

**EFEKTIVITAS APLIKASI SI PANDAN AYU BERMARTABAT DALAM
PENERTIBAN ADMINISTRASI PINDAH DATANG
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN INDRAMAYU PROVINSI JAWA BARAT**

Aditya Ahmad Prilyandi

NPP. 32.0352

Asdaf Kabupaten Indramayu, Provinsi Jawa Barat

Program Studi: Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: adittia076@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Ella Lesmanawaty Wargadinata, M.Si., M.A.

ABSTRACT

Problem statement/background (GAP): The era of globalization, driven by rapid digital advancement, has eliminated the boundaries between regions. Population mobilization is one of the consequences of this era. The causes are driven by various things such as economic factors related to employment and resource factors such as infrastructure and public services. However, this progress is not matched by public awareness, especially the people of Indramayu Regency, to report the movement event. The large number of duplicate data and unprepared resources are the causes. The Population and Civil Registration Office of Indramayu Regency launched the digital-based innovation Si Pandan Ayu Bermartabat as a means to curb population administration in Indramayu Regency, West Java. **Purpose:** The purpose of the study was to analyze the effectiveness of controlling the administration of moving to and from the dignified pandan ayu application at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Indramayu Regency by explaining the obstacles and describing the efforts. **Method:** This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques consisting of interviews, observation and documentation. **Result:** The findings obtained by the author in this study are that the administrative control of moving in Indramayu Regency through the Si Pandan Ayu Bermartabat application has been running well and effectively. This can be seen from the results of observations, interviews, and documentation which show that the administration through Si Pandan Ayu Bermartabat has been running well. However, there are several obstacles, namely limited human resources (HR), public doubts about online services, and lack of socialization. **Conclusion:** The administration of moving in through the application of the dignified pandan ayu has been quite effective, although there are still driving and inhibiting factors. This has been described through three indicators from Duncan's Theory, namely Goal Achievement, Integration, and Adaptation.

Keyword: Effectiveness, Ordering, Population Administration Services, Moving and Coming, Si Pandan Ayu Bermartabat Application.

ABSTRAK

Permasalahan/latar belakang (GAP): Era globalisasi yang didorong pesatnya kemajuan digital menghilangkan batas batas antar daerah. Mobilisasi penduduk merupakan salah satu akibat dari era ini. Adapun penyebabnya didorong berbagai hal seperti faktor ekonomi terkait lapangan pekerjaan dan faktor sumber daya seperti infrastruktur dan pelayanan publik. Namun kemajuan tersebut tidak diimbangi dengan kesadaran masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Indramayu untuk melaporkan peristiwa perpindahan tersebut. Banyaknya data duplikat dan belum siapnya sumberdaya menjadi penyebabnya. **Tujuan:** Tujuan penelitian untuk menganalisis efektivitas penertiban administrasi pindah datang aplikasi si pandan ayu bermartabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Indramayu dengan menjelaskan hambatan serta mendeskripsikan upayanya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini yaitu penertiban administrasi pindah datang di Kabupaten Indramayu melalui aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat sudah berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang menunjukkan bahwa penertiban Administrasi melalui si pandan ayu bermartabat sudah berjalan baik. Namun, terdapat beberapa hambatan yakni keterbatasan SDM (Sumber Daya manusia), keraguan masyarakat terhadap pelayanan daring, dan kurangnya sosialisasi. **Kesimpulan:** Penertiban Administrasi pindah datang melalui aplikasi si pandan ayu bermartabat sudah cukup efektif, meskipun masih terdapat faktor pendorong dan penghambat. Hal ini telah diuraikan melalui tiga indikator dari Teori Duncan yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

Kata Kunci: Efektivitas, Penertiban, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pindah Datang, Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpindahan penduduk dari suatu daerah ke daerah tertentu cukup tinggi maka menunjukkan ketersediaan infrastruktur, pelayanan publik serta kualitas hidup masyarakat di daerah tersebut tergolong baik, hal tersebut menunjukkan adanya beberapa faktor yang berpengaruh terhadap fenomena-fenomena dalam proses migrasi atau perpindahan penduduk yang dikelompokkan dalam dua faktor yaitu faktor penarik dan pendorong (Yesiana et al., 2015). Berdasarkan realita di lapangan masih terdapat masalah dalam proses pelayanan umum kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Situasi kependudukan yang ada di Indonesia saat ini dianggap masih kurang menguntungkan, baik dari segi kuantitas, kualitas, administrasi kependudukan dan mobilitas penduduk (Gatiningsih dan Sutrisno, 2017, p. 41). Perpindahan penduduk terjadi karena adanya tenaga kerja yang bersifat hakiki (*intrinsic labor*) pada masyarakat industri modern atau yang disebut dengan *dual labor market theory*. Dengan demikian, Perpindahan terjadi karena adanya keperluan tenaga kerja tertentu pada daerah atau negara yang telah maju. Perpindahan bukan hanya terjadi karena *push* faktor yang ada pada daerah asal tetapi juga adanya *pull* faktor pada daerah tujuan (Puspitasari, 2017).

Faktor-faktor yang memengaruhi perpindahan penduduk diantaranya yaitu perbedaan nilai antara satu wilayah dengan wilayah lain, individu yang berpindah, wilayah yang menjadi tujuan, dan sifat dari wilayah asal. Seseorang yang berpindah pastinya merasa bahwa daerah aslinya kurang menarik dibandingkan dengan daerah tujuannya (Ana Susiati, 2022). Perpindahan dan pembangunan penduduk memiliki keterkaitan satu sama lain, hal ini dapat ditunjukkan dengan melihat adanya hubungan yang positif, signifikan serta cukup kuat dengan setiap variabel variabel perpindahan

penduduk dan lapangan kerja di sektor modern (Rijanta, 2003). Menurut Kleeman dalam (Joan et al., 2020) Perpindahan penduduk digunakan sebagai strategi insvestasi dengan berorientasikan tujuan untuk mendiversifikasi pendapatan dan meningkatkan penghasilan sesuai harapan di waktu yang akan datang, serta memperoleh manfaat berupa penghasilan yang lebih banyak di daerah lain misalnya di kawasan industri dan perkotaan. Pendidikan, perdagangan, dan industri yang telah dibangun mampu menarik perpindahan penduduk dengan para migran sebelumnya merupakan sumber informasi secara langsung mengenai keadaan di daerah tujuan (Mantra, 2016).

Ketersediaan infrastruktur dan pelayanan menjadi salah satu faktor pendorong perpindahan penduduk Kabupaten Indramayu yang mana jumlah penduduk di Kabupaten Indramayu mengalami peningkatan secara dinamis yang menyebabkan berbagai masalah. Meningkatnya jumlah penduduk maka jumlah orang yang mencari pekerjaan pun ikut meningkat lebih tinggi. Lapangan pekerjaan yang semakin berkurang menjadi faktor utama kemiskinan yang tinggi di Kabupaten Indramayu, berdasarkan data Susenas Jawa Barat Tahun Tahun 2024 menempatkan Kabupaten Indramayu menjadi Kabupaten termiskin se-Jawa Barat dengan presentase penduduk miskin 11,93% (Badan Pusat Statistik Jawa Barat, 2024).

Tabel 1. 1
Jumlah Migrasi Masuk dan Keluar Kabupaten Indramayu Tahun 2019-2022

Tahun	Migrasi Masuk		Jumlah Masuk (jiwa)	Migrasi Keluar		Jumlah Keluar (jiwa)	Perbandingan Masuk:Keluar
	Laki - laki	Perempuan		Laki-Laki	Perempuan		
2019	3.396	3.216	6.612	4.190	4.025	8.215	1:1,3
2020	3.217	3.064	6.281	3.760	3.588	7.348	1:1,2
2021	23.248	22.314	45.662	32.804	30.527	63.331	1:1,5
2022	3.474	3.368	6.842	3.913	3.957	7.870	1:1,2
Total	33.335	31.962	65.297	44.667	42.097	86.764	1:1,4

Sumber: jabar.bps.go.id

Berdasarkan data jabar.bps.go.id pada Tahun 2019-2022 kabupaten indramayu mengalami fluktuasi jumlah perpindahan penduduk masuk dan keluar, puncaknya pada tahun 2021. Kondisi tersebut akan menimbulkan permasalahan lain pada sektor administrasi, yaitu proses penertiban administrasi kependudukan. Implikasi utama yang muncul terkait fenomena tingginya angka pindah datang di Kabupaten Indramayu adalah *peng-input-an* secara otomatis terhadap pelaporan peristiwa pindah datang penduduk, yang belum dilaporkan dan masih banyak data yang terindikasi duplikat (Bani Muhamad et al., 2020).

Merespon permasalahan tersebut Kabupaten Indramayu mengacu pada (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019) Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring berupaya untuk menemukan inovasi yang sesuai perkembangan zaman yaitu terkait *e-governance*. Inovasi teknologi telah memungkinkan pemerintah untuk mendapatkan, memproses, memanipulasi,

menyimpan, mengambil dan melaporkan data secara efisien dan andal (Glybovets & Mohammad, 2017). Tujuan pelaksanaan *e-governance* yaitu untuk menciptakan pemerintahan yang akuntabel, bersih, terbuka, dan melayani (Setianingrum et al., 2021). Oleh karena itu, Kabupaten Indramayu melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2021 meluncurkan aplikasi bernama “Si Pandan Ayu”, namun pada tahun 2023 mengalami penambahan nama dan *upgrading* sistem menjadi Si Pandan Ayu Bermartabat (Sistem Informasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan Indramayu Bermartabat).

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Sistem pelayanan *online* melalui Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat dalam pelaksanaannya masih menemui beberapa hambatan salah satunya adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui eksistensi dari Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat, masih banyak masyarakat yang skeptis terhadap dokumen kependudukan yang dihasilkan dari Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, aktivasi akun dan pengajuan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat masih tergolong sangat sedikit jika dibandingkan dari jumlah seluruh pelayanan yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks digitalisasi maupun pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Penelitian Amrullah Sasitha (2014) yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang Penduduk di Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan pindah datang masih belum baik sesuai dengan indikator ketepatan waktu, kemudahan pengajuan, akurasi pelayanan, dan biaya.

Penelitian (Rahmat & Pasciana, 2023) Irfan Rifandi Rahmat dan Rostiena Pasciana (2023) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, ditemukan bahwa efektivitas pelayanan secara *online* sudah efektif tetapi ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan secara *online* seperti sarana dan prasarana, kurangnya pemahaman masyarakat, dan kurangnya fasilitas yang dimiliki Masyarakat.

Penelitian Mutiara Nastasya and Febri Yuliani (2023) yang berjudul Efektivitas Sistem Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Kota Pekanbaru, ditemukan bahwa program sistem pelayanan terpadu kependudukan (Sipenduduk) masih memiliki beberapa faktor yang menjadi hambatan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sehingga menyebabkan pelaksanaan program tersebut belum efektif.

Penelitian Krisna Hidayatulloh dan Muhammad Basyar (2023) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian Kecamatan Semampir Kota Surabaya, ditemukan bahwa pelayanan Administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG di kelurahan pegirian dari beberapa indikator dinyatakan belum efektif.

Penelitian Dhea Pramestya Ningrum dan Diana Hertati (2024) yang berjudul Efektivitas Pelayanan *Via Online* (Plavon) Surat Pindah Datang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, ditemukan bahwa efektivitas pelayanan surat pindah datang *via online* (Plavon) di Kabupaten Sidoarjo sudah efektif tetapi masih terdapat hambatan seperti masyarakat lansia yang tidak paham mengenai teknologi dan informasi.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana dalam penelitian yang dilakukan peneliti lebih fokus kepada melihat bagaimana efektivitas pelayanan *online* berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat dalam penertiban administrasi pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori efektivitas menurut Duncan dalam Richard M. Steers (2020:53) dengan tiga dimensi yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan penertiban administrasi pindah datang berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat, menjelaskan faktor pendukung dan penghambat, dan mendeskripsikan upaya peningkatan efektivitas serta penanganan hambatan dalam penertiban administrasi pindah datang di Kabupaten Indramayu.

II. METODE

Metode yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Metode kualitatif merupakan metode yang berfungsi untuk mengobservasi suatu target alamiah yang berbasas pada filsafat *postpositivisme*. Ciri dari penelitian kualitatif yaitu peneliti berperan sebagai *key instrument* atau instrumen kunci, hasilnya cenderung menekankan pada generalisasi, bersifat induktif dalam analisis data, dan pengumpulan datanya menggunakan teknik triangulasi (gabungan). Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada hasil Simangunsong (2016) dan hasil penelitian kualitatif subjektif harus dilakukan pada fokus dan lokus yang sama, jika tidak maka hasil penelitian tersebut tidak bisa digeneralisasikan Sugiyono (2024:16). Peneliti menggunakan teori Duncan dalam Richard M. Steers (2020:53) dengan tiga dimensi yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

Informan pada penelitian berjumlah 10 orang terdiri dari Kepala Disdukcapil Kabupaten Indramayu, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pindah Datang, Kepala Bidang PIAK, Operator, dan Masyarakat. Peneliti merupakan suatu instrumen kunci, *researcher as a key instrument*. Peran seorang peneliti dalam suatu penelitian sebagai *interviewer*, *observer*, dan *documenter*. Creswell (2013:185). Teknik yang digunakan dalam menentukan informan yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* Sugiyono (2024:133). Sumber data yang diperoleh untuk penelitian ini yaitu berupa data primer dan data sekunder Simangunsong (2016:230). Teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi Sugiyono (2024:297). Teknik analisis data penelitian ini yaitu metode Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusions*) Sugiyono (2024:321).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat Dalam Penertiban Administrasi Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat

Dari sudut pandang administrasi publik, tantangan utama yang dihadapi dalam abad 21 bagi pemerintah adalah membangun *e-government* yang empiris dan efektif dimana pemerintah mampu memberikan layanan publik melalui internet berupa inovasi (Bonsón et al., 2012). Peneliti menganalisis inovasi Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat dalam penertiban administrasi pindah datang di Kabupaten Indramayu, menggunakan teori efektivitas Duncan dalam Richard M. Steers (2020:53) dengan tiga dimensi yaitu, pencapaian tuuan, integrasi, dan adaptasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1.1. Pencapaian Tujuan

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu adalah mencapai tertib administrasi kependudukan, untuk mencapainya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Bidang Pendaftaran Penduduk melaksanakan misi yaitu membuat pelayanan prima lewat program keliling yakni LABOLING (Layanan Rebo Keliling). Melalui program LABOLING maka penertiban administrasi pindah datang berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat dapat disosialisasikan dan dilakukan penyuluhan kewilayahan. Sebelum adanya Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat proses administrasi pindah datang cenderung lambat karena mengandalkan pelayanan manual dan tatap muka.

Sejak peluncuran awal Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat pada tahun 2021 sampai sekarang, proses menjadi lebih efisien karena masyarakat dapat mengajukan permohonan secara daring, mengunggah dokumen, dan memantau status permohonan secara *real-time*. Hal ini terbukti dari meningkatnya jumlah layanan yang diproses melalui aplikasi setiap tahunnya, serta waktu penyelesaian yang lebih singkat dibandingkan metode konvensional. Tidak sampai disitu saja petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data akan terus secara rutin melakukan evaluasi terhadap kinerja aplikasi dan pelayanan. *Maintenance* aplikasi juga dilakukan secara berkala untuk memastikan aplikasi tetap berjalan baik dan bebas dari gangguan teknis.

Tabel 3. 1
Jumlah Pindah Datang di Kabupaten Indramayu

Tahun	Migrasi		Jumlah
	Pindah	Datang	
2021	1.565	1.560	3.125
2022	1.690	1.455	3.145
2023	2.804	2.123	4.927
2024	3.170	2.660	5.830

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Indramayu, 2025

Berdasarkan uraian data tersebut dapat dilihat bahwa penertiban administrasi pindah datang berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat terjadi *trend* yang dinamis naik dari tahun 2021 sampai 2024 dengan kenaikan perpindahan tertinggi pada tahun 2024 yaitu sebesar 13,05 % dari tahun 2023. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu mampu mendorong masyarakat dalam melengkapi dokumen kependudukan khususnya surat keterangan pindah dan datang, sehingga data kependudukan menjadi valid dan *up to date*.

Pencapaian tujuan dari penertiban administrasi pindah datang berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat telah berjalan dengan baik. Di mana pencapaian visi, terlaksananya misi, terpenuhinya target dan sasaran serta hambatan operasional yang dapat diatasi dengan baik supaya tidak mengganggu proses penertibann administrasi kependudukan di Kabupaten Indramayu.

3.1.2. Integrasi

Integrasi Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat merupakan ukuran untuk mengevaluasi sejauh mana sistem ini terintegrasi dalam ekosistem yang lebih luas, mencakup aspek integrasi aplikasi, interoperabilitas, dan sosialisasi. Penilaian efektivitas pada penertiban administrasi pindah datang berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dilakukan melalui wawancara dengan beberapa pihak terkait. Wawancara dengan Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data mengungkapkan bahwa saat ini Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat dapat melakukan tukar informasi dengan Aplikasi Jamkesayu (Jaminan Kesehatan Masyarakat Indramayu) dari Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu yang berupaya untuk meningkatkan peran lintas sektor dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Integrasi antara Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat dengan Aplikasi Jamkesayu dilakukan untuk *cross-checking* terhadap data peserta BPJS untuk memastikan keakuratan dan validitas data yang tercatat dalam sistem. Jadi setiap perubahan baik pindah maupun datang langsung dilakukan *updating* pada SIAK terpusat oleh admin.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa warga salah satunya Saudara Riki, beliau mengungkapkan masih belum mengetahui tentang adanya Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat ini, Sedangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu sudah melakukan sosialisasi melalui media sosial, yaitu *youtube* dan *instagram* Disdukcapil Kabupaten Indramayu. Selain itu juga, proses sosialisasinya juga dibantu oleh setiap kantor kecamatan untuk memberitahu kepada masyarakat terkait layanan kependudukan Si Pandan Ayu Bermartabat. Integrasi dari penertiban administrasi pindah datang berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat telah berjalan dengan baik. Di mana integrasi aplikasi dengan siak terpusat, sosialisasi, dan interoperabilitas telah mempermudah dan mempercepat layanan dokumen kependudukan, meskipun masih terdapat tantangan dan hambatan yang perlu diatasi untuk mencapai integrasi yang maksimal.

3.1.3. Adaptasi

Adaptasi dapat didefinisikan sebagai kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan. Lingkungan di lapangan yang dapat mendukung ataupun menghambat pelayanan pindah datang melalui aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat. Adaptasi ini mencakup berbagai upaya untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas penertiban administrasi pindah datang berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat diukur melalui indikator adaptasi yang dievaluasi melalui wawancara dengan beberapa warga dan pejabat terkait.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu mengungkapkan bahwa dengan adanya inovasi ini dapat mengakselerasi layanan kependudukan yang memudahkan masyarakat. Selain itu, wawancara dengan beberapa warga salah satunya, Ibu Vera yang telah menggunakan layanan Si Pandan Ayu Bermartabat mengungkapkan bahwa inovasi ini sangat bagus dan mudah juga bisa digunakan dimana dan kapan saja.

Kepercayaan terhadap pemerintah secara signifikan mempengaruhi niat warga untuk menggunakan layanan *e-governement*, menyoroti pentingnya membangun kepercayaan publik dalam inisiatif tata kelola digital (Mensah et al., 2020), sejalan dengan hal tersebut Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan mengatakan bahwa Disdukcapil Kabupaten Indramayu selalu berkomitmen untuk menjamin Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat dapat menjaga keamanan dan kerahasiaan data masyarakat. Wawancara dengan Kepala Bidang PIAK dan Operator Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat menghasilkan bahwa sumber daya manusia yang mengurus Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat adalah sumber daya yang kompeten di bidangnya, kedepannya Si Pandan Ayu Bermartabat ini akan mengalami *upgrading* berupa penambahan layanan kependudukan yaitu perbaikan Kartu Keluarga.

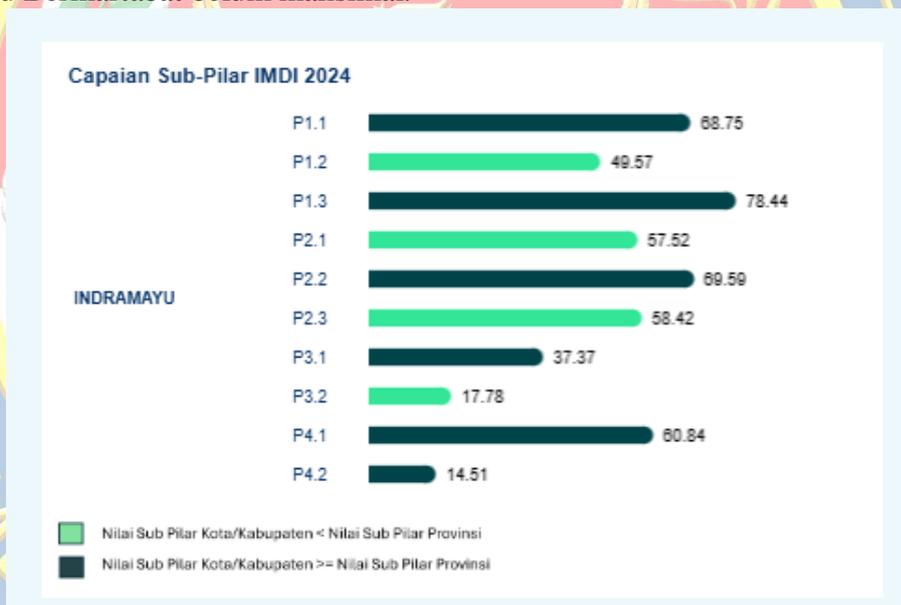
Adaptasi dalam penertiban administrasi pindah datang berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat merupakan proses untuk mencapai tujuan peningkatan layanan Administrasi kependudukan melalui teknologi digital. Keberhasilan Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat diukur dari manfaat dan kontribusinya terhadap pelayanan ini serta tahap adaptasi yang baik diharapkan dapat membuat inovasi ini lebih efektif dan bermanfaat.

3.2. Hambatan Penertiban Administrasi Pindah Datang Berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat

Penertiban administrasi pindah datang melalui Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu tidak seluruhnya berjalan lancar. Terdapat permasalahan yang menjadi faktor penghambat yang mempengaruhi proses pelayanan administrasi kependudukan. Adapun faktor-faktor tersebut dijelaskan dalam uraian paragraf berikut.

1. Keraguan Masyarakat

Sebagian masyarakat masih meragukan keamanan, keakuratan, dan kemudahan penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis *online*. Banyak warga yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital, sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini menyebabkan pemanfaatan Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat belum maksimal.



Sumber: IMDI, 2025

Gambar 3. 1
Indeks Masyarakat Digital Kabupaten Indramayu

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa indeks pada pilar Digitalisasi Pemerintahan tidak selaras dengan 3 (tiga) sub pilar dari pilar Keterampilan Digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Indramayu belum maksimal dalam memanfaatkan inovasi digitalisasi yang sudah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Indramayu.

2. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi

Sosialisasi mengenai Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat masih belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Informasi tentang tata cara penggunaan aplikasi, manfaat, dan prosedur administrasi digital belum tersebar secara merata. Akibatnya, banyak masyarakat Kabupaten Indramayu yang belum mengetahui atau memahami pentingnya melaporkan pindah datang melalui Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat.

3.3. Upaya Mengatasi Hambatan

Proses pelayanan yang terhambat akibat beberapa kendala yang terjadi tentu harus segera dibenahi dengan beberapa upaya. Adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam menghadapi hambatan-hambatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu melakukan pelayanan yang fleksibel dan *hybrid* sebagai usaha untuk menertibkan administrasi kependudukan tidak hanya di kantor tetapi di luar kantor dan di luar jam kerja. Oleh karena itu, Disdukcapil Kabupaten Indramayu membuat program LABU WANGI (Layanan Bengi Minggu Ning Alun Alun Puspawangi) Pelayanan tersebut dilaksanakan pada hari sabtu malam di luar jam kerja yaitu pada dari pukul 17.00 – 21.00 WIB yang bertempat di alun-alun Puspawangi. Selain sebagai sarana hiburan, alun-alun tersebut dimanfaatkan Disdukcapil Kabupaten Indramayu untuk mengurus dokumen adminduk yang dapat memudahkan masyarakat mengakses layanan kependudukan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu melakukan peningkatan kemampuan pada sektor SDM (sumber daya manusia) yaitu operator. Disdukcapil Kabupaten Indramayu berencana melakukan pelatihan dan bimbingan teknis untuk operator Si Pandan Ayu Bermartabat agar meningkatkan kompetensi sebagai operator pelayanan adminduk.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu berencana membuka layanan baru pada aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat yang terkait perbaikan KK (Kartu Keluarga). Upaya ini merupakan salah satu cara Disdukcapil Kabupaten Indramayu untuk membuat kabupaten indramayu tertib administrasi kependudukan.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu meningkatkan sosialisasi kepada warga melalui kerja sama dengan aparat kewilayahan. Disdukcapil Kabupaten Indramayu melakukan sosialisasi melalui media cetak dan media sosial serta aktif pada platform *instagram* dan *youtube* untuk menyosialisasikan layanan adminduk. Sedangkan platform *Whatsapp* digunakan untuk menggerakkan program i-CETA (Indramayu Cepat Tanggap). Selain itu, sosialisasi juga dilakukan dengan *on the spot* ke kewilayahan melalui program LABOLING (Layanan Rebo Keliling).

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan. Pada penelitian ini peneliti lebih memfokuskan kepada bagaimana efektivitas Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat dalam pelayanan pindah datang. Hasil dari penelitian ini bahwa pelayanan online melalui Aplikasi dalam penertiban administrasi pindah datang sudah efektif. Berdasarkan dimensi efektivitas menurut Teori Duncan dalam Richard M. Steers (2020:53) yang digunakan peneliti sebagai mata pisau penelitian hasilnya sudah efektif.

Terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi proses penertiban administrasi pindah datang berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat seperti kurangnya kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan dan kurangnya kepercayaan masyarakat dengan hasil dari pelayanan *online* serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan

peneliti dengan penelitian lain terletak pada lokus penelitian yang berbeda dan tidak sama persis yang dimana permasalahan yang timbul pun berbeda. Landasan teori yang dipakai oleh peneliti berbeda dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Peneliti menggunakan konsep efektivitas oleh Duncan dalam Richard M. Steers (2020:53) yang mempunyai tiga dimensi untuk menentukan ukuran dalam sebuah efektivitas yaitu: Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya mencakup bagaimana suatu efektivitas inovasi pelayanan kependudukan berbasis *online* yang dimana dari hasil penelitian ini dan penelitian sebelumnya beragam, ada yang hasilnya efektif dan ada yang hasilnya tidak efektif. Jika dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisna Hidayatulloh dan Muhammad Basyar (2023) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian Kecamatan Semampir Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini bahwa penertiban Administrasi pindah datang berbasis Aplikasi si pandan ayu bermartabat di kabupaten indramayu sudah efektif, berbeda dengan inovasi pelayanan Administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG di kelurahan pegirian, kecamatan semampir, kabupaten surabaya dari beberapa indikator dinyatakan belum efektif.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan penelitian, yang didukung dengan kegiatan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi untuk mengetahui Efektivitas Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat dalam penertiban administrasi pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan melalui Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat dalam penertiban administrasi pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu yang diukur berdasarkan teori efektivitas menurut Duncan dalam Richard M. Steers (2020:53) yang terdiri dari tiga dimensi yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Semua dimensi sudah tercapai yang berarti pelayanan administrasi pindah datang melalui si pandan ayu bermartabat sudah efektif.
2. Efektivitas Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat dalam penertiban administrasi pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu antara lain kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan serta kurangnya kepercayaan masyarakat dengan hasil dari pelayanan online dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut antara lain:
 - a. Untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang beragam, Disdukcapil menyediakan layanan *hybrid* (*online* dan *offline*). Masyarakat yang kesulitan mengakses aplikasi dapat tetap dilayani secara manual di kantor Disdukcapil atau melalui pelayanan keliling melalui program LABU WANGI. Selain itu, petugas juga responsif terhadap keluhan dan pertanyaan masyarakat terkait penggunaan Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat.
 - b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Indramayu melakukan pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi petugas/operator aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat. Selain itu, dilakukan juga penambahan jumlah SDM yang bertugas mengelola layanan aplikasi untuk memastikan pelayanan berjalan lancar dan responsif
 - c. Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat terus dikembangkan dengan menambah fitur-fitur layanan baru, memperbaiki bug, serta meningkatkan tampilan antarmuka agar semakin mudah digunakan oleh masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu berencana membuka layanan baru pada aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat yang terkait perbaikan KK (Kartu Keluarga).

- d. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu melakukan sosialisasi kepada warga serta bekerja sama dengan aparat kewilayahan. Disdukcapil Kabupaten Indramayu melakukan sosialisasi melalui media cetak dan media sosial. Disdukcapil Kabupaten Indramayu aktif pada platform *instagram* dan *youtube* untuk menyosialisasikan layanan administrasi kependudukannya. Sedangkan platform *Whatsapp* digunakan untuk menggerakkan program i-CETA (Indramayu Cepat Tanggap). Selain itu, sosialisasi juga dilakukan dengan *on the spot* ke kewilayahan melalui program LABOLING (Layanan Rebo Keliling).

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu Peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan kependudukan melalui Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih terutama ditujukan kepada kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten indramayu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ana Susiati. (2022). Analysis of Migration Phenomenon and Urban Bias in Indonesia. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(7), 1029–1040. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v1i7.2227>
- Badan Pusat Statistik Jawa Barat. (2024). *Persentase Penduduk Miskin Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Barat (Persen), 2023-2024*. <https://jabar.bps.go.id/id/statistics-table/2/OTE5IZI=/persentase-penduduk-miskin-jawa-barat--maret-2024.html>
- Bani Muhamad, F. P., Bunga, M. S., Darsih, D., & Firmansyah, F. (2020). Analisis Dan Perancangan Aplikasi Pelayanan Publik Smart Rt/Rw Untuk Desa Terusan Kecamatan Sindang Kabupaten Indramayu. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 19(2), 283–293. <https://doi.org/10.30812/matrik.v19i2.689>
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). *Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities*. 29(2), 123–132. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Belajar.
- Gatiningsih dan Sutrisno, E. (2017). Kependudukan dan Ketenagakerjaan. In *Modul mata kuliah*. [http://eprints.ipdn.ac.id/2402/1/Buku GATI dan EKO Kependudukan LENGKAP.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/2402/1/Buku%20GATI%20dan%20EKO%20Kependudukan%20LENGKAP.pdf)
- Glybovets, A., & Mohammad, A. (2017). E-Government Versus Smart Government: Jordan Versus the United States. *EUREKA: Social and Humanities*, 3(3), 3–11. <https://doi.org/10.21303/2504-5571.2017.00338>
- Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian , Kecamatan Semampir , Kota Surabaya. *Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 733–740. <https://doi.org/https://doi.org/10.56799/jim.v2i2.1332>

- Joan, M., Fauzi, A., Juanda, B., & Rustiadi, E. (2020). Migrasi Desa-Kota di Indonesia: “Risk Coping Strategy VS Investment.” *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 20(2). <https://doi.org/10.21002/jepi.2020.10>
- Mantra, I. B. (2016). Pola Dan Arah Migrasi Penduduk Antar Propinsi Di Indonesia Tahun 1990. *Populasi*, 3(2). <https://doi.org/10.22146/jp.11198>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Mutiara Nastasya, & Febri Yuliani. (2023). Efektivitas Sistem Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Kota Pekanbaru. *Jurnal Media Administrasi*, 8(1), 74–79. <https://doi.org/10.56444/jma.v8i1.514>
- Ningrum, D. P., Hertati, D., Pembangunan, U., Veteran, N., Rungkut, J., No, M., Anyar, G., & Gn, K. (2024). Efektivitas Pelayanan Via Online (Plavon) Surat Pindah Datang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. 6(September), 182–194. <https://doi.org/https://doi.org/10.36085/jmpkp.v6i2.6002>
- Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Pub. L. No. 7 (2019).
- Puspitasari, W. I. (2017). Factors Affecting Labor Migration Abroad By Province In Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan*, 2(1), 44–55. <https://doi.org/10.20473/jiet.v2i1.5505>
- Rahmat, I. R., & Pasciana, R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 14(2), 25–44. <https://journal.uniga.ac.id/>
- Richard M, S. (2020). *Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku)*. Erlangga.
- Rijanta, R. (2003). Migrasi dan Pembangunan Regional antara Mitos dan Realitas Perspektif Teori, Kondisi Empirik Indonesia, dan Prospeknya dalam Era Otonomi Daerah. In *Majalah Geografi Indonesia* (Vol. 17, Issue 1, pp. 1–20). <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/mgi.13253>
- Sasitha, A. (2014). *Pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang penduduk di dinas kependudukan catatan sipil dan keluarga berencana kabupaten karimun*.
- Setianingrum, K., Sumaryadi, H. I. N., & Wargadinata, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 145–158. <https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422>
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Yesiana, R., Handayani, W., & Hayati, R. N. (2015). the Relationship of Population Migration and Economy in Central Java. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 13(1), 93–108. <https://doi.org/https://doi.org/10.36762/jurnaljateng.v13i1.389>