EFEKTIVITAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PENINGKATAN PAKCUDES DI KABUPATEN LINGGA PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Rifki Al Risandi
NPP 33.0343
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: rifkialrisandi10@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Gatiningsih, MT
Email: gatiningsih@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *Lingga Regency, located in Riau Islands Province, encompasses 655 islands with 102,950 residents across 13 sub-districts, making centralized civil registration services highly ineffective. To address this challenge, the Pakcudes (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cukup di Desa) program was introduced, yet only 18 of 84 villages had registered operators as of 2024.* ***Purpose:*** *This study analyzes the effectiveness of Disdukcapil in implementing the Pakcudes program using Steers' (1984) Organizational Effectiveness Theory, comprising six dimensions: Adaptability, Productivity, Community Satisfaction, Efficiency, Open Communication, and Integration.* ***Method****: A descriptive qualitative approach was applied, with data collected from 13 informants through purposive sampling and analyzed using NVivo software.* ***Result:*** *Findings indicate the program remains suboptimal across all dimensions. Adaptability is hindered by unstable internet connectivity and inadequate hardware. Productivity is low due to the limited number of active villages. Community satisfaction varies between remote and urban residents. Efficiency is undermined by high inter-island transportation costs. Communication lacks standardized dissemination, and inter-unit integration needs strengthening.* ***Conclusion:*** *It is recommended that Disdukcapil enhance village operator training, secure internet subsidies, standardize coordination protocols, and develop a program monitoring system to ensure equitable and sustainable civil registration services.*
Keywords: *Archipelago Region ; Civil Registration; Effectiveness; E-Government; Pakcudes; Steers Theory*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Kabupaten Lingga, Provinsi Kepulauan Riau, mencakup 655 pulau dengan 102.950 penduduk di 13 kecamatan, menjadikan layanan administrasi kependudukan terpusat tidak efektif. Untuk mengatasi hal ini, program Pakcudes (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cukup di Desa) diperkenalkan, namun hingga 2024 hanya 18 dari 84 desa yang memiliki operator terdaftar. **Tujuan:** Penelitian ini menganalisis efektivitas Disdukcapil dalam pelaksanaan program Pakcudes menggunakan Teori Efektivitas Organisasi Steers (1984) yang mencakup enam dimensi: Kemampuan Adaptasi, Produktivitas, Kepuasan Masyarakat, Efisiensi, Komunikasi Terbuka, dan Integrasi. **Metode:** Pendekatan kualitatif deskriptif diterapkan dengan data dari 13 informan melalui purposive sampling dan dianalisis menggunakan NVivo. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan program belum optimal pada semua dimensi. Adaptasi

terhambat oleh koneksi internet yang tidak stabil dan perangkat yang tidak memadai. Produktivitas rendah karena sedikitnya desa aktif. Kepuasan masyarakat bervariasi antara warga terpencil dan perkotaan. Efisiensi terkendala biaya transportasi antarpulau yang tinggi. Komunikasi belum terstandar, dan integrasi antarunit masih lemah. **Kesimpulan:** Disarankan agar Disdukcapil meningkatkan pelatihan operator desa, mengupayakan subsidi internet, menstandarkan protokol koordinasi, serta mengembangkan sistem pemantauan program demi mewujudkan layanan administrasi kependudukan yang merata dan berkelanjutan.
Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Efektivitas; E-Government; Pakcudes; Teori Steers; Wilayah Kepulauan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan barang, jasa, dan layanan administratif masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) berfungsi menjamin hak dasar warga negara atas identitas hukum melalui dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran yang menjadi instrumen penting dalam pelayanan publik serta perencanaan pembangunan nasional. Dalam konteks modern, Adminduk juga menjadi dasar penerapan *good governance* dan pengambilan kebijakan yang efektif. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah menghadirkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih dekat, mudah, dan efisien melalui implementasi *e-government*. Keterlibatan teknologi membuat pengelolaan administrasi kependudukan menjadi lebih efisien (Hutasoit et al., 2024), serta mempercepat, memudahkan, dan meningkatkan transparansi tindakan administratif (Tokovska et al., 2023). Pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu memperluas akses pelayanan bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil dan sulit dijangkau secara geografis(Apsari, 2025). Namun, penerapan teknologi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, akses listrik, dan jaringan internet sehingga efektivitas sistem administrasi kependudukan di beberapa daerah masih rendah. Implementasi *e-government* dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik, memperkuat transparansi informasi, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan berbasis digital(Nangameka, 2022).

Tantangan tersebut harus ditindaklanjuti untuk memperoleh data penduduk yang akurat dalam menanggulangi masalah kependudukan di tingkat daerah maupun nasional (Gatiningsih et al., 2022). Terdapat lima hal dasar yang harus dilaksanakan yaitu peningkatan kinerja, kedisiplinan, inovasi, koordinasi, dan pelayanan publik yang baik (Fakrulloh & Wismulyani, 2019b). Oleh karena itu diperlukan reformasi pelayanan administrasi kependudukan untuk meningkatkan kesadaran pentingnya dokumen kependudukan. Kabupaten Lingga merupakan wilayah kepulauan di Provinsi Kepulauan Riau dengan luas daratan 2.120,69 km², terdiri dari 13 kecamatan, 9 kelurahan, dan 75 desa yang tersebar di 655 pulau, serta memiliki jumlah penduduk 102.950 jiwa pada tahun 2024. Kondisi geografis yang tersebar menyebabkan masyarakat mengalami keterbatasan dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara langsung.

Sinergi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dengan pemerintah desa sangat diperlukan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah desa berperan sebagai garda terdepan implementasi layanan dengan menyiapkan operator dan perangkat pendukung. Pelibatan aparatur RT/RW penting dalam mendampingi masyarakat mengurus administrasi kependudukan serta meningkatkan kesadaran pelaporan peristiwa penting kependudukan (Fakrulloh &

Wismulyani, 2019). Persebaran penduduk Kabupaten Lingga tidak merata. Kecamatan Singkep memiliki jumlah penduduk terbesar sebanyak 23.970 jiwa, sedangkan Singkep Selatan paling sedikit yaitu 2.690 jiwa. Kondisi geografis dan persebaran penduduk tersebut memperumit pemerataan layanan sehingga diperlukan strategi pelayanan yang inovatif, adaptif, dan berbasis desa.

Kesenjangan akses pelayanan (service gap) terjadi akibat faktor geografis dan demografis. Model pelayanan yang tersentralisasi di kantor dinas menjadi tidak efektif karena berisiko menimbulkan penumpukan layanan di wilayah padat penduduk dan tingginya biaya, waktu, serta tenaga bagi masyarakat di wilayah terpencil. Oleh sebab itu diperlukan reformasi digital pemerintah untuk mencegah penyalahgunaan wewenang, korupsi, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah (Zumofen et al., 2022). Mobilitas penduduk Kabupaten Lingga tahun 2024 menunjukkan adanya variasi perpindahan penduduk antar kecamatan. Kecamatan Singkep menjadi pusat mobilitas terbesar dengan 450 penduduk datang dan 625 pindah sehingga mengalami defisit 175 jiwa. Tingginya mobilitas penduduk meningkatkan kebutuhan layanan administrasi seperti Surat Keterangan Pindah (SKPWNI) dan perubahan Kartu Keluarga. Oleh karena itu Disdukcapil Kabupaten Lingga perlu memastikan efisiensi dan kecepatan penerbitan dokumen kependudukan.

Disdukcapil Kabupaten Lingga memiliki peran penting dalam memastikan data penduduk akurat, efisiensi proses penerbitan dokumen, serta kerja sama dengan instansi terkait dalam pengelolaan pertumbuhan penduduk dan migrasi (Hutasoit et al., 2024). Untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat, Disdukcapil meluncurkan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Cukup di Desa (Pakcudes) dalam meningkatkan pelayanan penerbitan KK dan Surat Keterangan Pindah. Program Pakcudes diluncurkan pada 1 November 2022 untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di wilayah kepulauan melalui pencetakan dokumen di tingkat desa atau kelurahan. Pelaksanaan program mewajibkan desa menyiapkan operator layanan, komputer, printer, jaringan internet, dan kertas HVS sebagai media pencetakan dokumen.

Namun, pelaksanaan Pakcudes masih menghadapi kendala serius. Hingga tahun 2024 baru 18 dari 84 desa dan kelurahan yang mendaftarkan operator layanan. Hambatan utama meliputi jaringan internet yang tidak stabil, perangkat kerja yang belum memadai, dan kemampuan operator desa yang belum merata sehingga masyarakat masih mengalami kesulitan memperoleh dokumen kependudukan secara cepat dan mudah. Penelitian ini berfokus pada efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam peningkatan pelayanan melalui inovasi Pakcudes di Kabupaten Lingga. Penelitian penting dilakukan karena belum ada kajian mendalam mengenai efektivitas pengelolaan program Pakcudes dalam konteks pemerataan akses pelayanan di wilayah kepulauan. Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran mengenai kendala implementasi sekaligus rekomendasi perbaikan agar inovasi pelayanan dapat bermanfaat bagi masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian ini berangkat dari permasalahan belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lingga yang memiliki karakteristik wilayah kepulauan dengan persebaran penduduk yang tidak merata. Kondisi geografis yang terdiri atas 655 pulau menyebabkan masyarakat di wilayah terpencil mengalami kesulitan mengakses layanan administrasi kependudukan secara langsung ke kantor Disdukcapil. Model pelayanan yang masih terpusat dinilai kurang efektif karena masyarakat harus mengeluarkan biaya, waktu, dan tenaga yang besar untuk mengurus dokumen kependudukan. Tingginya mobilitas penduduk juga meningkatkan kebutuhan pelayanan administrasi

yang cepat dan akurat, terutama dalam penerbitan Kartu Keluarga dan Surat Keterangan Pindah. Kondisi tersebut mendorong Pemerintah Kabupaten Lingga menghadirkan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Cukup di Desa (Pakcudes) guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat desa. Namun, implementasi program ini masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan jaringan internet, sarana pendukung, dan kemampuan operator desa yang belum merata (Hutasoit et al., 2024).

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dan inovasi pelayanan publik. Rahmawati dkk. (2024) menemukan bahwa efektivitas layanan administrasi kependudukan masih terkendala sosialisasi, infrastruktur, dan kualitas sumber daya manusia. Hasibah dkk. (2022) juga menunjukkan bahwa pelayanan online Poedak di Kabupaten Gresik telah meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi masih mengalami hambatan pada aspek sosialisasi dan optimalisasi fitur aplikasi. Penelitian Farhani dan Adnan (2021) menegaskan bahwa rendahnya literasi teknologi masyarakat menjadi faktor penghambat pemanfaatan layanan digital administrasi kependudukan. Sementara itu, penelitian Shalshabilla dan Yuningsih (2025) mengenai E-Pak Ladi menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis desa efektif meningkatkan akses masyarakat, tetapi masih dibatasi oleh infrastruktur dan SDM yang terbatas. Penelitian Putri dkk. (2022) juga menyatakan bahwa inovasi E-Lampid mampu meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan melalui digitalisasi layanan publik.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis desa di wilayah kepulauan dengan tantangan geografis yang kompleks. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada pelayanan digital di daerah perkotaan atau wilayah dengan akses infrastruktur yang relatif memadai, sehingga belum menggambarkan secara mendalam dinamika pelayanan administrasi kependudukan pada daerah kepulauan seperti Kabupaten Lingga. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji efektivitas program Pakcudes dalam meningkatkan pemerataan akses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya terkait kemampuan adaptasi organisasi, produktivitas layanan, kepuasan masyarakat, efisiensi, komunikasi, dan integrasi antarunit pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut dengan menganalisis efektivitas Disdukcapil Kabupaten Lingga dalam pelaksanaan program Pakcudes sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis desa di wilayah kepulauan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Pelayanan Administrasi Kependudukan Cukup di Desa (Pakcudes), khususnya pada wilayah kepulauan dengan kondisi geografis yang tersebar dan keterbatasan akses pelayanan. Kondisi Kabupaten Lingga yang terdiri dari ratusan pulau serta tingginya mobilitas penduduk menyebabkan kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan merata menjadi semakin penting. Namun, hingga tahun 2024 baru sebagian kecil desa yang mampu menjalankan layanan Pakcudes secara optimal akibat kendala jaringan internet, keterbatasan sarana, dan kemampuan operator desa yang belum merata.

Penelitian ini juga penting sebagai dasar evaluasi terhadap implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital di daerah kepulauan, sehingga dapat menjadi rujukan dalam pengembangan

kebijakan administrasi kependudukan yang lebih adaptif, efektif, dan berkelanjutan. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas jangkauan layanan desa, memperkuat koordinasi antarunit, serta memperbaiki sistem pelayanan berbasis teknologi informasi.

Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah dan pemangku kebijakan akan mengalami keterbatasan data empiris dalam memahami tingkat efektivitas pelaksanaan program Pakcudes beserta berbagai hambatan yang dihadapi di lapangan. Akibatnya, perumusan kebijakan dan pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berisiko tidak tepat sasaran, kurang responsif terhadap kondisi geografis masyarakat kepulauan, serta berpotensi menyebabkan pelayanan publik berjalan tidak optimal. Dampak lebih lanjut dapat berupa rendahnya akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan, meningkatnya kesenjangan pelayanan antarwilayah, serta kurang akuratnya data kependudukan yang menjadi dasar penting dalam perencanaan pembangunan daerah.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, inovasi pelayanan publik berbasis digital, serta implementasi e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama pada aspek sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, sosialisasi, dan pemerataan akses pelayanan. Namun demikian, berbagai inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik apabila didukung oleh sistem dan koordinasi yang baik.

Rahmawati dkk. (2024) meneliti efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menggunakan teori SERVQUAL dengan metode kualitatif deskriptif. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah mengalami peningkatan melalui digitalisasi sistem SIAK, namun efektivitas pelayanan belum optimal akibat kendala infrastruktur, keterbatasan sumber daya manusia, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi kependudukan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis karena sama-sama membahas efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana penelitian penulis lebih menitikberatkan pada inovasi pelayanan berbasis desa melalui Program Pakcudes di wilayah kepulauan.

Hasibah dkk. (2022) melakukan penelitian mengenai efektivitas program pelayanan online kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Gresik menggunakan teori efektivitas program Budiani dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan online mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi masih ditemukan hambatan berupa kurang optimalnya fitur aplikasi, keterbatasan sosialisasi, dan kesiapan sumber daya manusia. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi digital. Perbedaannya, penelitian penulis berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan langsung di tingkat desa melalui operator Pakcudes. Farhani dan Adnan (2021) meneliti efektivitas pelayanan dokumen kependudukan melalui program PADUKO di Kota Padang Panjang menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan efektivitas program Budiani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi

kependudukan berbasis online sangat membantu masyarakat pada masa pandemi Covid-19, namun efektivitas pelayanan masih terkendala rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan fasilitas teknologi, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat lanjut usia. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian penulis karena sama-sama membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Perbedaannya terletak pada karakteristik wilayah penelitian, di mana penelitian penulis dilakukan pada daerah kepulauan dengan tantangan geografis yang lebih kompleks.

Mardiana, Shalshabilla, dan Yuningsih (2024) meneliti efektivitas Kios E-Pak Ladi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan menggunakan teori efektivitas organisasi Steers dan metode kualitatif deskriptif. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis desa mampu meningkatkan akses pelayanan masyarakat, namun efektivitasnya masih terhambat oleh keterbatasan infrastruktur, rendahnya kapasitas sumber daya manusia, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa menggunakan teori efektivitas organisasi. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian penulis menitikberatkan pada Program Pakcudes di Kabupaten Lingga yang memiliki karakteristik wilayah kepulauan.

Putri, Salis, dan Sudaryanto (2022) meneliti efektivitas E-Lampid sebagai inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan Kota Surabaya menggunakan pendekatan deskriptif analitik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan digital E-Lampid mampu meningkatkan kemudahan akses pelayanan, mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian penulis karena sama-sama membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Perbedaannya terletak pada lokasi dan karakteristik pelayanan, di mana penelitian penulis meneliti pelayanan administrasi kependudukan pada daerah kepulauan dengan akses pelayanan yang terbatas. Penelitian Agustina dan Prasetyo (2023) mengenai implementasi e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Banyuwangi menggunakan metode kualitatif menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan dipengaruhi oleh kualitas jaringan internet, kemampuan operator layanan, serta dukungan pemerintah daerah terhadap pengembangan sistem pelayanan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi. Adapun perbedaannya adalah penelitian ini lebih fokus pada efektivitas Program Pakcudes sebagai inovasi pelayanan berbasis desa.

Selanjutnya, penelitian oleh Saputra dan Risnawati (2022) mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi birokrasi dan mempermudah masyarakat memperoleh dokumen kependudukan. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan adanya hambatan berupa ketimpangan akses teknologi dan rendahnya literasi digital masyarakat. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian penulis yang lebih menekankan efektivitas organisasi Disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan Pakcudes.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital maupun berbasis desa memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Akan tetapi, efektivitas implementasinya sangat

dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur teknologi, koordinasi antarinstansi, dan intensitas sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian ini memiliki kebaruan karena secara khusus mengkaji efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Pakcudes pada wilayah kepulauan yang memiliki tantangan geografis, keterbatasan infrastruktur, serta akses pelayanan yang berbeda dibandingkan daerah perkotaan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang berbeda dengan penelitian terdahulu karena berfokus pada efektivitas program Pelayanan Administrasi Kependudukan Cukup di Desa (Pakcudes) yang diterapkan di wilayah kepulauan Kabupaten Lingga, Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian sebelumnya umumnya hanya meneliti efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di wilayah perkotaan atau daratan, seperti penelitian Rahmawati dkk. (2024) mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bogor, Hasibah dkk. (2022) tentang program Poedak di Gresik, serta penelitian Farhani & Adnan (2021) mengenai PADUKO di Padang Panjang. Sementara itu, penelitian ini menghadirkan konteks yang berbeda karena dilaksanakan pada daerah kepulauan dengan karakteristik geografis tersebar di 655 pulau dan keterbatasan akses pelayanan publik. Penelitian ini menitikberatkan pada bagaimana Disdukcapil Kabupaten Lingga meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan melalui pendekatan pelayanan langsung di tingkat desa untuk mengatasi hambatan jarak, transportasi laut, keterbatasan jaringan internet, dan rendahnya jumlah operator desa aktif. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis desa pada wilayah kepulauan yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya.

Kebaruan penelitian ini juga terlihat dari penggunaan teori, pendekatan, serta fokus analisis yang berbeda dibandingkan penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas Organisasi Steers (1984) dengan enam dimensi, yaitu kemampuan adaptasi, produktivitas, kepuasan masyarakat, efisiensi, komunikasi terbuka, dan integrasi, untuk menganalisis efektivitas program Pakcudes secara lebih komprehensif. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang mayoritas menggunakan teori SERVQUAL atau efektivitas program Budiani, penelitian ini lebih menekankan pada efektivitas organisasi pemerintah daerah dalam mengelola inovasi pelayanan publik berbasis e-government di wilayah kepulauan. Selain itu, metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis data menggunakan aplikasi NVivo, sehingga mampu menghasilkan pemetaan yang lebih mendalam mengenai faktor penghambat, pola koordinasi, hingga strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di desa. Penelitian ini juga menghadirkan kebaruan pada objek kajian karena secara khusus meneliti implementasi pelayanan administrasi kependudukan berupa penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) melalui program Pakcudes sebagai inovasi pelayanan desa berbasis digital yang belum banyak diteliti sebelumnya.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Pakcudes di Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dalam peningkatan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Cukup di Desa (Pakcudes). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam fenomena pelayanan administrasi kependudukan pada wilayah kepulauan yang memiliki tantangan geografis, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang berbeda dengan daerah perkotaan(Sugiyono, 2022). Pendekatan ini dinilai tepat karena mampu menggambarkan kondisi nyata pelaksanaan program Pakcudes secara menyeluruh berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi para pelaksana maupun masyarakat penerima layanan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi Steers (1984) yang meliputi dimensi kemampuan adaptasi, produktivitas, kepuasan masyarakat, efisiensi, komunikasi terbuka, dan integrasi sebagai dasar analisis efektivitas program(Steers, 2020). Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, serta studi kepustakaan untuk memperkuat analisis terhadap implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis desa di Kabupaten Lingga.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan pertimbangan bahwa para informan memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan maupun pemanfaatan Program Pakcudes. Informan dalam penelitian ini berjumlah 13 orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga, operator pelayanan desa, pemerintah desa, serta masyarakat pengguna layanan Pakcudes. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dijadikan sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan utama dalam perumusan kebijakan, pengawasan, dan evaluasi program Pakcudes. Selain itu, operator desa dipilih karena berperan langsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa, sedangkan masyarakat dipilih sebagai penerima manfaat layanan sehingga mampu memberikan informasi mengenai kualitas dan efektivitas pelayanan yang diterima. Pemilihan kombinasi informan tersebut bertujuan memperoleh gambaran yang utuh dari sisi pengambil kebijakan, pelaksana program, hingga masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari pihak Disdukcapil, operator desa, dan masyarakat, serta triangulasi teknik melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga melakukan member check kepada informan untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi yang sebenarnya. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Selain itu, penelitian ini memanfaatkan aplikasi NVivo untuk membantu proses pengelompokan, visualisasi, dan analisis data kualitatif sehingga interpretasi data menjadi lebih sistematis(Bazeley & Jackson, 2013). Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga serta beberapa desa pelaksana Program Pakcudes di Kabupaten Lingga, Provinsi Kepulauan Riau. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada Februari hingga April 2026, yang mencakup tahap observasi awal, pengumpulan data lapangan, wawancara mendalam, dokumentasi, hingga proses analisis data penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada inovasi Pakcudes (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cukup di Desa) oleh Disdukcapil Kabupaten Lingga yang diresmikan pada 1 November 2022 bertepatan Hari Jadi Kabupaten Lingga ke-19. Program ini bertujuan membantu masyarakat memperoleh layanan administrasi kependudukan langsung dari desa tanpa harus datang ke kantor Dukcapil. Peresmian Pakcudes dilakukan di Desa Sungai Buluh, Kecamatan Singkep Barat, dan menjadi awal resmi beroperasinya layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Lingga. Selanjutnya, Disdukcapil mengeluarkan surat resmi Nomor 473/DISDUK-PIAK/699 tertanggal 29 November 2022 kepada seluruh kepala desa dan lurah terkait mekanisme penggunaan Pakcudes, persyaratan administrasi, serta pengajuan akun layanan. Desa/kelurahan diwajibkan menyiapkan operator, komputer, printer, jaringan internet, dan kertas HVS 80 gsm.

Pakcudes menyediakan layanan dan pencetakan dokumen kependudukan seperti KK dan surat pindah melalui website applingga.linggakab.go.id dengan tampilan sederhana dan mudah digunakan operator desa. Namun, meskipun telah digunakan oleh 18 desa/kelurahan, tingkat pemanfaatannya masih rendah dibanding layanan langsung di kantor Dukcapil. Berdasarkan data tahun 2023–Juli 2025, total permohonan administrasi kependudukan mencapai 24.962 permohonan. Sebanyak 24.257 permohonan (97,17%) dilakukan secara langsung, sedangkan hanya 705 permohonan (2,83%) melalui Pakcudes. Hal ini menunjukkan pemanfaatan Pakcudes masih belum optimal. Jenis layanan yang paling banyak digunakan ialah KK sebanyak 419 permohonan (59,4%), disusul surat pindah 177 permohonan (25,1%), surat datang 74 permohonan (10,5%), dan KTP 35 permohonan (5,0%). Fitur lain seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan KIA hampir tidak digunakan.

Penelitian dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi Steers (1984) melalui enam dimensi, yaitu: kemampuan adaptasi, produktivitas, kepuasan masyarakat, efisiensi, komunikasi terbuka, dan integrasi. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta analisis NVivo. Hasil wawancara menunjukkan Disdukcapil berupaya menyesuaikan layanan dengan kondisi geografis Kabupaten Lingga yang tersebar dan bergantung pada jalur laut. Awalnya layanan menggunakan WhatsApp, kemudian dikembangkan menjadi sistem berbasis web agar lebih terintegrasi. Masyarakat juga menilai Pakcudes lebih efisien karena menghemat biaya dan waktu perjalanan ke kantor Dukcapil.

Analisis word cloud NVivo menunjukkan kata dominan seperti “pelayanan”, “Pakcudes”, “desa”, “masyarakat”, “dokumen”, dan “informasi”, yang menandakan fokus utama penelitian pada pelayanan administrasi kependudukan berbasis desa. Selain itu, muncul kata “jaringan”, “kendala”, dan “koordinasi” yang menunjukkan masih adanya hambatan teknis dan administratif. Pakcudes telah membantu menjangkau masyarakat desa dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Namun, program ini masih menghadapi hambatan berupa kurangnya sosialisasi, kendala jaringan dan teknis, keterbatasan sarana serta SDM, rendahnya pemahaman masyarakat, dan hambatan geografis. Akibatnya, masih terdapat 66 desa/kelurahan yang belum memperoleh layanan Pakcudes secara optimal.

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Steers (1984) mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai kemampuan organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang ada guna mencapai tujuan, di mana sumber daya manusia dan perilaku manusia menjadi fokus primer. Efektivitas program Pakcudes dianalisis berdasarkan enam dimensi utama Steers, yaitu kemampuan adaptasi, produktivitas, kepuasan masyarakat, efisiensi, komunikasi terbuka, dan integrasi.

3.1. Dimensi Kemampuan Adaptasi (Adaptability)

Dimensi kemampuan adaptasi merujuk pada kemampuan organisasi dalam menyesuaikan metode layanan, mengembangkan kapabilitas digital aparatur, serta memastikan penyesuaian sarana desa sesuai dengan kondisi dan kebutuhan di lapangan. Dalam konteks program Pakcudes, kemampuan adaptasi dilihat dari tiga indikator utama, yaitu penyesuaian metode layanan, kemampuan digital aparatur, dan penyesuaian sarana desa.

A. Penyesuaian Metode Layanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Lingga telah melakukan adaptasi metode pelayanan secara bertahap dan berkelanjutan. Program Pakcudes diluncurkan pada 1 November 2022 dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai media utama, kemudian berkembang menjadi sistem berbasis web melalui laman applingga.linggakab.go.id. Adaptasi ini dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi lapangan, terutama keterbatasan jaringan di desa-desa terpencil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Lingga tanggal 16 Januari 2026, proses adaptasi dilakukan secara iteratif dimulai dari sistem sederhana berbasis WhatsApp lalu berkembang ke sistem berbasis web yang lebih terintegrasi. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga juga menjelaskan bahwa ketika terjadi hambatan teknis, koordinasi dilakukan melalui grup WhatsApp dan disiapkan jadwal pelayanan ulang atau kunjungan susulan agar pelayanan tetap berjalan. Hasil observasi menunjukkan bahwa perubahan metode pelayanan dilakukan secara bertahap, fleksibel, dan menyesuaikan kondisi lapangan. Penyesuaian metode pelayanan dinilai cukup efektif karena mampu meningkatkan sistem layanan menjadi lebih terstruktur, meskipun belum merata sepenuhnya akibat keterbatasan jaringan dan fasilitas digital pada beberapa desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Lingga telah melakukan adaptasi organisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis Pakcudes. Adaptasi tersebut diwujudkan melalui perubahan pola pelayanan dari mekanisme konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang dapat diakses melalui pemerintah desa. Temuan ini sejalan dengan penelitian As'adi (2024) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan upaya pergeseran dari pelayanan manual menuju pelayanan yang lebih modern dan efisien dengan memanfaatkan teknologi digital.

B. Kemampuan Digital Aparatur

Kemampuan digital aparatur menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pelaksanaan program Pakcudes. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kabupaten Lingga, petugas yang dilibatkan dalam program Pakcudes merupakan aparatur yang telah memiliki kompetensi teknis dalam mengakses sistem SIAK, memahami alur pelayanan, dan mampu memberikan penjelasan kepada masyarakat maupun operator desa. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan, pelatihan dan pendampingan diberikan kepada operator desa sebelum mulai bertugas agar memahami penggunaan web Pakcudes.

Hasil observasi menunjukkan bahwa kemampuan digital operator desa belum seragam. Operator Desa Sungai Buluh dan Sungai Harapan dinilai cukup terlatih dan mampu mengoperasikan sistem dengan baik, sedangkan Desa Benan masih menghadapi keterbatasan jaringan dan minimnya pelatihan teknis lanjutan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan kapasitas digital antar desa sehingga diperlukan pemerataan kapasitas yang lebih sistematis dan berkelanjutan. Berdasarkan hasil analisis, kemampuan digital aparatur Disdukcapil secara umum sudah memadai, namun kapasitas

digital operator desa masih belum merata. Oleh karena itu, indikator ini dinilai cukup efektif dengan catatan perlunya peningkatan kapasitas digital aparatur di tingkat desa secara berkelanjutan. Implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik memerlukan partisipasi aktif serta kemampuan dalam memanfaatkan teknologi agar tujuan pelayanan digital dapat tercapai secara optimal(Yulian et al., 2024).

C. Penyesuaian Sarana Desa

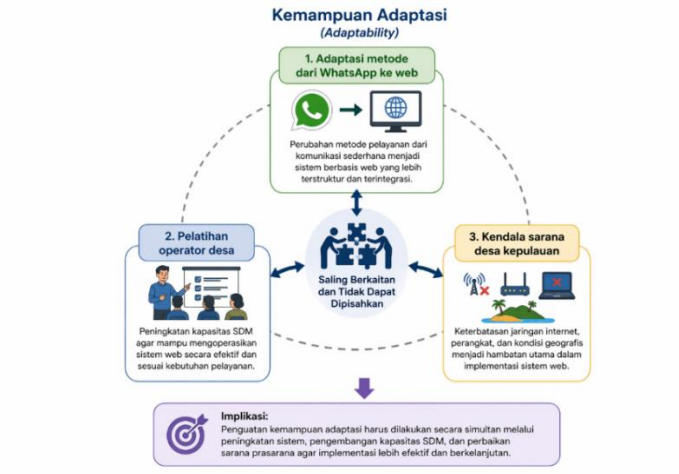
Hasil observasi menunjukkan bahwa kondisi sarana pelayanan berbeda di setiap desa penelitian. Desa Sungai Buluh dan Sungai Harapan telah memiliki perangkat komputer, printer, scanner, dan koneksi Wifi yang relatif memadai, meskipun stabilitas jaringan masih menjadi kendala. Sementara itu, Desa Benan menghadapi keterbatasan infrastruktur yang lebih serius. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Benan, kondisi geografis desa kepulauan menyebabkan keterbatasan akses internet dan distribusi dokumen seperti KTP dan KIA masih bergantung pada jadwal kapal. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan sarana pelayanan digital di wilayah kepulauan belum optimal.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penyesuaian sarana desa belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat ketimpangan infrastruktur antara desa daratan dan desa kepulauan. Oleh karena itu, diperlukan intervensi pemerintah daerah secara lebih komprehensif dalam pemerataan pembangunan infrastruktur pelayanan digital.

Adaptasi tersebut diperlukan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat menjangkau masyarakat secara lebih mudah dan cepat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nuraeni dan Syahrudin (Nuraeni & Syahrudin, 2024) yang menemukan bahwa keberhasilan pelayanan kependudukan berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi, kesiapan sumber daya manusia, serta ketersediaan infrastruktur pendukung pelayanan digital.

Gambar 1.

Dimensi Kemampuan Adaptasi (Adaptability)



Sumber: Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Gambar 1. hasil analisis NVivo menunjukkan bahwa node “adaptasi metode dari WhatsApp ke web”, “pelatihan operator desa”, dan “kendala sarana desa kepulauan” muncul secara konsisten dalam hasil wawancara dan observasi. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan, di mana perubahan metode pelayanan membutuhkan peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Keterbatasan jaringan internet dan infrastruktur desa kepulauan menjadi faktor penghambat dalam implementasi pelayanan berbasis web sehingga penguatan adaptasi harus dilakukan secara simultan melalui pengembangan sistem, peningkatan kapasitas SDM, dan pemerataan infrastruktur.

3.2. Dimensi Produktivitas (Productivity)

Dimensi produktivitas diukur berdasarkan jumlah dokumen yang berhasil diselesaikan, jumlah desa yang terlayani, dan hasil layanan per kunjungan. Produktivitas mencerminkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan output yang diharapkan dari sumber daya yang tersedia.

A. Jumlah Dokumen yang Diselesaikan

Berdasarkan dokumentasi Disdukcapil Kabupaten Lingga, total dokumen administrasi kependudukan yang berhasil dilayani melalui program Pakcudes selama tahun 2023–2025 mencapai 705 dokumen. Permohonan Kartu Keluarga (KK) mendominasi sebanyak 419 dokumen, diikuti surat pindah keluar sebanyak 177 dokumen, surat pindah datang 74 dokumen, dan KTP sebanyak 35 dokumen.

Tabel 2.

Rekapan Dokumen Administrasi Kependudukan melalui Program Pakcudes Kabupaten Lingga Tahun 2023–2025

No.	Tahun	KK	KTP	Pindah (Keluar)	Datang (Masuk)	Total
1	2023	225	22	49	22	318
2	2024	18	4	41	30	93
3	2025	176	9	87	22	294
Jumlah		**419**	**35**	**177**	**74**	**705**

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Lingga, diolah peneliti 2025

Berdasarkan Tabel 2. tingginya jumlah pelayanan KK menunjukkan bahwa program Pakcudes sesuai dengan kebutuhan utama masyarakat desa. Hasil analisis NVivo juga menunjukkan bahwa kata “dokumen” dan “surat” menjadi klaster dominan dalam wawancara, yang menandakan bahwa pelayanan dokumen kependudukan merupakan kebutuhan utama masyarakat. Namun demikian, total capaian 705 dokumen selama tiga tahun masih tergolong rendah dibandingkan cakupan 84 desa/kelurahan. Penurunan capaian pada tahun 2024 dan rendahnya pemanfaatan jenis layanan lainnya menunjukkan bahwa produktivitas program belum optimal. Oleh karena itu, indikator ini dinilai kurang efektif dan memerlukan optimalisasi layanan serta strategi implementasi yang lebih maksimal.

B. Jumlah Desa yang Terlayani

Hasil dokumentasi menunjukkan bahwa sejak diresmikan pada November 2022 hingga penelitian dilakukan, hanya 18 desa/kelurahan dari total 84 desa/kelurahan di Kabupaten Lingga yang telah aktif menggunakan layanan Pakcudes.

Tabel 3.

Desa/Kelurahan Pengguna Pakcudes

Desa	Jarak ke Disdukcapil	2023	2024	2025	Total
Sungai Buluh	31 km (darat)	12	17	2	31
Sungai Harapan	27 km (darat)	7	8	5	20
Benan	±3 jam (laut)	8	5	6	19
Total		**27**	**30**	**13**	**70**

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Lingga, diolah peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 3. Kecamatan Bakung Serumpun dan Singkep Barat masing-masing memiliki tiga desa pengguna Pakcudes, sedangkan kecamatan lainnya hanya satu hingga dua desa. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi Pakcudes masih bersifat sporadis dan belum merata. Cakupan layanan yang baru mencapai sekitar 21,4% menunjukkan bahwa program belum mampu menjangkau seluruh wilayah secara inklusif. Oleh karena itu, indikator jumlah desa yang terlayani dinilai belum efektif

sehingga diperlukan pengembangan yang lebih sistematis dan terarah dalam memperluas jangkauan layanan.

C. Hasil Per Kunjungan

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator Pakcudes di Disdukcapil Kabupaten Lingga, dalam satu kali kegiatan pelayanan dapat diselesaikan beberapa jenis layanan sekaligus, seperti pembuatan KK, pindah datang, dan pindah keluar. Sebagian layanan dapat langsung diproses di lokasi apabila data dan persyaratan lengkap, sedangkan KTP dan KIA masih harus diproses lebih lanjut di kantor Disdukcapil. Hasil wawancara dengan Kepala Desa Sungai Harapan menunjukkan rata-rata 30 permohonan per kunjungan, Kepala Desa Sungai Buluh sekitar 40 permohonan, dan Kepala Desa Benan mencapai 50 permohonan dalam satu pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, total 705 dokumen yang berhasil diselesaikan selama tiga tahun menunjukkan bahwa program Pakcudes mampu menghasilkan output pelayanan yang nyata dan signifikan. Produktivitas per kunjungan dinilai cukup tinggi karena mampu menangani berbagai jenis layanan sekaligus. Namun, keterbatasan jumlah operator desa masih menjadi kendala utama dalam peningkatan kapasitas layanan. Oleh karena itu, indikator ini dinilai cukup efektif dengan peluang peningkatan melalui penambahan dan penguatan sumber daya manusia.

3.3. Dimensi Kepuasan Masyarakat (Satisfaction)

Dimensi kepuasan masyarakat dalam teori Steers (1984) mencakup persepsi kemudahan layanan, kepuasan terhadap kecepatan, serta kepuasan terhadap hasil dokumen yang diterima. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting efektivitas organisasi karena menunjukkan seberapa jauh organisasi berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

A. Persepsi Kemudahan Layanan

Hasil wawancara menunjukkan seluruh informan masyarakat menilai program Pakcudes memberikan kemudahan akses pelayanan. Warga Desa Sungai Buluh menyatakan proses pengurusan surat pindah datang menjadi mudah karena dibantu perangkat desa dan persyaratan dijelaskan dengan baik. Warga Desa Sungai Harapan juga menyampaikan bahwa pengurusan dokumen administrasi kependudukan cukup dilakukan dari kantor desa tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Masyarakat Desa Benan menyatakan layanan Pakcudes sangat membantu karena meskipun desa jauh dan hanya dapat diakses melalui laut, proses KK dapat selesai paling lama satu hari. Selain itu, warga Desa Sungai Buluh yang mengurus KTP kehilangan menyatakan pelayanan mudah karena dibantu langsung oleh petugas desa.

Hasil observasi menunjukkan masyarakat merasa pelayanan lebih personal karena petugas desa mengenal warga secara langsung. Persepsi kemudahan layanan dinilai positif dan efektif, namun masih terdapat kendala pada pemahaman awal masyarakat sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi dan literasi administrasi masyarakat agar lebih mandiri dalam mengakses layanan.

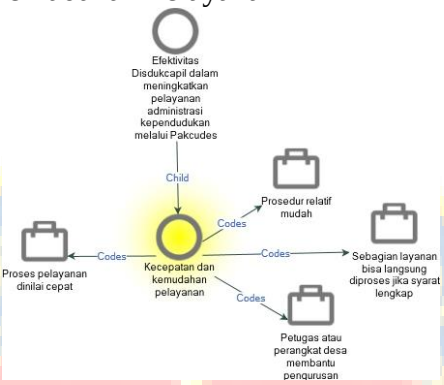
B. Kepuasan Terhadap Kecepatan Layanan

Berdasarkan hasil wawancara, hampir seluruh masyarakat menilai pelayanan Pakcudes berlangsung cepat dan tidak berbelit-belit. Warga Desa Sungai Harapan menyatakan bahwa proses pelayanan cepat, tidak perlu antre di kantor Disdukcapil, dan dokumen yang diterima sesuai kebutuhan. Masyarakat Desa Sungai Buluh juga menyebutkan layanan berjalan cepat meskipun terkadang terdapat sedikit hambatan jaringan pada proses unggah data. Kepala Desa Sungai Harapan mengonfirmasi bahwa tingkat kepuasan masyarakat cukup tinggi karena pelayanan jauh lebih cepat dibanding sebelumnya.

Hasil analisis NVivo menunjukkan bahwa node “proses pelayanan dinilai cepat” dan “prosedur relatif mudah” muncul secara konsisten dalam hasil wawancara. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kemudahan menjadi dua persepsi utama masyarakat terhadap pelayanan Pakcudes.

Gambar 1.

Visualisasi Nvivo Kecepatan dan Kemudahan Pelayanan



Sumber: Diolah Penulis Melalui Nvivo, 2025

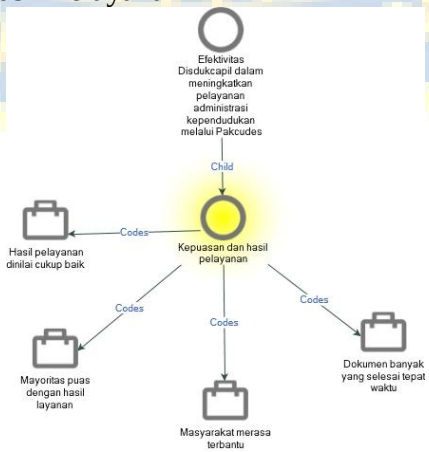
Berdasarkan Gambar 1. hasil wawancara menunjukkan bahwa proses pelayanan melalui Pakcudes dinilai cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit dibanding pelayanan langsung di kantor Disdukcapil. Kemudahan pelayanan juga didukung oleh peran perangkat desa dalam membantu masyarakat memahami alur dan melengkapi persyaratan administrasi. Dalam kondisi berkas lengkap, beberapa layanan dapat langsung diproses saat pelayanan berlangsung. Dengan demikian, Pakcudes mampu mempercepat pelayanan sekaligus mengurangi hambatan prosedural masyarakat desa.

C. Kepuasan Terhadap Hasil Dokumen

Hasil wawancara menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil dokumen tergolong baik. Kepala Desa Sungai Buluh menyatakan mayoritas masyarakat puas karena tidak perlu menempuh perjalanan jauh dan dokumen selesai sesuai target. Kepala Desa Sungai Harapan juga menyampaikan pelayanan yang lebih cepat menjadi faktor utama kepuasan masyarakat. Kepala Desa Benan menyampaikan masyarakat cukup puas, meskipun masih berharap proses penyelesaian dokumen KTP dan KIA dapat dipercepat karena tidak dapat dicetak langsung di desa. Mayoritas dokumen yang diajukan dapat selesai sesuai target waktu dan langsung diterima masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya berasal dari kemudahan akses, tetapi juga dari hasil pelayanan yang dinilai cukup efektif dan responsif. Namun, masih terdapat kendala distribusi dokumen lintas wilayah pada dokumen tertentu seperti KTP dan KIA.

Gambar 2.

Visualisasi Nvivo Kepuasan dan Hasil Pelayanan



Sumber: Diolah Penulis Melalui Nvivo, 2025

Berdasarkan Gambar 2. hasil penelitian menunjukkan masyarakat merasa terbantu karena pelayanan menjadi lebih dekat, cepat, dan mudah dijangkau. Mayoritas dokumen dapat selesai sesuai target waktu meskipun pada beberapa kasus masih terjadi keterlambatan akibat kendala jaringan dan transportasi. Dari sisi penyelenggara, pelayanan dinilai cukup efektif karena dalam satu kegiatan mampu menyelesaikan beberapa jenis layanan sekaligus. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terbentuk dari kemudahan akses dan hasil pelayanan yang responsif. Berdasarkan ketiga indikator tersebut, program Pakcudes berhasil menciptakan persepsi positif di kalangan masyarakat desa. Pelayanan yang lebih dekat, cepat, dan mudah diakses menjadi faktor utama kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pandangan Lovelock (2011) bahwa pelayanan yang dirasakan langsung oleh penerima layanan menjadi ukuran keberhasilan pelayanan publik serta konsisten dengan penelitian Putri et al. (2022) mengenai efektivitas inovasi layanan kependudukan berbasis digital.

3.4. Dimensi Efisiensi (Efficiency)

Dimensi efisiensi dalam teori Steers (1984) merujuk pada kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan dengan penggunaan sumber daya yang minimal tanpa mengurangi kualitas hasil. Dalam konteks program Pakcudes, efisiensi diukur berdasarkan kecepatan layanan, pengurangan biaya bagi masyarakat, dan efisiensi penggunaan SDM serta peralatan. Hasil analisis NVivo menunjukkan node “menghemat waktu perjalanan”, “menghemat ongkos transportasi”, “mengurangi antrean di kantor”, dan “pelayanan lebih praktis” berada dalam satu gugus tema efisiensi waktu dan biaya.

A. Kecepatan Layanan

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan Pakcudes lebih cepat dibanding pelayanan konvensional di kantor Disdukcapil. Di Desa Sungai Harapan, dokumen KK dan SKPWNI dengan persyaratan lengkap umumnya selesai pada hari yang sama. Masyarakat Desa Benan menyatakan pengurusan KK paling lama memakan waktu satu hari, jauh lebih cepat dibanding sebelumnya ketika harus menempuh perjalanan laut selama tiga jam. Dalam kondisi berkas lengkap, beberapa layanan dapat langsung diproses saat kegiatan Pakcudes berlangsung. Kecepatan layanan dinilai lebih efisien terutama bagi desa yang jauh dari kantor Disdukcapil. Namun, konsistensi pelayanan masih dipengaruhi stabilitas jaringan internet sehingga peningkatan infrastruktur digital desa masih diperlukan. Penerapan sistem digital dalam administrasi kependudukan mampu mempercepat penyelesaian dokumen sekaligus meningkatkan transparansi tata kelola pelayanan publik (Hardiyanto et al., 2026).

B. Pengurangan Biaya

Berdasarkan hasil wawancara, pengurangan biaya menjadi manfaat paling nyata yang dirasakan masyarakat. Kepala Desa Sungai Buluh menyatakan bahwa sebelum adanya Pakcudes masyarakat harus pergi ke kantor Disdukcapil dengan jarak 31 kilometer yang memerlukan biaya dan waktu besar. Kepala Desa Sungai Harapan juga menyampaikan bahwa sebelumnya masyarakat harus mengeluarkan ongkos perjalanan, biaya makan, dan waktu antre yang cukup lama. Penghematan terbesar dirasakan masyarakat Desa Benan karena sebelumnya harus menempuh perjalanan laut dengan biaya tiket kapal dan kemungkinan menginap.

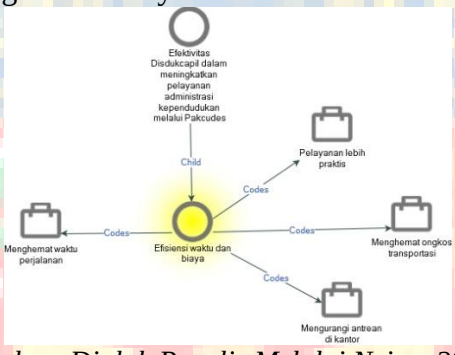
Masyarakat pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan melalui desa jauh lebih hemat biaya dan waktu dibanding datang langsung ke kantor Disdukcapil. Hasil observasi menunjukkan bahwa efisiensi biaya secara langsung meningkatkan keterjangkauan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat desa. Indikator pengurangan biaya tergolong sangat efektif dan menjadi nilai tambah terbesar program Pakcudes bagi masyarakat.

C. Efisiensi Penggunaan SDM dan Peralatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, setiap petugas bekerja sesuai fungsi masing-masing sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan, sedangkan peralatan dirawat secara rutin agar siap digunakan. Hasil observasi di kantor Disdukcapil menunjukkan aktivitas pelayanan berlangsung tertib dan sistematis dengan pembagian tugas yang jelas antara verifikasi data, pencetakan dokumen, dan penerimaan berkas. Kepala Desa Sungai Buluh dan Sungai Harapan menyatakan penggunaan peralatan di desa cukup optimal, sedangkan Desa Benan masih menghadapi kendala jaringan internet yang tidak stabil. Program Pakcudes memberikan efisiensi nyata bagi masyarakat dalam aspek waktu dan biaya. Efisiensi penggunaan SDM dan peralatan di tingkat Disdukcapil tergolong efektif, meskipun kapasitas SDM di tingkat desa masih perlu ditingkatkan karena keterbatasan jumlah operator.

Gambar 3.

Visualisasi Nvivo Akses dan Jangkauan Pelayanan



Sumber: Diolah Penulis Melalui Nvivo, 2025

Berdasarkan Gambar 3. hasil penelitian menunjukkan bahwa program Pakcudes berhasil memberikan efisiensi pelayanan bagi masyarakat desa. Sebelum adanya program ini, masyarakat harus datang langsung ke kantor Disdukcapil dengan biaya transportasi, waktu perjalanan, dan antrean pelayanan yang cukup besar. Setelah pelayanan dilaksanakan di desa, masyarakat dapat mengurus dokumen secara lebih praktis tanpa harus mengeluarkan biaya perjalanan ke kabupaten. Efisiensi ini paling dirasakan oleh masyarakat di wilayah dengan akses geografis yang sulit sehingga Pakcudes dinilai mampu mengurangi beban administratif masyarakat secara signifikan.

3.5. Dimensi Komunikasi Terbuka (Open Communication)

Dimensi komunikasi terbuka dalam teori Steers (1984) mencakup kejelasan informasi, kelancaran koordinasi antar pelaksana, dan transparansi proses pelayanan. Komunikasi terbuka menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan efektivitas organisasi karena memastikan seluruh pihak memahami tujuan, prosedur, dan perkembangan program.

A. Kejelasan Informasi

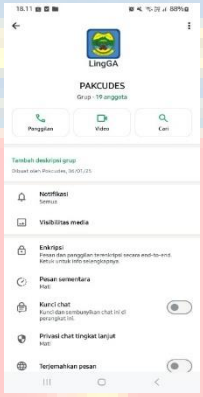
Hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan Pakcudes disampaikan melalui surat resmi kepada kepala desa, grup WhatsApp, perangkat desa, Ketua RT, dan kegiatan desa. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga menjelaskan bahwa komunikasi dilakukan secara aktif dan berlapis melalui surat resmi, grup koordinasi WhatsApp, dan pertemuan bersama seluruh perwakilan desa dan kelurahan. Sebagian besar masyarakat mengetahui program Pakcudes melalui Ketua RT dan perangkat desa. Hasil observasi menunjukkan jaringan komunikasi melalui aparatur desa cukup efektif sebagai jembatan informasi antara pemerintah dan masyarakat. Namun, masih terdapat kesenjangan pemahaman masyarakat di wilayah terpencil. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk juga mengakui masih adanya perbedaan tingkat pemahaman masyarakat sehingga diperlukan penguatan peran aparatur desa. Kejelasan informasi tergolong cukup efektif, namun masih diperlukan perluasan saluran komunikasi formal agar informasi dapat menjangkau masyarakat secara lebih merata.

B. Koordinasi

Hasil wawancara menunjukkan koordinasi antara desa dan Disdukcapil dilakukan melalui telepon, grup WhatsApp, dan komunikasi langsung ketika terjadi kendala. Kepala Seksi Mutasi Pindah Datang menyatakan bahwa operator desa dapat langsung menghubungi petugas Disdukcapil sehingga kendala dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Kepala Desa Sungai Buluh dan Sungai Harapan menyampaikan koordinasi melalui WhatsApp cukup responsif dan kendala dapat segera ditangani. Namun, Kepala Desa Benan mengungkapkan bahwa keterbatasan jaringan dan kondisi geografis menyebabkan respons koordinasi terkadang lebih lambat.

Gambar 4.

Grup WhatsApp Pakcudes



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025

Berdasarkan Gambar 4. grup WhatsApp Pakcudes berfungsi sebagai media utama koordinasi antar unit kerja yang bersifat praktis dan responsif. Grup tersebut memudahkan pertukaran informasi secara cepat antar petugas serta mendukung komunikasi langsung melalui fitur panggilan, video, dan pencarian pesan ketika terjadi kendala pelayanan. Koordinasi tergolong cukup efektif, terutama pada desa daratan. Namun, keterbatasan jaringan di wilayah kepulauan masih memengaruhi konsistensi kualitas koordinasi antarwilayah.

C. Transparansi Proses

Disdukcapil menerapkan transparansi pelayanan melalui SOP terbuka, penyampaian informasi alur dan estimasi waktu pelayanan, serta pengembangan sistem monitoring berbasis digital. Kepala Seksi Inovasi Layanan menjelaskan bahwa sistem monitoring digital memungkinkan masyarakat mengetahui status pengajuan dokumen secara langsung dan memudahkan pemantauan performa pelayanan secara menyeluruh. Hasil observasi menunjukkan bahwa transparansi pelayanan didukung dengan akses informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya pelayanan yang umumnya gratis, dan perkembangan status dokumen. Sistem monitoring digital menjadi bentuk konkret keterbukaan pelayanan kepada masyarakat. Hasil analisis NVivo menunjukkan node “SOP pelayanan yang jelas”, “verifikasi data”, “monitoring status pengajuan”, dan “informasi waktu dan biaya disampaikan terbuka” saling berkaitan dalam membangun akuntabilitas program.

Gambar 5.

Visualisasi Nvivo Dimensi Komunikasi Terbuka (Open Communication)



Sumber: Diolah Penulis Melalui Nvivo, 2025

Berdasarkan Gambar 5. hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi terbuka dalam program Pakcudes dibangun melalui kejelasan SOP pelayanan, monitoring status pengajuan, verifikasi data, dan keterbukaan informasi waktu serta biaya pelayanan. Transparansi tersebut memperkuat akuntabilitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program Pakcudes.

3.6. Dimensi Integrasi (Integration)

Dimensi integrasi dalam teori Steers (1984) mencakup kerja sama antar unit, keselarasan SOP, dan sinkronisasi data antar sistem. Integrasi yang baik memastikan seluruh komponen organisasi bergerak menuju tujuan yang sama.

A. Kerja Sama Antar Unit

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan Pakcudes melibatkan kolaborasi antara Seksi Mutasi Penduduk, Seksi Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan, unit perekaman biometrik KTP-el, dan unit administrasi. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa setiap unit bekerja secara terintegrasi sesuai fungsi masing-masing agar inovasi pelayanan tetap sesuai kebutuhan lapangan. Petugas lapangan dan operator desa juga berperan sebagai penghubung antara desa dan dinas. Kepala Seksi Inovasi Layanan menambahkan bahwa kerja sama tersebut menjadi dasar pengembangan layanan Pakcudes ke bidang pencatatan sipil. Hasil observasi menunjukkan pola kerja sama antar unit berjalan terstruktur dan saling mendukung. Oleh karena itu, indikator kerja sama antar unit tergolong efektif dan menjadi kekuatan utama program Pakcudes.

B. Keselarasan SOP

Program Pakcudes dilaksanakan berdasarkan SOP yang mengacu pada Permendagri Nomor 2 Tahun 2023, Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018, dan PP Nomor 40 Tahun 2019. SOP mencakup alur pengajuan, verifikasi dokumen, input data ke sistem SIAK, hingga penerbitan dokumen. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga menyatakan bahwa SOP disusun, disosialisasikan, dan diterapkan secara konsisten melalui rapat koordinasi lintas seksi. Hasil observasi di tiga desa penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah berjalan sesuai SOP dan tidak ditemukan penyimpangan prosedur. Keselarasan SOP memastikan standar pelayanan yang sama diterapkan di seluruh desa meskipun kondisi infrastruktur berbeda. Indikator keselarasan SOP tergolong efektif karena standarisasi pelayanan dapat diterapkan secara konsisten di seluruh wilayah penelitian.

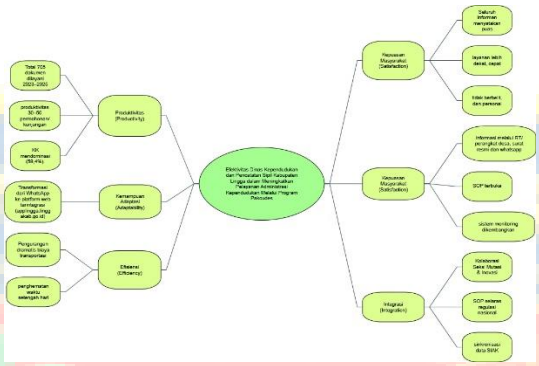
C. Sinkronisasi Data

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Mutasi menunjukkan bahwa data yang dikirim operator desa diverifikasi satu per satu untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan data sebelum ditetapkan sebagai data resmi kependudukan. Hasil observasi menunjukkan bahwa sinkronisasi data dilakukan secara bertahap melalui sistem yang terhubung dengan Disdukcapil. Namun, kendala jaringan di

beberapa desa kepulauan, khususnya Desa Benan, masih menyebabkan proses sinkronisasi tidak selalu berjalan lancar dan tepat waktu. Meskipun demikian, koordinasi aktif antara operator desa, petugas lapangan, dan Disdukcapil membuat kendala tersebut masih dapat diatasi. Sinkronisasi data tergolong cukup efektif, namun masih memerlukan peningkatan infrastruktur digital agar proses sinkronisasi berjalan optimal di seluruh wilayah.

Gambar 6.

Hasil Visualisasi Nvivo Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Peningkatan Pakcudes



Sumber: Diolah Penulis Melalui Nvivo, 2025

Berdasarkan Gambar 6. hasil analisis menunjukkan efektivitas program Pakcudes dibentuk oleh keterkaitan dimensi produktivitas, kemampuan adaptasi, efisiensi, kepuasan masyarakat, komunikasi terbuka, dan integrasi. Produktivitas terlihat dari terselesaikannya 705 dokumen selama 2023–2025 dan kemampuan pelayanan 30–50 permohonan setiap kunjungan. Kemampuan adaptasi tercermin dari perubahan pelayanan berbasis WhatsApp menuju sistem web terintegrasi. Efisiensi terlihat dari penghematan biaya dan waktu masyarakat, sedangkan kepuasan masyarakat terbentuk karena pelayanan lebih cepat, mudah, dan responsif. Selain itu, integrasi antar unit kerja, keselarasan SOP, dan keterhubungan sistem SIAK menunjukkan bahwa pelaksanaan Pakcudes berjalan secara terintegrasi dalam sistem administrasi kependudukan Kabupaten Lingga.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Pakcudes belum berjalan optimal pada seluruh dimensi efektivitas organisasi, khususnya pada aspek kemampuan adaptasi, produktivitas, dan integrasi. Kendala utama yang ditemukan meliputi keterbatasan jaringan internet di wilayah kepulauan, belum meratanya kemampuan operator desa, serta minimnya sarana pendukung pelayanan di beberapa desa. Namun demikian, program Pakcudes terbukti membantu masyarakat desa dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan secara lebih cepat tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Lingga. Sama halnya dengan temuan penelitian Rahmawati dkk. (2024) bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik meskipun masih terkendala infrastruktur dan sumber daya manusia, penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan pelayanan berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan perangkat dan kualitas SDM operator desa. Selain itu, temuan ini memperkuat penelitian Hasibah dkk. (2022) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan online dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi masih membutuhkan penguatan sosialisasi dan monitoring agar pemanfaatannya lebih optimal. Kendala jaringan internet dan keterbatasan sarana pendukung yang ditemukan pada beberapa desa menunjukkan bahwa kualitas layanan digital sangat

dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi. Penelitian Rahman dan Purwanto (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna layanan digital Disdukcapil dibandingkan dimensi lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jaringan internet, perangkat pelayanan, dan dukungan teknis menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan efektivitas implementasi Pakcudes di Kabupaten Lingga.

Penelitian ini juga menemukan bahwa karakteristik wilayah kepulauan menjadi faktor pembeda utama dalam implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lingga. Tingginya biaya transportasi antarpulau, keterbatasan akses jaringan, serta persebaran penduduk yang tidak merata menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis desa memerlukan pendekatan yang lebih adaptif dibandingkan daerah perkotaan. Berbeda dengan temuan Putri dkk. (2022) pada layanan E-Lampid di Kota Surabaya yang menunjukkan pelayanan digital dapat berjalan efektif karena didukung sarana dan infrastruktur yang memadai, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital di wilayah kepulauan masih menghadapi hambatan geografis yang cukup besar. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Farhani dan Adnan (2021) bahwa rendahnya literasi teknologi masyarakat dan keterbatasan fasilitas menjadi penghambat utama pemanfaatan layanan administrasi kependudukan digital. Selain itu, penelitian ini memperkuat temuan Mardiana dkk. (2024) bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis desa akan lebih efektif apabila didukung koordinasi yang kuat, peningkatan kapasitas SDM, serta sosialisasi yang berkelanjutan kepada masyarakat. Dengan demikian, program Pakcudes memiliki potensi besar dalam mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat kepulauan, tetapi memerlukan penguatan infrastruktur, integrasi sistem, dan dukungan pemerintah daerah secara berkelanjutan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan merata. Transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, penerimaan terhadap inovasi layanan, serta ketersediaan sarana pendukung(Gatiningsih et al., 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Program Pakcudes tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, pelaksanaan sosialisasi, dukungan sarana prasarana, dan strategi mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Febriyanti et al., 2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan didukung oleh peningkatan kapasitas aparatur, koordinasi antarinstansi, sosialisasi yang berkelanjutan, serta pelayanan jemput bola yang mampu meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

3.8. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa efektivitas program Pakcudes di Kabupaten Lingga tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis, tetapi juga oleh kondisi geografis wilayah kepulauan dan tingkat partisipasi pemerintah desa. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan jaringan internet, minimnya perangkat pendukung pelayanan, serta kemampuan operator desa yang belum merata. Selain itu, jarak antar pulau dan tingginya biaya transportasi menyebabkan koordinasi pelayanan administrasi kependudukan menjadi kurang optimal. Namun demikian, terdapat faktor pendukung yang membantu keberlangsungan program, seperti adanya komitmen Disdukcapil dalam melakukan sosialisasi, kerja sama dengan pemerintah desa, serta antusiasme masyarakat di beberapa wilayah yang merasakan pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah melalui program Pakcudes

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Pakcudes belum berjalan secara optimal karena masih terdapat kendala pada aspek infrastruktur jaringan, keterbatasan sumber daya manusia, sarana pendukung, koordinasi antarunit, serta rendahnya jumlah desa yang aktif menjalankan layanan, sehingga pelayanan administrasi kependudukan di wilayah kepulauan belum sepenuhnya merata dan efisien.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi yang hanya dilakukan di Kabupaten Lingga serta jumlah informan yang terbatas. Selain itu, penelitian juga terkendala oleh kondisi geografis wilayah kepulauan dan keterbatasan akses data di beberapa desa sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan pada wilayah kepulauan lain dengan cakupan yang lebih luas serta menggunakan metode penelitian kuantitatif atau mixed method untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam terkait efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital seperti program Pakcudes.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan dan bantuan selama proses penelitian. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik

VI. DAFTAR PUSTAKA

Apsari, N. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Administrator*, *7*(2), 116–125. Https://Doi.Org/10.55100/Administrator.V7i2.107

Bazeley, P., & Jackson, K. (2013). Qualitative Data Analysis With Nvivo Second Edition. Www.Methodspace.Com.

Fakrulloh, Z. A., & Wismulyani, E. (2019a). Teknologi Komunikasi Dalam Administrasi Kependudukan. Cempaka Putih.

Fakrulloh, Z. A., & Wismulyani, E. (2019b). Tertib Administrasi Kependudukan (I. R. Ernawati, Ed.). Cempaka Putih.

Farhani, A., & Adnan, M. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko. JESS (Journal Of Education On Social Science), 5, 65–78. https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.300

Febriyanti, F., Gatiningsih, G., Ramadhan, F., & Alamsyah, F. (2024). Strategies Of The Department Of Population And Civil Registration In Recording Marriage Certificates For The Chinese-Indonesian Community In Singkawang, West Kalimantan Province. *Jurnal Registratie*, *6*(2), 104–122. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/4816

Gatiningsih, Djohan, T. S., Mulianingsih, S., Munawaroh, N., Arifin, S. T., Tobing, A. D. L., & Beu, Moh. F. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital Di Kota Medan.

Gatiningsih, G., Prihandono, A., Kurniasih, D., & Rum Giyarsih, S. (2025). Analysis Of Digital Population Identity Services In Bandung City. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, *15*(2), 130–140. Https://Doi.Org/10.33701/Jiwbp.V15i2.5953

Hardiyanto, N., Noor, M., & Alaydrus, A. (2026). Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Dalam Perspektif Ilmu Pemerintahan Di Kabupaten Kutai Kartanegara. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.33648/Jtm.V7i1.1551

Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). Journal Publicuho, 5(4), 1027–1040. Https://Doi.Org/10.35817/Publicuho.V5i4.47

Hutasoit, I., Madjid, U., Ripa'i, A., & Sri Rejeki, W. R. (2024). Pelayanan Surat Keterangan Pindah Bagi Penduduk Migran Di Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi, 12(1), 1–19. Https://Doi.Org/10.34010/Agregasi.V12i1.12535

Mardiana, S. S., Shalshabilla, S., & Yuningsih, N. Y. (2025). Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Swot Di Desa Cimekar Kabupaten Bandung. Innovative: Journal Of Social Science Research. https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/19964

Moh. As'adi. (2024). Transformasi Digital Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Banyuwangi. *Konstitusi : Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, *1*(4), 49–59. Https://Doi.Org/10.62383/Konstitusi.V1i4.158

Nangameka, T. I. (2022). Evaluation Of E-Government Maturity Through The Pillar Approach On The Official Website Of The Situbondo Regency Government. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*. Https://Doi.Org/10.33701/Jtp.V14i1.2520

Nuraeni, N., & Syahrudin, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur (Vol. 3). https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i11.15345

Putri, N. B., Salis, M., & Sudaryanto, A. (2022). Efektivitas E-Lampid Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan Kota Surabaya. Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 324–328. Https://Doi.Org/10.24036/Jmiap.V3i4.363

Rahman, N. T., & Purwanto, A. (2022). Evaluasi Kualitas Website Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal Of Information System Research (Josh)*, *3*(4), 417–424. Https://Doi.Org/10.47065/Josh.V3i4.1783

Rahmawati, R., Fitriyana, D., Pratidina, G., & Seran, G. G. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11607

Steers, R. M. (2020). Efektivitas Organisasi. Erlangga.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. ALFABETA.

Tokovska, M., Ferreira, V. N., Vallušova, A., & Seberíni, A. (2023). E-Government—The Inclusive Way For The Future Of Digital Citizenship. Societies, 13(6). Https://Doi.Org/10.3390/Soc13060141

Yulian, M., Sirojuzilam, Lubis, S., & Purwoko, A. (2024). Accelerating Urban Development in Indonesia: The Impact of Online Government Services. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, *19*(3), 1041–1052. https://doi.org/10.18280/ijsdp.190322

Zumofen, R., Kakpovi, B. G., & Mabillard, V. (2022). Outcomes of government digitization and effects on accountability in Benin. Transforming Government: People, Process and Policy, 16(3), 305–317. https://doi.org/10.1108/TG-10-2021-0173