

Effectiveness of Online Population Administration Services in Dukuhsari Village

[Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Via Online di Desa Dukuhsari]

Nadela Zakaria Azizi¹⁾, Isna Fitria Agustina^{*,2)}

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 describe and analyze Effectiveness of Online Population Administration Services in Dukuhsari Village. The method used is descriptive qualitative, with an approach through observation and interviews, and using primary and secondary data. The results of the study: First, the indicator of goal achievement can be concluded that it shows a strong commitment to providing quality population administration services that are responsive to the needs of residents. Second, the indicator of integrity can be concluded that the Dukuhsari Village Government is committed to improving the quality of population administration services and encouraging efficiency and transparency. Third, the adaptation indicator of the Dukuhsari Village Government shows strong adaptation and support for the use of the Dukuhsari Village Population Registration Form. This is evident from the willingness of officers to operate the system, the availability of adequate infrastructure (such as internet connection and devices), and efforts to increase human resource potential through technical guidance and digital literacy training for staff.*

Keywords - Effectiveness; Services; Plavon Dukcapil

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Via Online di Desa Dukuhsari. Dengan Metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan melalui observasi dan wawancara serta menggunakan jenis data primer dan sekunder. Hasil penelitian yang Pertama, indikator pencapaian tujuan dapat disimpulkan bahwa menunjukkan komitmen kuat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan warga. Kedua, indikator integritas dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Dukuhsari berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan mendorong efisiensi serta transparansi.. Ketiga, indikator adaptasi Pemerintah Desa Dukuhsari menunjukkan adaptasi dan dukungan kuat terhadap penggunaan Plavon Dukcapil. Ini terlihat dari kesediaan petugas dalam mengoperasikan sistem, ketersediaan sarana prasarana yang memadai (seperti koneksi internet dan perangkat), serta upaya peningkatan potensi sumber daya manusia melalui bimbingan teknis dan pelatihan literasi digital bagi staf.*

Kata Kunci - Efektivitas; Pelayanan; Plavon Dukcapil

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Kualitas pelayanan publik yang prima tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat, tetapi juga esensial dalam membangun kepercayaan publik dan legitimasi pemerintahan. Di era kontemporer, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel semakin meningkat, mendorong pemerintah untuk terus berinovasi. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), transformasi digital telah menjadi agenda krusial dalam reformasi birokrasi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Konsep *e-government*, atau pemerintahan elektronik, diimplementasikan sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Tujuannya adalah menyederhanakan prosedur, mempercepat proses, dan memperluas jangkauan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) memiliki peran yang sangat vital dalam administrasi kependudukan di Indonesia. Lembaga ini bertanggung jawab atas pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, dan kematian, serta penerbitan berbagai dokumen identitas esensial seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta-akta sipil lainnya. Dokumen-dokumen ini bukan sekadar berkas administratif; melainkan fondasi bagi setiap warga negara untuk mengakses hak-hak sipil dan berbagai layanan publik lainnya.

Secara historis, pelayanan Dukcapil seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan klasik, seperti antrean panjang, prosedur yang berbelit-belit, dan keterbatasan jam operasional kantor. Kondisi ini acapkali menjadi hambatan signifikan bagi masyarakat, terutama mereka yang berdomisili di wilayah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas, untuk mengurus dokumen kependudukan yang sangat dibutuhkan. Oleh karena itu, inovasi dalam sistem pelayanan menjadi sebuah keniscayaan untuk mengatasi problematika tersebut.

Memasuki revolusi industri 5.0, Saat ini Indonesia tentunya banyak perubahan yang mempengaruhi kebiasaan kerja manusia dan kehidupan masyarakat. Revolusi industri 5.0 juga merupakan jawaban atas permasalahan yang ada, dimana dengan adanya revolusi industri 5.0 dapat memudahkan semua urusan manusia hanya dengan mengandalkan teknologi yang berkembang pesat saat ini. [1] Dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini tentunya akan memudahkan penyelenggaraan urusan pemerintahan khususnya pelayanan publik, perkembangan teknologi ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan mudah dimana saja dan kapan saja tanpa Batasan ruang dan waktu. Berkat penggunaan internet dan pesatnya perkembangan teknologi, sangat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Peran pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, hasil utama yang diharapkan dalam penyelenggaraan pemerintah adalah pelayanan publik yang baik, sesuai yang dimatkan di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga pemerintah wajib untuk : (a) mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak; (b) menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (c) memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat [2]. Menyikapi peningkatan kualitas dan aksesibilitas pelayanan, banyak pemerintah daerah melalui Dinas Dukcapil telah meluncurkan berbagai inisiatif pelayanan berbasis daring. Salah satu inisiatif yang relevan dengan konteks penelitian ini adalah "Plavon Dukcapil", sebuah platform pelayanan online yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil.

Plavon Dukcapil diharapkan dapat membawa sejumlah manfaat substansial, termasuk efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat, serta peningkatan akurasi dan integritas data melalui proses digitalisasi. Dengan adanya platform ini, pelayanan kependudukan diharapkan dapat menjadi lebih inklusif, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern yang semakin terhubung dengan teknologi. Desa Dukuhsari, sebagai representasi dari wilayah pedesaan di Indonesia, seringkali menghadapi tantangan yang khas dalam aksesibilitas terhadap layanan publik. Keterbatasan infrastruktur dasar, seperti ketersediaan dan kualitas jaringan internet yang belum merata, serta variasi tingkat literasi digital di kalangan penduduk, dapat menjadi penghalang utama dalam adopsi dan pemanfaatan teknologi digital. Oleh karena itu, implementasi layanan online seperti Plavon Dukcapil di lingkungan desa memerlukan kajian yang mendalam dan komprehensif.

Kebijakan aplikasi Via Online Service Plavon yang dikeluarkan oleh SE Bupati Sidoarjo No. 065/5721/438.1.3.1/2021 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo bersama Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan terobosan baru dalam pelayanan publik, terutama dalam layanan administrasi penduduk dan catatan sipil Dukcapil diciptakan oleh humas Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dan disosialisasikan melalui instagram untuk mempermudah pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil [3]. Plavon diterapkan di seluruh wilayah Sidoarjo, Salah satu desa yang menerapkan yakni Desa Dukuhsari dalam membantu pengurusan dokumen administrasi dan pencatatan sipil. Desa Dukuhsari adalah desa yang terletak pada Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo. Berikut tampilan masuk ADMINDUK yang tersedia mulai dari pelayanan Akta kelahiran, Akta Kematian, KTP, KTA, SKPWNI, SDKWNI, Akta Perkawinan dan Akta perceraian.

Kehadiran Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari secara teoretis memiliki potensi besar untuk menjembatani kesenjangan akses layanan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Masyarakat desa tidak lagi perlu menempuh perjalanan jauh atau menghabiskan banyak waktu dan biaya transportasi untuk mengurus dokumen penting mereka. Namun, potensi ideal ini perlu diverifikasi secara empiris untuk memahami sejauh mana efektivitasnya benar-benar terwujud di lapangan. Efektivitas sebuah sistem pelayanan online tidak hanya dapat diukur dari sekadar ketersediaan platformnya, tetapi juga dari sejauh mana platform tersebut dapat diakses dengan mudah, digunakan secara optimal, dan pada akhirnya memberikan kepuasan yang tinggi kepada penggunanya.

Untuk menganalisis efektivitas pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari ini, penelitian ini akan menggunakan kerangka teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh M. Richard Steers mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Ia mengidentifikasi tiga indikator utama untuk mengukur efektivitas, yaitu: (1) Pencapaian Tujuan (*Goal Achievement*), yang mengukur sejauh mana organisasi berhasil mencapai sasaran formal dan informalnya, seperti target produksi, kualitas; (2) Integrasi (*Integration*), yang mencerminkan kemampuan organisasi untuk menyatukan berbagai bagian dan anggotanya, serta berinteraksi secara harmonis dengan lingkungan eksternal demi mencapai tujuan bersama, yang meliputi koordinasi internal dan kolaborasi eksternal; dan (3) Adaptasi (*Adaptation*), yang merujuk pada kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi lingkungan, baik internal maupun eksternal, untuk

mempertahankan kelangsungan hidup dan efektivitasnya dalam jangka panjang [4]. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo meliputi pembuatan dokumen kependudukan yang dapat diurus melalui aplikasi ini antara lain adalah Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, KIA, Surat keterangan Pindah/SKPWNI, Surat Keterangan Datang/SKDWNI, Akta Perkawinan, Akta Perceraian. Adapun klasifikasi kepengurusan data Adminitrasi Kependudukan sebagai berikut :

Tabel 1. Data Klasifikasi Kepengurusan Data Adminitrasi Kependudukan

NO	JENIS LAYANAN	TAHUN	DITERIMA	DITOLAK
1	Akta Kelahiran	2021	51	23
		2022	85	25
		2023 (Januari-November)	75	17
2	Akta Kematian	2021	5	2
		2022	32	8
		2023 (Januari-November)	86	23
3	Akta Pernikahan	2021-2023	0	0
4	Akta Perceraian	2021-2023	0	0
5	Kartu Tanda Penduduk (KTP-EL)	2021	200	9
		2022	245	4
		2023 (Januari-November)	392	20
6	Kartu Identitas Anak (KIA)	2021	21	7
		2022	112	16
		2023 (Januari-November)	115	8
7	Kartu Keluarga (KK)	2021	111	3
		2022	232	10
		2023 (Januari-November)	599	31
8	Surat Keterangan Pindah Keluar (SKPWNI)	2021	24	3
		2022	57	5
		2023 (Januari-November)	92	18
9	Surat Keterangan Pindah Datang (SKDWNI)	2021	16	0
		2022	59	4
		2023 (Januari-November)	32	2
Total			2641	238

Sumber : Aplikasi Plavon Dukcapil Desa Dukuhsari Tahun 2025

Berdasar tabel 1 diketahui terdapat beberapa masalah yang pertama, masih banyak berkas yang tertolak dikarenakan petugas Registrasi Adminduk tidak sering mengecek notif dari Dispenduk ketika berkas tidak lengkap, maka dari itu petugas registrasi adminduk desa sering menjumpai pengajuan yang sudah tertolak. Dan tidak sempat untuk memperbaiki kekurangan berkas yang tidak lengkap. Kedua, Permasalahan di Desa Dukuhsari, adalah website yang sering loading pada hari senin, petugas desa yang tidak selalu cek notif dari Dispendukcapil sehingga masih banyak pengajuan yang tertolak. Ketiga, penyelesaian dokumen yang tidak sesuai SOP seperti halnya KTP-EL yang pada tahun ini adanya keterbatasan blangko untuk material pembuatan KTP-EL sehingga membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai tidak tersedianya banner untuk syarat pengajuan dokumen dan kursi di ruang tunggu yang terbatas sehingga pada saat banyak Masyarakat yang melakukan pengajuan tidak kebagian tempat duduk.

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang digunakan penulis. Pertama, Hariyana dalam penelitiannya tentang efektivitas penerapan pelayanan publik berbasis online di masa pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda menemukan bahwa "penerapan pelayanan berbasis online belum sepenuhnya berjalan dengan efektif". Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang menunjukkan kendala pada indikator persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan, serta respons penanganan pengaduan yang masih lambat. Temuan ini menyoroiti pentingnya tidak hanya digitalisasi, tetapi juga perbaikan proses internal dan responsivitas petugas. Aspek lain yang tidak kalah krusial dalam keberhasilan implementasi layanan digital di pedesaan adalah tingkat literasi digital masyarakat [5]. Lumbung Data secara tegas menyatakan bahwa "literasi digital desa menjadi kunci penting untuk

kemajuan desa". Kemampuan menggunakan teknologi menjadi suatu keharusan, tidak hanya untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, tetapi juga berperan dalam pembangunan yang lebih cepat [6].

Kedua, Oleh Rini Andriani, dan Erni Saharuddin (2021) dengan Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili. Dijelaskan bahwa pelayanan Administrasi di Kantor Desa Samili sudah cukup baik Pegawai sudah menunjukkan sikap dan tanggap yang baik namun pelayanan masih lambat, tidak tersedianya kotak aduan untuk Masyarakat, dan Masyarakat masih kesulitan dalam mengakses informasi terkait pelayanan karena tidak adanya papan informasi [7].

Literasi digital yang memadai bagi aparatur dan warga desa memungkinkan mereka untuk meningkatkan akses informasi dan layanan pemerintahan, mendukung pengambilan keputusan berdasarkan data, dan pemberdayaan warga desa melalui teknologi. Tanpa literasi digital yang memadai, platform online secanggih apapun akan sulit diadopsi dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat pedesaan. Selain literasi digital, infrastruktur teknologi juga merupakan penentu utama keberhasilan implementasi *e-government*. Seputar Birokrasi mengidentifikasi bahwa "keterbatasan infrastruktur teknologi" dan "rendahnya literasi digital" merupakan "tantangan terbesar dalam penerapan e-Government di daerah terpencil". Jaringan internet yang lambat atau bahkan tidak tersedia sama sekali menjadi masalah utama bagi daerah-daerah yang terletak jauh dari pusat perkotaan [8].

Oleh Maulida Putri Rahmawati, dan Muhammad Fatchuriza (2021) dengan Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal. Bahwa Adanya kerjasama yang baik antara kelurahan dan desa yang ada di Kabupaten kendal dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, sarana dan prasarana yang memadai. kompetensi petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki tetapi jaringan aplikasi yang kadang terjadi trouble, dan pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan administrasi kependudukan [9].

Kondisi infrastruktur yang belum memadai ini secara langsung dapat menghambat akses masyarakat Desa Dukuh Sari ke Plavon Dukcapil, meskipun mereka memiliki niat dan kebutuhan untuk menggunakan layanan tersebut. Gangguan sinyal atau *website error* juga dapat memperlambat penyelesaian dokumen, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian yang menyebutkan bahwa "kadang-kadang penyelesaian satu dokumen memerlukan waktu yang lama karena terkendala gangguan sinyal atau *website error*". Kesiapan sumber daya manusia (SDM) di tingkat desa dalam memfasilitasi penggunaan platform ini juga memegang peranan penting. Aparatur desa yang memiliki pemahaman dan keterampilan digital yang baik dapat berfungsi sebagai agen perubahan dan pendamping bagi masyarakat yang masih kesulitan dalam menggunakan layanan online [10]. Hal ini sejalan dengan temuan Jurnal Pengabdian Masyarakat Progresif Humanis Brainstorming yang menunjukkan adanya "peningkatan dari keterampilan Aparatur Desa Sungai Pinang Lama yang terlihat dalam kinerja yang lebih efisien" setelah program pemberdayaan literasi digital [11].

Dengan, penelitian ini menjadi sangat penting untuk mengevaluasi efektivitas Plavon Dukcapil di Desa Dukuh Sari dari berbagai dimensi. Penilaian tidak hanya mencakup aspek teknis ketersediaan dan fungsionalitas platform, tetapi juga faktor-faktor sosial, budaya, dan humanis yang secara signifikan memengaruhi adopsi dan keberhasilan layanan digital di lingkungan pedesaan yang khas. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan informasi dan literatur mengenai implementasi *e-government* di tingkat desa, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan. Data dan analisis empiris yang dihasilkan akan memberikan gambaran nyata tentang tantangan dan peluang yang dihadapi oleh masyarakat dan pemerintah desa dalam memanfaatkan teknologi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Urgensi penelitian ini juga terletak pada kontribusinya yang potensial terhadap perumusan kebijakan yang lebih tepat sasaran dan berbasis bukti. Dengan memahami secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas, pemerintah daerah dapat merancang program peningkatan literasi digital yang relevan, perbaikan infrastruktur yang strategis, atau pelatihan khusus bagi aparatur desa untuk memaksimalkan manfaat Plavon Dukcapil.

Adapun tujuan dilakukannya kajian ini adalah untuk menganalisis tingkat efektivitas Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) di Desa Dukuh Sari, namun kebanyakan dari mereka lebih memilih untuk mengurus langsung secara offline. Berdasarkan observasi di lapangan terdapat beberapa efektivitas Plavon Dukcapil di Desa Dukuh Sari. Secara keseluruhan, aplikasi ini merupakan solusi yang tepat untuk memudahkan masyarakat Sidoarjo dalam mengurus dokumen kependudukan. Dengan aplikasi ini, diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Salah satu aplikasi layanan andalan Pemkab Sidoarjo adalah Plavon. Layanan untuk mengurus administrasi kependudukan (adminduk) tersebut banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Sidoarjo. Sebab setiap hari selalu ada masyarakat yang mengurus adminduk. aplikasi ini merupakan inovasi teknologi yang sangat membantu masyarakat Sidoarjo dalam mengurus dokumen kependudukan dan membantu masyarakat dalam proses administrasi. Salah satu manfaat utama dari aplikasi tersebut adalah kemudahan dan kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan menjadi lebih efisien dan cepat. Mulai dari pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), hingga surat pindah. Kecuali perekaman e-KTP yang harus datang langsung ke kantor.

II. METODE

Penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif adalah upaya peneliti mengumpulkan data yang didasarkan pada latar ilmiah [12]. Sedangkan penelitian lainnya menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada penelitian dengan tujuan guna memahami gejala dan fenomena serta komprehensif yang dialami oleh subjek penelitian terhadap beberapa persoalan seperti tindakan, motivasi, persepsi dan lain sebagainya dengan menggunakan deskripsi sebagai penjelasannya. Lokasi Penelitian yaitu dilakukan di Pemerintah Desa Dukuhsari.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer yang mana peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data ialah metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan yang digunakan dalam sebuah penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan memilih sampel dengan berlandaskan pada penilaian atas karakteristik sampel yang dibutuhkan dan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini atau disebut dengan *purposive sampling*. Informan dalam penelitian saat ini yakni Sekretaris Desa Dukuhsari, Kasi Pelayanan, Dan Masyarakat Desa Dukuhsari. Dan untuk melengkapi hasil dari penelitian tersebut, peneliti juga menggunakan data sekunder yang berasal dari dokumen yang mendukung pada penelitian saat ini. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh M. Richard Steers mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Ia mengidentifikasi tiga indikator utama untuk mengukur efektivitas, yaitu: (1) Pencapaian Tujuan (*Goal Achievement*); (2) Integrasi (*Integration*); dan (3) Adaptasi (*Adaptation*).

Sedangkan untuk teknik analisis data hasil penelitian berpedoman pada model analisis data dari Miles dan Huberman, teknis analisis data ialah proses mengorganisir, menganalisis dan menginterpretasikan data non numeric menjadi sebuah informasi atau trend yang nantinya digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan penelitian. Miles dan Huberman membagi proses analisis data menjadi empat langkah yakni 1) Pengumpulan Data, yakni proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau berbagai fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian. 2) Reduksi data, yakni proses melakukan pemilihan, pemfokusan, pengabstraksian dan transformasi data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. 3) Penyajian data, yakni pengumpulan data yang tersusun dan memberika npeluang terjadinya penarikan kesimpulan. 4) Penarikan kesimpulan, yakni kegiatan menyimpulkan data yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan pada pendahuluan [13].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Via Online di Desa Dukuhsari. dengan berdasarkan efektivitas program menurut Richard M. Steers dengan beberapa indikator yakni a) Pencapaian Tujuan, b) Integrasi, dan c) Adaptasi :

A. Pencapaian Tujuan

Tujuan merupakan sasaran akhir yang ingin dicapai individu atau kelompok dalam pekerjaan, idealnya mencerminkan nilai-nilai yang mereka yakini. Tujuan berfungsi sebagai panduan utama dalam merancang dan melaksanakan program serta aktivitas, memungkinkan pengukuran efektivitas dan efisiensi kelompok. Dalam program, tujuan krusial untuk menilai seberapa baik hasil yang direncanakan telah tercapai. Pencapaian tujuan adalah setiap usaha untuk mencapai tujuan harus dipahami sebagai sebuah proses yang berkelanjutan [14]. Maka dari itu, untuk mencapai tujuan akhir, perlu dilakukan secara bertahap, baik dari segi makna tahap maupun pemahaman tahap. Ada banyak faktor yang terlibat dalam pencapaian tujuan: waktu dan target spesifik. Se jauh mana penelitian ini mencapai tujuannya dapat dilihat dari target kinerja dan hasil pelayanan. Pencapaian tujuan dalam penelitian ini dapat dilihat dari indikator tercapainya efektivitas dan efisiensi pelayanan Kependudukan di lingkungan Desa Dukuhsari. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ikwana Widodo, SE selaku Kepala Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“Administrasi kependudukan kini dipermudah dengan kehadiran Plavon Dukcapil. Layanan ini umumnya diakses melalui bagian pelayanan di desa, meskipun sebenarnya warga juga dapat mengaksesnya secara mandiri. Namun, sebagian besar warga Desa Dukuhsari lebih memilih untuk datang langsung ke desa untuk mengurus administrasi kependudukan mereka. Staf pelayanan di Desa Dukuhsari dinilai telah memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan administrasi kependudukan warga. Hal ini sejalan dengan komitmen Pemerintah Desa Dukuhsari untuk memberikan pelayanan yang optimal, khususnya dalam bidang kependudukan.” (Wawancara, 30 Juni 2025)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Ibu Intan Prihartini selaku Kasi Pelayanan di Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“Sebagai penyedia layanan kependudukan bagi warga Desa Dukuhsari, kami berkomitmen untuk selalu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan administrasi kependudukan. Prosedurnya adalah warga membawa persyaratan lengkap, lalu kami membantu memprosesnya melalui aplikasi Plavon Dukcapil. Selanjutnya, warga cukup menunggu email berisi surat yang dibutuhkan, yang kemudian bisa dicetak secara mandiri di rumah. Kami juga telah menyebarkan informasi mengenai persyaratan layanan kependudukan melalui Instagram Pemerintah Desa Dukuhsari. Hal ini bertujuan untuk mempermudah warga dalam mengurus administrasi kependudukan via Plavon Dukcapil, sehingga saat datang ke desa, mereka sudah membawa persyaratan yang lengkap dan siap diproses.” (Wawancara, 30 Juni 2025)

Wawancara tersebut mengindikasikan bahwa Pemerintah Desa Dukuhsari berkomitmen kuat untuk menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan warganya. Selain itu, Pemerintah Desa Dukuhsari juga telah proaktif dalam menyebarkan informasi mengenai persyaratan pengurusan administrasi kependudukan melalui Instagram resmi Pemerintah Desa Dukuhsari. Berikut merupakan dokumentasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintah Desa Dukuhsari sebagai berikut:



Gambar 1. Dokumentasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintah Desa Dukuhsari
Sumber : Pemerintah Desa Dukuhsari, 2024

Berdasarkan Gambar 2, dapat diketahui bahwa pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dukuhsari telah dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang semestinya. Selain itu, ketepatan waktu dalam penyelesaian administrasi kependudukan juga menjadi salah satu capaian baik di Desa Dukuhsari sebagaimana disampaikan oleh Ibu Intan Prihartini selaku Kasi Pelayanan di Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“Penggunaan Plavon Dukcapil dinilai sangat tepat waktu, selaras dengan standar operasional prosedur yang berlaku di kecamatan. Sebagai contoh, proses pembuatan Kartu Keluarga (KK) membutuhkan waktu maksimal tiga hari kerja, setelah itu warga akan menerima email berisi dokumen yang bisa dicetak mandiri. Demikian pula, penerbitan akta kematian memerlukan waktu maksimal tujuh hari kerja dengan proses notifikasi dan pencetakan mandiri melalui email.” (Wawancara, 30 Juni 2025)

Pernyataan diatas juga disampaikan oleh Ibu Lailil selaku Warga Desa Dukuhsari yang melakukan pelayanan sebagai berikut:

“pengalaman saya alami dalam mengurus KK kemarin itu memang saya nunggu 3 hari kemudian ada pemberitahuan email kemudian saya tinggal cetak di rumah KKnya. Mengenai persyaratan itu saya tahunya lewat media sosial anak saya, kebetulan pas mau urus KK akhirnya di lihatkan sama anak saya apa saja yang menjadi syarat buat KK ini.” (Wawancara, 30 Juni 2025)

Selain kepastian waktu tunggu dokumen yang telah sesuai dengan SOP yang sudah ada. Masih terdapat permasalahan yaitu website yang sering loading pada hari senin, petugas desa yang tidak selalu cek notif dari

Dispendukcapil sehingga masih banyak pengajuan yang tertolak. Ketiga, penyelesaian dokumen yang tidak sesuai SOP seperti halnya KTP-EL yang pada tahun ini adanya keterbatasan blangko untuk material pembuatan KTP-EL sehingga membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Intan Prihartini selaku Kasi Pelayanan di Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“memang khusus untuk pencetakan KTP masih belum dapat sesuai dengan SOPnya dikarenakan ada beberapa hal salah satunya yaitu masih belum tersedianya blanko KTP sehingga pencetakan KTPnya masih terhambat. Kemudian ada beberapa persyaratan yang memang tidak sesuai dan kami telat dalam mengetahuinya sehingga langsung tertolak oleh server.” (Wawancara, 30 Juni 2025)

Berdasarkan wawancara dan data diatas pada indikator pencapaian tujuan penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Via Online di Desa Dukuhsari menunjukkan komitmen kuat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan warga. Kehadiran Plavon Dukcapil telah mempermudah proses ini, meskipun mayoritas warga masih memilih untuk datang langsung ke desa. Pelayanan dilaksanakan sesuai tugas pokok dan fungsi, dengan ketepatan waktu yang baik. Meskipun banyak kemajuan, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai efektivitas pelayanan yang optimal. Permasalahan meliputi website yang sering *loading*, terutama pada hari Senin, serta keterlambatan petugas desa dalam memeriksa notifikasi dari Dispendukcapil yang menyebabkan banyak pengajuan tertolak. Selain itu, penyelesaian dokumen terkadang tidak sesuai SOP, seperti kasus keterbatasan blangko KTP-EL yang menghambat proses pencetakan. Hasil tersebut jika disandingkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul "penerapan pelayanan berbasis online belum sepenuhnya berjalan dengan efektif" dijumpai hasil yang berbeda dengan penelitian saat ini. Dimana pada penelitian terdahulu di jumpai hasil persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan, serta respons penanganan pengaduan yang masih lambat.

B. Integrasi

Efektivitas organisasi tidak hanya dinilai dari seberapa baik suatu organisasi mencapai tujuannya, tetapi juga dari kemampuannya untuk mengintegrasikan berbagai aspek internal dan eksternal. Integrasi, dalam konteks Steers, dapat dipahami sebagai sejauh mana berbagai bagian atau elemen dari suatu sistem (baik itu tujuan, sumber daya, proses, maupun pemangku kepentingan) saling terkait, berkoordinasi, dan bekerja secara harmonis untuk mencapai kinerja optimal dan tujuan bersama.

Indikator integrasi dalam konteks Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari mengacu pada keselarasan antara tujuan Pemerintah Desa Dukuhsari, tujuan warga pengguna layanan, dan esensi dari program Plavon Dukcapil itu sendiri. Pemerintah Desa Dukuhsari memiliki tujuan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi warganya, serta mendorong efisiensi dan transparansi dalam proses tersebut. Di sisi lain, warga Desa Dukuhsari sebagai pengguna layanan Plavon Dukcapil memiliki tujuan untuk memperoleh dokumen kependudukan dengan mudah, cepat, dan akurat, sehingga mereka dapat memenuhi hak-hak sipilnya, menghindari kendala administratif, dan mendapatkan kepastian hukum. Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari dirancang dengan tujuan untuk menyederhanakan akses layanan administrasi kependudukan. Dalam upaya mencapai efektivitas, platform ini berupaya mengintegrasikan berbagai jenis permohonan, mulai dari pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga, hingga KTP. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ikwon Widodo, SE selaku Kepala Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari di rancang memang untuk mempermudah warga mengurus administrasi kependudukan. Tujuan utamanya itu menyederhanakan akses, jadi warga bisa mengurus berbagai permohonan seperti akta kelahiran, kartu keluarga, sampai KTP, semuanya terintegrasi di satu platform ini.” (Wawancara, 30 Juni 2025)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa Dukuhsari berkomitmen memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan kependudukan yang berkualitas. Dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan, menyadari bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai adalah kunci. perbaikan sarana dan prasarana berarti memastikan kondisi kantor pelayanan yang nyaman dan bersih, ketersediaan fasilitas dasar seperti area tunggu yang layak, toilet yang terawat, serta peralatan penunjang yang berfungsi optimal (misalnya komputer, printer, dan jaringan internet yang stabil). Ketika sarana dan prasarana fisik ini terpenuhi, masyarakat akan merasa lebih dihargai dan nyaman saat berinteraksi dengan petugas pelayanan. Ini secara langsung berkontribusi pada persepsi positif terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan, bahkan sebelum interaksi langsung dengan petugas dimulai. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ikwon Widodo, SE selaku Kepala Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“Kami di Pemerintah Desa Dukuhsari selalu berusaha memberikan sarana yang memadai dan nyaman agar pelayanan kependudukan bisa optimal. Ini sejalan dengan fokus kami pada kepuasan masyarakat, seperti yang juga ditekankan dalam pengembangan Plavon Dukcapil yang bertujuan mempermudah akses layanan secara daring. Salah satunya dengan membuat nyaman suasana ruang pelayanan di Desa Dukuhsari ini dengan memberikan fasilitas AC agar warga yang sedang melakukan pelayanan tidak kepanasan. Selain itu juga pemerintah Desa Dukuhsari selalu saya tekankan dalam kebersihan lingkungan sekitar kantor khususnya di area pelayanan.” (Wawancara, 30 Juni 2025)

Pernyataan di atas juga diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Intan Prihartini selaku Kasi Pelayanan di Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“Kami sebagai Pemerintah Desa Dukuhsari memiliki kewajiban untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Oleh karena itu, kami terus berupaya menyediakan fasilitas berupa sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan. Saat ini, ruang pelayanan di Desa Dukuhsari sudah dilengkapi AC, ruangan bersih dan nyaman, serta jumlah tempat duduk yang sudah kami tambah. Tujuannya agar warga Desa Dukuhsari yang datang merasa nyaman dan puas dengan pelayanan kami di sini. Namun, kami masih memiliki keterbatasan jumlah kursi tunggu.” (Wawancara, 30 Juni 2025)

Pernyataan senada juga di sampaikan oleh Ibu Lailil selaku Warga Desa Dukuhsari yang melakukan pelayanan sebagai berikut:

“untuk kenyamanan sudah cukup, tapi jumlah kursi tunggu hanya sedikit. Jadi pas pelayanan ramai kami antri dengan berdiri. Untuk ruangan memang sudah dingin.” (Wawancara, 30 Juni 2025)

Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa ruang pelayanan di Desa Dukuhsari kini sudah bersih dan nyaman, sehingga warga yang datang merasakan langsung manfaat fasilitas yang disediakan. Berikut merupakan sejumlah sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

Tabel 2. Data Sarana dan Prasarana Pemerintah Desa Dukuhsari

No.	Fasilitas	Jumlah
1	Komputer	7
2	Laptop	4
3	Printer	4
4	Printer Scanner	5
5	Meja	11
6	Kursi	80
7	AC	4
8	Televisi	2

Sumber : Diolah oleh Pemerintah Desa Dukuhsari, (2025)

Berdasarkan wawancara dan data diatas pada indikator integrasi penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Via Online di Desa Dukuhsari, integrasi diwujudkan melalui keselarasan antara tujuan Pemerintah Desa, harapan warga pengguna layanan, dan esensi program Plavon Dukcapil itu sendiri. Pemerintah Desa Dukuhsari berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan mendorong efisiensi serta transparansi. Di sisi lain, warga menginginkan kemudahan, kecepatan, dan akurasi dalam memperoleh dokumen kependudukan. Pemerintah Desa Dukuhsari juga menyadari pentingnya sarana dan prasarana fisik yang memadai sebagai kunci peningkatan kualitas pelayanan. Mereka secara konsisten berupaya menciptakan kondisi kantor pelayanan yang nyaman dan bersih, dilengkapi dengan fasilitas dasar seperti area tunggu yang layak, toilet terawat, dan peralatan penunjang yang optimal (komputer, printer, jaringan internet stabil). Namun, masih terdapat kekurangan pada jumlah kursi tunggu yang ada di Pemerintah Desa Dukuhsari. Hasil penelitian saat ini jika disandingkan dengan penelitian terdahulu Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili. Dijelaskan

bahwa pelayanan Administrasi di Kantor Desa Samili sudah cukup baik Pegawai sudah menunjukkan sikap dan tanggap yang baik namun pelayanan masih lambat, tidak tersedianya kotak aduan untuk Masyarakat, dan Masyarakat masih kesulitan dalam mengakses informasi terkait pelayanan karena tidak adanya papan informasi.

C. Adaptasi

Adaptasi mengacu pada kemampuan suatu organisasi atau sistem untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Dalam konteks Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari, adaptasi berarti kesesuaian pelaksanaan program dengan kondisi aktual di lapangan, serta kemampuan untuk merespons perubahan kebutuhan dan tantangan. Tolak ukur adaptasi di sini mencakup kesediaan petugas untuk mengoperasikan dan mengelola sistem Plavon Dukcapil, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung (seperti koneksi internet yang stabil, perangkat komputer/ponsel yang memadai, dan listrik). Penelitian menunjukkan bahwa indikator adaptasi meliputi kemampuan sarana dan prasarana, dan sebagai upaya peningkatan potensi sumber daya manusia [15].

Dukungan dari Pemerintah Desa ini dapat berupa bimbingan teknis kepada staf pelayanan dalam mengoperasikan Plavon Dukcapil, fasilitasi akses informasi mengenai fitur-fitur terbaru atau solusi permasalahan teknis, pelatihan untuk meningkatkan literasi digital staf dan sosialisasi kepada warga, hingga mediasi untuk mencari solusi atas kendala yang muncul di lapangan (misalnya, masalah jaringan atau ketidakpahaman warga). Melalui intervensi ini, Pemerintah Desa berupaya meningkatkan kapasitas internal baik dari segi sarana prasarana maupun sumber daya manusia di Desa Dukuhsari. Tujuannya adalah agar mereka mampu memahami, merencanakan, dan melaksanakan inisiatif adaptasi yang efektif dalam penggunaan Plavon Dukcapil. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dukuhsari dapat bertansformasi menjadi lebih efisien, responsif, dan berkelanjutan dalam melayani kebutuhan warga. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ikwan Widodo, SE selaku Kepala Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“Kami di Pemerintah Desa ini sangat mendukung penuh penggunaan Plavon Dukcapil. Caranya beragam, mulai dari memberi bimbingan teknis ke staf pelayanan biar mereka lancar mengoperasikan aplikasinya. Kalau ada fitur baru atau masalah teknis, kami fasilitasi akses informasinya biar cepat dapat solusinya. Kami juga rutin mengadakan pelatihan untuk staf supaya literasi digital mereka makin bagus, dan tentu sosialisasi ke warga juga jalan terus.” (Wawancara, 30 Juni 2025)

Berdasarkan pernyataan diatas, Pemerintah Desa Dukuhsari melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai adanya plavon dukcapil dan memberikan pelatihan kepada staff yang mengelola plavon dukcapil. Selain pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan di Pemerintah Desa Dukuhsari yaitu daya tanggap Pegawai Administrasi Kependudukan yang tinggi akan mempengaruhi secara signifikan penilaian yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan. Melalui penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan masyarakat untuk menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Indikator ini membahas tentang ketanggapan yang mengukur sikap pegawai dalam merespon masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Desa Dukuhsari. Ketanggapan dalam penelitian ini meliputi Daya Tanggap Pegawai, Kemampuan dalam melayani masyarakat dengan cepat dan benar, dan sikap adil pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan suatu pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ikwan Widodo, SE selaku Kepala Desa Dukuhsari sebagai berikut:

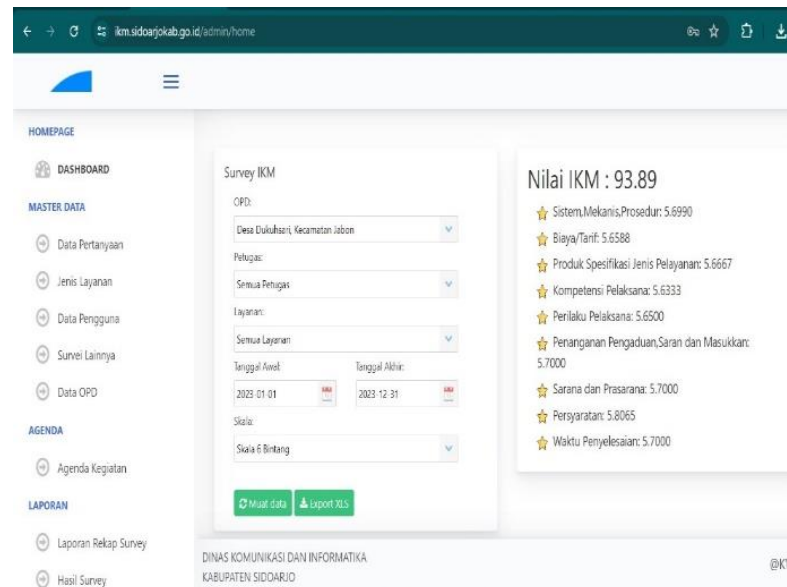
“Kami merespons setiap pengguna layanan yang datang. Pegawai kami selalu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. menurut saya untuk kecepatan alam menanggapi atau dalam melayani khususnya di administrasi kependudukan sudah baik. Adanya plavon dukcapil juga memberikan pengaruh kepada proses yang menjadi ringkas dan lebih cepat membuat respon pelayanan di sini menjadi lebih cepat. Sekarang kan semua nya serba cepat dan mudah jadi semuanya sudah kami laksanakan sesuai dengan peraturan yang sudah ada.” (Wawancara, 30 Juni 2025)

Pernyataan diatas juga diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Intan Prihartini selaku Kasi Pelayanan di Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“Saya melayani administrasi kependudukan sesuai prosedur yang berlaku. Persyaratan dapat diakses melalui media sosial Desa Dukuhsari. Waktu tunggu surat juga sesuai standar operasional prosedur (SOP) kecamatan

dan langsung dikirimkan ke email pemohon. Layanan ini saya sesuaikan dengan kebutuhan warga dan persyaratan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).” (Wawancara, 30 Juni 2025)

Pelayanan di Desa Dukuhsari menunjukkan daya tanggap yang tinggi, sesuai dengan kebutuhan warga. Ini terbukti dari pelayanan pegawai yang mengikuti SOP dan kejelasan informasi mengenai estimasi waktu tunggu untuk pengurusan surat administrasi kependudukan. Berikut merupakan hasil indeks kepuasan masyarakat yang ada di Desa Dukuhsari tahun 2023 sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024
Sumber : Pemerintah Desa Dukuhsari (2025)

Berdasarkan wawancara dan data diatas pada indikator Adaptasi penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Via Online di Desa Dukuhsari, Pemerintah Desa Dukuhsari menunjukkan adaptasi dan dukungan kuat terhadap penggunaan Plavon Dukcapil. Ini terlihat dari kesediaan petugas dalam mengoperasikan sistem, ketersediaan sarana prasarana yang memadai (seperti koneksi internet dan perangkat), serta upaya peningkatan potensi sumber daya manusia melalui bimbingan teknis dan pelatihan literasi digital bagi staf. Faktor daya tanggap pegawai juga sangat tinggi, di mana mereka melayani dengan cepat, tepat, cermat, dan merespons semua keluhan pengguna layanan. Kecepatan pelayanan ini semakin meningkat berkat keberadaan Plavon Dukcapil yang menyederhanakan proses. Seluruh pelayanan, mulai dari penyampaian persyaratan hingga pengiriman surat melalui email, sudah sesuai dengan SOP dan kebutuhan warga serta persyaratan Dukcapil. Hasil penelitian saat ini jika disandingkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal. Bahwa Adanya kerjasama yang baik antara kelurahan dan desa yang ada di Kabupaten kendal dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, sarana dan prasarana yang memadai. kompetensi petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki tetapi jaringan aplikasi yang kadang terjadi trouble, dan pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan administrasi kependudukan.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan indikator pada efektivitas program menurut Richard M. Steers dengan beberapa indikator. Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut: Pertama, Pada indikator pencapaian tujuan penelitian, Plavon Dukcapil telah mempermudah proses administrasi kependudukan dan pelayanan dilaksanakan sesuai tugas pokok dan fungsi dengan ketepatan waktu yang baik. Namun, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Kendala utama meliputi masalah teknis pada website yang sering *loading* (terutama di hari Senin), keterlambatan petugas desa dalam memeriksa notifikasi dari Dispendukcapil, yang mengakibatkan banyak penolakan pengajuan, serta penyelesaian dokumen yang terkadang tidak sesuai SOP akibat keterbatasan blangko KTP-EL. Kedua, indikator integrasi, pelayanan Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari menunjukkan keselarasan yang baik antara tujuan Pemerintah Desa untuk

meningkatkan kualitas pelayanan, harapan warga akan kemudahan dan kecepatan, serta esensi program Plavon Dukcapil itu sendiri. Pemerintah Desa juga menunjukkan kesadaran akan pentingnya sarana dan prasarana fisik yang memadai, dengan upaya konsisten menciptakan kantor pelayanan yang nyaman dan bersih, serta melengkapi dengan fasilitas dasar yang dibutuhkan. Meskipun demikian, jumlah kursi tunggu yang terbatas masih menjadi kekurangan yang perlu perhatian lebih lanjut. Ketiga, indikator adaptasi, Pemerintah Desa Dukuhsari menunjukkan dukungan dan adaptasi yang kuat terhadap penggunaan Plavon Dukcapil. Hal ini tercermin dari kesiapan petugas dalam mengoperasikan sistem, ketersediaan infrastruktur yang memadai seperti koneksi internet, serta upaya berkelanjutan dalam meningkatkan potensi sumber daya manusia melalui bimbingan teknis dan pelatihan literasi digital. Daya tanggap pegawai juga sangat tinggi

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Via Online di Desa Dukuhsari” hingga selesai. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tidak hanya itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya keluarga dan Desa Dukuhsari tempat dimana saya melakukan penelitian ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] M. R. Belina and S. Habibah, “Efektivitas Aplikasi Sakdino dalam Mewujudkan Good Governance di KotaMalang,” Pros. Simp. Nas. “Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahn di Era Revolusi Ind. 4.0”, pp. 512–531,2020,[Online].Available: <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3508>.
- [2] A.Mahsyar,“MasalahPelayananPublikDiIndonesiaDalamPerspektifAdministrasiPublik,”vol.I,no.2,pp.81-90,2011.
- [3] S. Fatimah and I. Rodiyah, “Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo (Studi Di Dinas Perhubungan KabupatenSidoarjo) Implementation of Subscription Parking Policies In Sidoarjo Regency (Study in the SidoarjoRegencyTransportationDepartment),”vol.6,no.2,pp.155–171,2018,doi:10.21070/jkmp.v6i2.3010
- [4] Steers, R. M. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing Company.
- [5] Hariyana, L. (2022). Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online di Masa Pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 527-539.
- [6] Lumbang Data. (2025, Februari 6). *Pentingnya Literasi Digital bagi Aparatur Desa dan Warga*.
- [7] E. Saharuddin and R. Andriani, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili,” *TheJournalish: Social and Government*, vol. 2, no. 3, pp. 81–88, 2021.
- [8] Denzin K. N. Lincoln S. Y. 1994. *Hand Book of Qualitative Research*. London- New Delhi: Sage Publications.
- [9] Seputar Birokrasi. (2024, Oktober 12). *E-Government dan Tantangan Digitalisasi di Daerah Terpencil*.
- [10] Jurnal Fisip – Uniga. (2022). *EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT*
- [11] Jurnal Pengabdian Masyarakat Progresif Humanis Brainstorming. (2025). *Pemberdayaan Aparatur Desa Melalui Literasi Digital untuk Peningkatan Produktivitas Kerja*.
- [12] Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. In *Journal Equilibrium: Vol. 5 No. 9* (pp. 1–8). yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf
- [13] Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- [14] Richard M. Steers, “*Efektivitas Organisasi*.” 1985.
- [15] Rohman. Alfian Nur. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan*. Jim. Unisma.ac.id

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.