa dalam menangani gangguan sistem secara mandiri, terutama ketika terjadi *error* pada aplikasi Pelaku Paradewi. Kondisi tersebut diperkuat dengan belum adanya pelatihan teknis khusus maupun tenaga operator IT yang dapat membantu penanganan kendala sistem. Selain itu, kualitas jaringan internet yang belum stabil juga menjadi hambatan dalam proses pelayanan karena seluruh mekanisme aplikasi bergantung pada koneksi internet yang lancar. Akibatnya, proses pelayanan administrasi kependudukan terkadang mengalami keterlambatan dan belum bisa berjalan secara maksimal.

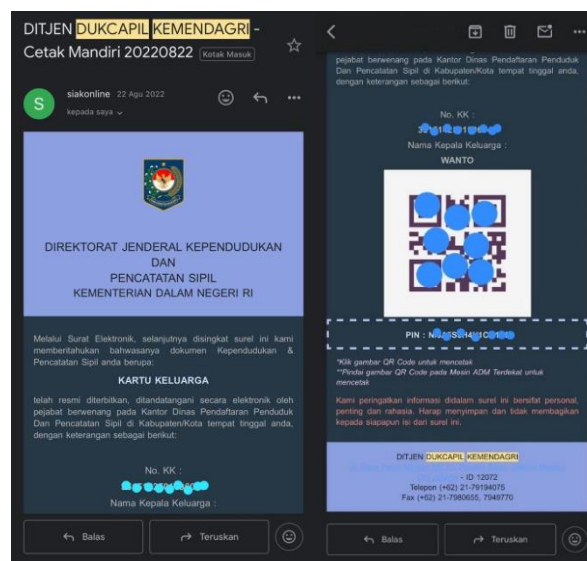
Hasil ini relevan dengan penelitian Babys et al. (2024) yang menjelaskan bahwa keterbatasan pelatihan teknis berkelanjutan menjadi salah satu kendala dalam keberhasilan penerapan *E-Government* di tingkat lokal. Selain itu, Abdillah dan Hardjati (2024) juga menyatakan bahwa keterbatasan kompetensi teknis aparatur serta kualitas infrastruktur teknologi informasi dapat memengaruhi efektivitas pelayanan publik berbasis elektronik. Dengan demikian, baik di Desa Bleberan maupun pada penelitian terdahulu, kapasitas SDM serta infrastruktur teknologi informasi menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan implementasi layanan publik berbasis digital.

C. Nilai/Manfaat

Manfaat (*value*) merupakan aspek penting dalam menilai sejauh mana keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi mampu memberikan dampak nyata, baik bagi perangkat desa sebagai penyedia layanan maupun masyarakat selaku penerima layanan. Dalam teori keberhasilan *E-Government*, nilai atau manfaat dapat dilihat dari peningkatan efisiensi, kualitas layanan, serta terbangunnya komunikasi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi tidak hanya dilihat dari eksistensi sistem, melainkan juga dari sejauh mana sistem tersebut memberikan kemudahan dan manfaat nyata bagi penggunanya.

Keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan menunjukkan adanya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Salah satu keuntungan utamanya adalah kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Masyarakat tidak lagi dibebani biaya tambahan untuk transportasi atau menunggu antrian panjang karena sebagian dari masyarakat, khususnya kalangan muda mulai memanfaatkan saluran digital seperti *WhatsApp* dan *email* untuk mengirim dokumen yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Dokumen yang telah selesai kemudian bisa dicetak di balai desa atau dikirim kembali secara elektronik, sehingga proses layanan menjadi lebih praktis. Kemudahan tersebut dirasakan langsung oleh beberapa masyarakat Desa Bleberan. Berikut keterangan wawancara dengan Ibu Yuli selaku masyarakat penerima layanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Bleberan menyampaikan pengalamannya:

“Sekarang itu lebih praktis, pas saya ngurus KK bisa kirim lewat WhatsApp ke pegawai di balai desa. Nanti kalau KK-nya udah jadi bisa dikirim balik lewat email. Jadi saya tidak perlu ke balai desa dan bisa hemat waktu dan tenaga.”



Gambar 3. Barcode KK yang Dikirim ke Email Pemohon
Sumber. Diolah dari Pemerintah Desa Bleberan (2025)

Dari sisi perangkat desa, penggunaan aplikasi Pelaku Paradewi memberikan kemudahan dalam pengelolaan data dan administrasi. Salah satu manfaat utamanya adalah peningkatan efisiensi birokrasi melalui digitalisasi data dan proses kerja. Hal ini terlihat dari perubahan sistem pencatatan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini beralih ke sistem digital, sehingga data lebih rapi, mudah diakses, dan mengurangi risiko kesalahan. Dalam hal ini teknologi informasi berperan dalam menyederhanakan proses kerja serta meningkatkan akurasi dan kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sulton selaku Kasi Pemerintahan dan operator aplikasi Pelaku Paradewi, beliau menyampaikan bahwa sebelum adanya aplikasi Pelaku Paradewi, proses pengurusan administrasi masih menggunakan cara manual sehingga prosesnya berlangsung lebih lama. Perangkat desa harus mendatangi kantor

kecamatan berulang kali untuk menyerahkan berkas yang diajukan oleh masyarakat, sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien.

“Dulu sebelum ada aplikasi Pelaku Paradewi, kita ngurusnya masih manual. Jadi kalau ada berkas dari warga, harus dibawa langsung ke kecamatan. Jadi memang cukup memakan waktu dan tenaga.”

Namun, setelah aplikasi Pelaku Paradewi diberlakukan, proses tersebut menjadi lebih sederhana karena pengiriman berkas dapat dijalankan secara online. Hal ini tidak hanya mempercepat tahapan proses pelayanan, tetapi juga mengurangi beban kerja perangkat desa serta meminimalisir potensi kesalahan dalam pengelolaan data. Selain itu, komunikasi yang sebelumnya terbatas kini menjadi lebih adaptif dan responsif melalui penggunaan teknologi digital. Ini menunjukkan bahwa aplikasi Pelaku Paradewi tidak hanya berperan sebagai alat administrasi, tetapi juga sebagai wadah untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sehingga, masyarakat menjadi lebih proaktif dalam mengakses layanan, sementara aparatur desa dituntut untuk lebih responsif dalam memberikan pelayanan.

Hal tersebut menunjukkan adanya kemampuan adaptasi dalam penerapan *E-Government* di tingkat desa. Penggunaan aplikasi Pelaku Paradewi yang didukung dengan media komunikasi yang sudah familiar bagi masyarakat, seperti *WhatsApp* dan *email*, menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Selain mempermudah proses pelayanan, penggunaan media digital tersebut juga membuat interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat menjadi semakin adaptif dan responsif.



Gambar 4. Pengurusan Akta Kematian Melalui Aplikasi Pelaku Paradewi
Sumber. Diolah dari Pemerintah Desa Bleberan (2025)

Dalam indikator *value* (nilai/manfaat) pada teori keberhasilan *E-Government*, manfaat keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi tidak hanya dari segi kemudahan pelayanan, namun juga dari kemampuan sistem dalam membangun hubungan interaktif antara pemerintah dan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan penerapan aplikasi Pelaku Paradewi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesesuaian sistem dengan kebutuhan dan kecakapan masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat, khususnya generasi muda, turut berperan dalam mempercepat penerimaan dan pemanfaatan layanan berbasis elektronik sehingga manfaat layanan dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Babys et al. (2024) yang menjelaskan bahwa penerapan desa digital mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mempermudah akses pelayanan, serta memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik memberikan manfaat dalam mempercepat proses administrasi dan menciptakan pelayanan yang lebih praktis bagi masyarakat. Dengan demikian, baik di Desa Bleberan maupun pada penelitian terdahulu, *E-Government* yang diterapkan terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik secara digital.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bleberan dilihat dari tiga indikator dari teori keberhasilan *E-Government*. Pada indikator *support* (dukungan) menunjukkan adanya komitmen pemerintah desa dalam menjalankan aplikasi Pelaku Paradewi melalui kebijakan

SPBE, didukung dengan keberadaan SOP serta partisipasi aktif dalam sosialisasi bersama Disdukcapil Kabupaten Mojokerto. Kedua, indikator *capacity* (kapasitas) menunjukkan bahwa meskipun perangkat dan operator telah tersedia, masih terdapat keterbatasan pada kompetensi teknis operator desa dan ketidakstabilan jaringan internet yang menyebabkan sebagian layanan mengalami keterlambatan. Ketiga, indikator *value* (nilai/manfaat) memperlihatkan bahwa aplikasi Pelaku Paradewi memberikan manfaat nyata berupa kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, serta meningkatnya interaksi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Secara keseluruhan, aplikasi Pelaku Paradewi memiliki potensi sebagai bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan digital di tingkat desa, penerapannya masih memerlukan penguatan SDM, peningkatan infrastruktur jaringan, serta dukungan teknis secara berkesinambungan agar manfaatnya dapat dirasakan lebih luas dan merata.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penelitian yang berjudul “Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Pelaku Paradewi Dengan Menggunakan Pendekatan Keberhasilan *E-Government*” dapat diselesaikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyelesaian penelitian ini, terutama Pemerintah Desa Bleberan dan masyarakat yang telah menyediakan waktu serta memberikan informasi yang sangat berharga, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

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 Penerapan 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. Anggana, 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 Transformasi 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, “Penerapan 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.

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.