EFEKTIVITAS PROGRAM SIAP MELAYANI DOKUMEN KEPENDUDUKAN UNTUK MASYARAKAT DESA (SI DUKUN DESA) DALAM PENINGKATAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN MAGELANG PROVINSI JAWA TENGAH

Ahsan Adani
NPP. 33.0425
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: ahsanadani@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Arnold Poli, SH, M.AP
Email: arnoldpoli1963@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *Magelang Regency faces challenges in ensuring the accessibility of population administration services for village communities located far from service centers, amid the low level of Digital Population Identity (IKD) activation which only reached 6.82%, still far below the national target of 30%.* **Purpose:** *This study aims to analyze the effectiveness of the Ready to Serve Village Population Document Program (SI DUKUN DESA) in improving population administration orderliness in Magelang Regency, Central Java Province.* **Method:** *This study uses a descriptive qualitative approach based on Duncan's Effectiveness Theory in Richard M. Steers (1985:53), encompassing three dimensions: goal achievement, integration, and adaptation. Data was collected through in-depth interviews, observation, and documentation, then analyzed using NVivo software.* **Result:** *The SI DUKUN DESA Program is considered quite effective: it successfully improved service access by reducing service time to 10–15 minutes, improved population data quality, and encouraged year-on-year IKD activation growth. However, overall achievement has not been optimal since IKD activation only reached 6.82%, far below the 30% national target. Key obstacles include low public awareness of IKD, SIAK system instability, limited smartphone ownership, and minimal integration of IKD with public service institutions.* **Conclusion:** *The SI DUKUN DESA Program has been quite effective in improving population administration order in Magelang Regency. It is recommended to enhance community-based socialization, strengthen village digital infrastructure, optimize service hours, and encourage IKD integration with the banking, health, and education sectors.*
Keywords: *Effectiveness; IKD; Population Administration; SI DUKUN DESA.*

ABSTRAK

Permasalahan (Research Gap): Kabupaten Magelang menghadapi tantangan dalam menjamin keterjangkauan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat desa yang jauh dari pusat pelayanan, di tengah rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang baru mencapai 6,82%, masih jauh dari target nasional 30%. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Siap Melayani Dokumen Kependudukan untuk Masyarakat Desa (SI DUKUN DESA) dalam peningkatan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah. **Metode:**

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan Teori Efektivitas Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53) yang mencakup tiga dimensi yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan software NVivo. **Hasil/Temuan:** Program SI DUKUN DESA dinilai cukup efektif dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Program ini berhasil meningkatkan akses layanan, mempercepat waktu pelayanan menjadi 10 hingga 15 menit, meningkatkan kualitas data kependudukan, serta mendorong peningkatan aktivasi IKD dari tahun ke tahun. Namun capaian keseluruhan dinilai belum optimal karena persentase aktivasi IKD baru mencapai 6,82%, masih jauh dari target nasional 30%. Hambatan utama meliputi rendahnya kesadaran masyarakat terhadap IKD, ketidakstabilan sistem SIAK, keterbatasan kepemilikan smartphone, serta minimnya integrasi IKD dengan institusi layanan publik. **Kesimpulan:** Program SI DUKUN DESA cukup efektif dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Magelang. Disarankan untuk meningkatkan sosialisasi berbasis komunitas, memperkuat infrastruktur digital desa, mengoptimalkan jam layanan, serta mendorong integrasi IKD dengan sektor perbankan, kesehatan, dan pendidikan.
Kata kunci: Administrasi Kependudukan: Efektivitas; IKD; SI DUKUN DESA.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mengubah cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik di Indonesia. Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat dan mempermudah penyelenggaraan pemerintahan. Administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang menekankan penggunaan sistem informasi terpadu berbasis teknologi untuk meningkatkan mutu layanan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menegaskan prinsip pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau bagi seluruh warga negara.

Kabupaten Magelang memiliki karakteristik wilayah yang unik dan menantang. Jumlah penduduk 1.341.447 jiwa pada tahun 2025 yang tersebar di 21 kecamatan, 367 desa, dan 5 kelurahan, kondisi geografis berbukit dan pegunungan yang dikelilingi lima gunung (Merapi, Merbabu, Andong, Telomoyo, dan Sumbing) serta Pegunungan Menoreh menyulitkan akses masyarakat ke Kantor Disdukcapil. Data menunjukkan bahwa jarak kecamatan terjauh (Ngluwar) mencapai 28 km dengan waktu tempuh 42 menit. Data pertumbuhan penduduk disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Kabupaten Magelang 2023-2025

NO	TAHUN	JUMLAH PENDUDUK		JUMLAH
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1.	2023	661.131	651.442	1.312.573 jiwa
2.	2024	669.337	661.319	1.330.656 jiwa
3.	2025	674.347	667.100	1.341.447 jiwa

Sumber: BPS kabupaten Magelang, 2023-2025

Disdukcapil Kabupaten Magelang hanya memiliki 28 pegawai pada tahun 2025, sangat tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang dilayani. Ketidakseimbangan ini membuat pelayanan tidak efisien. Tabel berikut menunjukkan perkembangan jumlah pegawai dari tahun 2022 hingga 2025.

Tabel 1.2
Jumlah pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang Tahun 2022-2025

No	Tahun	Laki Laki	Perempuan	Jumlah
1	2022	13	13	26
2	2023	11	20	31
3	2024	9	18	27
4	2025	10	18	28

Sumber: BPS kabupaten Magelang, 2022-2025

Kondisi ini mendorong lahirnya inovasi Program SI DUKUN DESA (Siap Melayani Dokumen Kependudukan Untuk Masyarakat Desa) yang diluncurkan pada 5 Agustus 2024, mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Magelang Nomor 5 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah. Melalui program ini, Disdukcapil berkolaborasi dengan pemerintah desa dengan memberikan akses terbatas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK terpusat) kepada petugas desa. Seluruh proses verifikasi dan pemrosesan data dilakukan secara digital dan real-time di kantor desa, dan dokumen resmi

seperti Kartu Keluarga, Akta, hingga aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat langsung dicetak dengan tanda tangan elektronik Kepala Disdukcapil. Saat ini terdapat 10 desa percontohan yang menjalankan program ini.

Tabel 1.3
Desa Percontohan Program SI DUKUN DESA

NO	DESA	KECAMATAN
1.	Banyubiru	Dukun
2.	Banyuwangi	Bandongan
3.	Balerejo	Kaliangkrik
4.	Tegalsari	Candimulyo
5.	Tempursari	Candimulyo
6.	Sriwedari	Salaman
7.	Ketep	Sawangan
8.	Karangrejo	Borobudur
9.	Pasangsari	Windusari
10.	Semen	Windusari

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Magelang 2025

Pembatasan penelitian pada aspek IKD didasarkan pada kondisi kritis: dari 1.025.849 jiwa pemilik KTP-el, hanya 63.666 jiwa atau 6,82% yang telah mengaktifkan IKD per 2025, jauh dari target nasional 30%. Pada tahun 2024, Kabupaten Magelang menempati posisi ke-17 dari 35 Kabupaten/Kota di Jawa Tengah dengan capaian aktivasi IKD 4,41%. Data lengkap kepemilikan dokumen kependudukan disajikan sebagai berikut.

Tabel 1.4
Jumlah Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Magelang 2025

No	Kondisi Kependudukan	Jumlah (Jiwa)
1	Penduduk Wajib KTP-el	1.042.712
2	Penduduk sudah memiliki/sudah rekam KTP-el	1.025.849
3	Penduduk yang telah Aktivasi IKD	63.666

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Magelang 2025

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Meskipun Program SI DUKUN DESA hadir untuk mendekatkan layanan ke masyarakat desa, capaian aktivasi IKD di Kabupaten Magelang masih sangat rendah. Dari 10 desa percontohan, hambatan struktural dan kultural masih ditemukan, mulai dari keterbatasan infrastruktur teknologi, kemampuan SDM petugas desa, sosialisasi yang belum merata, hingga rendahnya kesadaran masyarakat akan manfaat IKD. Berbagai penelitian tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang ada masih belum secara khusus mengkaji efektivitas model jemput bola berbasis SIAK terpusat di tingkat desa seperti SI DUKUN DESA dalam konteks daerah bergeografi pegunungan. Tabel permasalahan pelayanan berikut ini menunjukkan akar persoalan yang mendasari lahirnya program ini.

Tabel 1. 2
Tabel Permasalahan Pelayanan Perangkat Daerah Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang

No	Masalah Pokok	Masalah	Akar Masalah
1.	Masih belum optimalnya pelaksanaan pelayanan publik	Belum optimalnya kepemilikan dokumen kependudukan	Belum optimalnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan setiap peristiwa kependudukan
		Pelayanan Administrasi dan Pencatatan Sipil belum maksimal/optimal	Belum optimalnya penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependuduan berdasarkan asas tugas pembantuan
			Belum optimalnya dukungan sarana dan prasarana pelayanan dan pengelolaan data kependudukan

Sumber: Renstra Dukcapil Kabupaten Magelang Tahun 2025–2026.

Tabel di atas merupakan hasil identifikasi permasalahan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang bersumber dari Rencana Strategis (Renstra) Disdukcapil Kabupaten Magelang Tahun 2025–2026. Tabel tersebut memetakan permasalahan ke dalam tiga kolom utama, yaitu masalah pokok, masalah turunan,

dan akar masalah, yang secara bersama-sama memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Magelang yang belum berjalan secara optimal. Pertama, dari sisi masalah pokok, tabel ini mengidentifikasi bahwa pelaksanaan pelayanan publik di bidang kependudukan masih belum optimal, yang ditandai dengan masih rendahnya tingkat kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat, serta belum maksimalnya kualitas layanan administrasi dan pencatatan sipil yang diberikan. Kedua, dari sisi akar masalah, terdapat tiga faktor mendasar yang menjadi penyebab utama permasalahan tersebut. Faktor pertama adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk secara proaktif melaporkan setiap peristiwa kependudukan, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, maupun perpindahan penduduk. Faktor kedua adalah belum optimalnya penugasan kepada pemerintah desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan, sehingga beban pelayanan masih terpusat di kantor Disdukcapil kabupaten. Faktor ketiga adalah keterbatasan dukungan sarana dan prasarana pelayanan serta pengelolaan data kependudukan, yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien. Ketiga akar masalah tersebut saling berkaitan dan memperkuat satu sama lain, sehingga menciptakan kondisi pelayanan yang jauh dari standar yang diharapkan. Oleh karena itu, tabel ini menjadi landasan analisis yang kuat untuk memahami mengapa inovasi layanan seperti Program SI DUKUN DESA menjadi suatu kebutuhan mendesak di Kabupaten Magelang, guna menjawab tantangan struktural dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih merata, efektif, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat desa. Oleh sebab itu, pemerintah Kabupaten Magelang telah menciptakan program bernama SI DUKUN DESA (Siap Melayani Dokumen Kependudukan Untuk Masyarakat Desa)

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas Program SI DUKUN DESA sebagai dasar perumusan strategi peningkatan aktivasi IKD oleh Disdukcapil Kabupaten Magelang. Tanpa evaluasi yang tepat, upaya percepatan administrasi kependudukan digital berisiko tidak tepat sasaran dan tidak mencapai target nasional 30%. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi daerah lain yang menghadapi tantangan geografis serupa.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan antara lain: Jauhari & Maryono (2024) tentang efektivitas mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di Desa Tegalluar yang terbukti mempersingkat waktu pelayanan namun masih membutuhkan sosialisasi intensif; Ranita & Prabawati (2024) tentang program KLAMPID New Generation Surabaya yang terbukti efektif dengan indikator teori Donaldson (2021); Rustianingsih (2024) tentang Kios E-Pak Ladi Kabupaten Pasuruan yang belum optimal dengan hambatan teknis dan sosialisasi; Fadillah (2022) tentang aplikasi SAKEDAP Kabupaten Bandung yang efektif menekan waktu dan biaya namun belum optimal di wilayah terpencil; dan Zica & Fanida (2022) tentang aplikasi Pandu Cakti Kabupaten Tulungagung yang memenuhi enam faktor sukses e-Government. Keseluruhan penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif dengan fokus pada inovasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini merupakan penelitian baru yang belum dilakukan sebelumnya, dilihat dari segi karakteristik objek penelitian yakni model layanan administrasi kependudukan berbasis SIAK terpusat di tingkat desa (SI DUKUN DESA) dengan konteks daerah bergeografi pegunungan di Kabupaten Magelang. Penggunaan Teori Efektivitas Duncan dalam Steers (1985:53) dengan tiga dimensi (pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi)

sebagai pisau analisis, berbeda dari penelitian terdahulu yang menggunakan teori Donaldson, digital government, atau e-Government Kalvet (2012). Selain itu, analisis data menggunakan software NVivo menjadi kebaruan metodologis dalam penelitian ini.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Siap Melayani Dokumen Kependudukan untuk Masyarakat Desa (SI DUKUN DESA) dalam peningkatan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah.

II METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk menjelaskan secara mendalam seberapa efektif Program SI DUKUN DESA dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam aktivasi IKD. Pendekatan kualitatif deskriptif dipandang paling tepat untuk menggambarkan fenomena yang kompleks dan kontekstual ini secara komprehensif (Sugiyono, 2024:9).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan terhadap 9 informan yang dipilih secara purposive, terdiri dari: Kepala Disdukcapil Kabupaten Magelang (I1) sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan kebijakan utama, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (I2), Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil (I3), Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data (I4), Subkoordinator Identitas Penduduk (I5), Koordinator SI DUKUN DESA (I6), Kepala Desa percontohan dengan aktivasi IKD terendah dan tertinggi (I7), Operator Desa (I8), dan Masyarakat penerima layanan SI DUKUN DESA (I9). Kombinasi informan dipilih untuk memperoleh gambaran utuh dari sisi kebijakan, pelaksana teknis, dan penerima manfaat.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari Disdukcapil, operator desa, dan masyarakat), triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta member check. Analisis data menggunakan software NVivo melalui tahapan reduksi data (koding tematik), penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Landasan analisis mengacu pada Teori Efektivitas Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53) yang mencakup tiga dimensi: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Penelitian dilaksanakan di 10 desa percontohan Program SI DUKUN DESA dan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Januari hingga Maret 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas Program SI DUKUN DESA menggunakan Teori Efektivitas Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53) yang mencakup tiga dimensi: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

3.1 Pencapaian Tujuan

Dimensi pencapaian tujuan diukur melalui tiga indikator: peningkatan akses pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan, dan peningkatan kepemilikan/aktivasi dokumen kependudukan. Dari sisi peningkatan akses pelayanan, Program SI DUKUN DESA berhasil mendekatkan layanan kependudukan ke tingkat desa. Masyarakat tidak perlu lagi menempuh jarak jauh ke kantor Disdukcapil. Kepala Disdukcapil menyatakan bahwa tujuan utama program adalah mendekatkan pelayanan agar masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi, dengan target mencapai 30% aktivasi IKD sesuai target nasional.

Dari sisi peningkatan kualitas pelayanan, waktu pelayanan berhasil dipangkas secara signifikan menjadi 10–15 menit untuk aktivasi IKD, dibandingkan sebelumnya yang memerlukan setengah hari perjalanan ke kantor Disdukcapil. Masyarakat menyatakan kepuasan terhadap kemudahan dan kecepatan layanan di kantor desa. Selain itu, kualitas data kependudukan meningkat karena verifikasi dilakukan secara digital real-time melalui SIAK. Dari sisi peningkatan kepemilikan dokumen, data menunjukkan peningkatan aktivasi IKD dari tahun ke tahun sejak program diluncurkan pada Agustus 2024. Namun, masih jauh dari target nasional 30%.

Tabel 3.1
Jumlah Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Tahun 2022-2026 Kabupaten Magelang

Tahun	Jumlah Aktivasi	Presentase
2022	11.037	1,12%
2023	31.654	3,15%
2024	42.506	5,43%
2025	63.666	6,21%
2026	70.069	6,82%

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Magelang pada tanggal 07 Januari 2026

Data menunjukkan tren peningkatan aktivasi IKD yang konsisten dari tahun ke tahun. Namun, capaian 6,82% masih jauh dari target nasional 30%. Berdasarkan analisis NVivo, ditemukan bahwa desa dengan capaian tinggi seperti Desa Sawangan mampu mencapai 200-250 aktivasi dalam enam bulan berkat strategi jemput bola, sementara Desa Tegalsari hanya mencapai 50-75 aktivasi karena kendala infrastruktur dan literasi digital.

Kepala Desa Sawangan, Bapak Bambang Setyajid, S.E., menjelaskan strategi yang diterapkan: "Kami tidak hanya menunggu warga datang ke kantor desa, tetapi kami yang mendatangi mereka. Setiap malam Jumat dan malam Minggu, kami berkeliling ke tiap dusun dan RT untuk memberikan layanan aktivasi IKD secara langsung." Sebaliknya, Kepala Desa Tegalsari, Bapak Dahroni, mengungkapkan kendala: "Kendala utama yang kami hadapi adalah keterbatasan jaringan internet yang belum stabil, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat IKD, serta keterbatasan kepemilikan perangkat smartphone."

Dimensi pencapaian tujuan dalam Program SI DUKUN DESA dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa tema utama berdasarkan analisis NVivo: akses layanan, peningkatan aktivasi IKD, efisiensi pelayanan, kualitas data, dan kesadaran masyarakat.

Tabel 3.2
Hasil Coding NVivo Dimensi Pencapaian Tujuan

No	Tema (Node)	Sub Tema	Sumber Data	Ringkasan Temuan
1	Akses Layanan	Pelayanan dekat desa	Kepala Dinas	Layanan lebih mudah dijangkau
2	Aktivasi IKD	Peningkatan jumlah	Kabid PIAK	Ada peningkatan signifikan
3	Efisiensi	Waktu pelayanan	Koordinator IKD	10–15 menit per orang
4	Kualitas Data	Validasi data	Disdukcapil	Data lebih akurat
5	Kesadaran	Pemahaman masyarakat	Koordinator Program	Kesadaran meningkat namun belum optimal

Sumber: Diolah Peneliti, 2026.

Tujuan Program SI DUKUN DESA dapat diidentifikasi melalui hasil analisis NVivo ke dalam beberapa tema utama, yaitu peningkatan akses layanan, efisiensi pelayanan, peningkatan aktivasi IKD, peningkatan kualitas data, serta pengurangan biaya dan waktu pelayanan. Program ini dirancang untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat desa, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program ini juga memanfaatkan teknologi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk mempercepat proses pelayanan, yang berdasarkan hasil wawancara dan observasi mampu memangkas waktu pelayanan menjadi sekitar 10–15 menit per orang.

Tujuan program juga diarahkan untuk meningkatkan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan, khususnya aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta meningkatkan kualitas data kependudukan melalui proses validasi dan pemutakhiran data secara langsung di tingkat desa. Hal ini sejalan dengan temuan NVivo pada node kualitas data yang menunjukkan bahwa proses aktivasi IKD menjadi momentum perbaikan data kependudukan. Selain itu, program ini juga bertujuan untuk mengurangi beban biaya dan waktu masyarakat dalam mengakses layanan, karena masyarakat tidak lagi harus mengeluarkan biaya transportasi dan waktu yang lama untuk datang ke kantor Dukcapil. Hal tersebut ditegaskan oleh pernyataan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, Bapak R. Anta Murpuji Antaka, S.Sos: "Tujuan utama program ini adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat desa agar tidak perlu datang jauh ke kantor Dukcapil serta meningkatkan aktivasi IKD sesuai target nasional." Program ini berhasil memangkas waktu pelayanan menjadi 10-15 menit per orang berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Koordinator IKD, Bapak Agung Nugroho, A.Md.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dianalisis menggunakan NVivo, pencapaian tujuan Program SI DUKUN DESA dapat dikategorikan cukup efektif. Program ini berhasil meningkatkan aksesibilitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta memperbaiki kualitas data kependudukan. Namun, masih terdapat kesenjangan signifikan antara capaian aktual dengan target nasional 30%.

3.2 Integrasi

3.2.1. Koordinasi Antarinstansi

Koordinasi antarinstansi merupakan indikator utama dalam dimensi integrasi yang menunjukkan bagaimana hubungan kerja sama antara Disdukcapil dengan pemerintah desa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil, koordinasi dilakukan melalui perjanjian kerja sama yang menjadi dasar hukum pelaksanaan program. Disdukcapil bertugas memberikan akses terbatas SIAK, melakukan pembinaan, dan memberikan pendampingan teknis kepada operator desa.

Koordinasi tidak hanya dilakukan secara formal, tetapi juga melalui mekanisme komunikasi langsung. Kepala Bidang Pelayanan, Ibu Rina Ekowati, S.T., menjelaskan: "Kami membentuk grup WhatsApp yang beranggotakan seluruh operator desa dan tim teknis Disdukcapil. Melalui grup tersebut, operator desa dapat langsung melaporkan kendala yang dihadapi dan tim kami akan memberikan bantuan sesegera mungkin." Namun, pendampingan Disdukcapil kepada operator desa masih perlu ditingkatkan dan belum merata di seluruh lokasi implementasi.

3.3.2. Partisipasi Masyarakat

Tingkat partisipasi masyarakat sangat dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa. Koordinator IKD, Bapak Agung Nugroho, A.Md., menyatakan: "Partisipasi masyarakat sangat dipengaruhi oleh seberapa besar kesadaran mereka tentang manfaat IKD. Warga yang sudah paham manfaatnya akan dengan sukarela datang ke kantor desa untuk melakukan aktivasi."

Masyarakat pengguna layanan menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Ahmad Rizal, salah satu warga, menyatakan: "Saya awalnya tidak tahu apa itu IKD dan untuk apa digunakan. Setelah perangkat desa menjelaskan manfaatnya, saya langsung tertarik untuk melakukan aktivasi. Ternyata prosesnya mudah dan cepat, hanya butuh waktu sekitar 15 menit saja di kantor desa." Salah satu warga lain, Nova Vitriana, menyatakan bahwa IKD bermanfaat untuk pembukaan rekening bank digital karena proses verifikasi identitas dapat dilakukan secara online.

Namun, masih terdapat kelompok masyarakat yang belum berpartisipasi optimal, terutama kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan tingkat literasi digital rendah. Hambatan meliputi keterbatasan kepemilikan smartphone, rendahnya kemampuan penggunaan teknologi, dan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi.

3.3 Adaptasi

3.2.1. Penyesuaian Sistem

Disdukcapil melakukan penyesuaian sistem secara bertahap (gradual adjustment) karena setiap desa memiliki karakteristik dan kondisi yang berbeda-beda. Penyesuaian mencakup fleksibilitas jadwal pelayanan (termasuk pelayanan malam hari dan akhir pekan), penyesuaian mekanisme operasional layanan di tingkat desa, dan pemberian kewenangan terbatas kepada desa untuk mengatur teknis layanan selama tetap dalam koridor SOP yang ditetapkan Disdukcapil.

3.2.2. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan SDM dilakukan melalui pelatihan awal selama satu minggu sebelum program dimulai, mencakup penggunaan SIAK Terpusat, prosedur aktivasi IKD, dan penanganan permasalahan teknis. Namun, Operator Desa Sawangan, Bapak Rahmat Widodo, menyampaikan: "Pelatihan yang kami terima sudah cukup membantu, tetapi ada beberapa situasi di lapangan yang belum tercakup dalam materi pelatihan. Kami sering menghadapi masalah data yang tidak sesuai antara KTP dengan data yang baru, atau warga yang tidak memiliki smartphone yang memadai."

Disdukcapil melakukan langkah adaptif dengan menyediakan pendampingan teknis berkelanjutan melalui grup WhatsApp operator desa, serta forum diskusi daring antaroperator. Terdapat variasi kompetensi antaroperator desa, di mana operator dengan latar belakang teknologi informasi lebih cepat beradaptasi dibanding yang tidak.

3.2.3. Pemanfaatan Teknologi

Teknologi utama yang digunakan adalah SIAK Terpusat yang terintegrasi langsung dengan database nasional Kementerian Dalam Negeri. Akses diberikan secara terbatas kepada operator desa sesuai kewenangan, difokuskan pada aktivasi IKD, penerbitan KK, akta kelahiran, akta kematian, dan surat keterangan kependudukan.

Tantangan utama dalam pemanfaatan teknologi terletak pada konektivitas internet. Operator Desa Tegalsari, Ibu Ary Wahyu, menyatakan: "Kendala terbesar yang kami hadapi adalah koneksi internet yang tidak stabil. Kadang di tengah proses aktivasi IKD, koneksi tiba-tiba terputus. Ini tentu membuat warga merasa kecewa dan memakan waktu lebih lama." Selain itu, proses aktivasi IKD mensyaratkan kepemilikan smartphone berbasis Android atau iOS, yang menjadi kendala bagi kelompok lanjut usia dan masyarakat berpenghasilan rendah.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil Rustianingsih (2024) bahwa program inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis desa menghadapi kendala utama berupa kurangnya sosialisasi dan keterbatasan infrastruktur teknologi yang menyebabkan efektivitas belum optimal. Sama halnya dengan temuan Fadillah (2022) bahwa inovasi layanan kependudukan digital efektif memangkas waktu dan biaya, namun belum optimal di wilayah terpencil akibat keterbatasan SDM dan sosialisasi yang belum merata. Hal ini juga sejalan dengan temuan Nababan, Tahir, & Wasistiono (2023) yang mengkaji keefektifan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang bahwa meski secara umum efektif dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, aspek pengembangan SDM dan dukungan anggaran yang berkelanjutan masih perlu ditingkatkan. Dalam kerangka teoritis yang lebih luas, Dwivedi et al. (2017) menegaskan bahwa keberhasilan adopsi layanan e-government sangat dipengaruhi oleh faktor kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan warga, sehingga sosialisasi yang masif dan berkelanjutan menjadi prasyarat utama keberhasilan program seperti SI DUKUN DESA. Savoldelli, Codagnone, & Misuraca (2014) pun mengidentifikasi bahwa hambatan adopsi e-government tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup kesenjangan antara desain kebijakan dan realitas implementasi di lapangan.

Berbeda dengan temuan Ranita & Prabawati (2024) yang menyimpulkan KLAMPID New Generation terbukti efektif secara menyeluruh karena diimplementasikan di wilayah perkotaan dengan infrastruktur lebih memadai, Program SI DUKUN DESA menghadapi tantangan lebih kompleks karena diimplementasikan di daerah bergeografi pegunungan dengan keterbatasan jaringan internet. Temuan ini memperkuat penelitian Jauhari & Maryono (2024) bahwa inovasi teknologi dalam pelayanan kependudukan memerlukan sosialisasi dan pendampingan teknis yang lebih intensif agar dapat optimal. Dalam konteks yang lebih luas, Siddiquee (2016) menunjukkan bahwa transformasi layanan pemerintah berbasis digital di negara berkembang membutuhkan adaptasi kontekstual yang kuat, terutama terkait literasi digital dan infrastruktur di wilayah pedesaan. Tantangan birokrasi yang dihadapi Program SI DUKUN DESA juga sejalan dengan temuan Turner, Prasojo, & Sumarwono (2022) bahwa reformasi birokrasi besar di Indonesia senantiasa berhadapan dengan fragmentasi koordinasi lintas lembaga dan kapasitas SDM yang tidak merata.

Pratama (2020) dalam kajian lanskap inovasi layanan publik Indonesia pun menegaskan bahwa keberhasilan inovasi ditentukan oleh kesesuaian desain program dengan kondisi lokal serta komitmen pemangku kepentingan di tingkat paling bawah. Selain itu, pengalaman Wargadinata et al. (2025) dalam mengkaji penerimaan aplikasi Salaman di Kota Bandung menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap layanan kependudukan digital dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan kepercayaan terhadap institusi pemerintah—faktor-faktor yang juga menjadi tantangan kritis Program SI DUKUN DESA di wilayah pegunungan Kabupaten Magelang.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat utama pelaksanaan Program SI DUKUN DESA, yakni: (1) rendahnya kesadaran masyarakat terhadap IKD dan manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari; (2) ketidakstabilan sistem SIAK yang mengganggu kelancaran aktivasi; (3) keterbatasan kepemilikan smartphone warga, termasuk memori penuh dan spesifikasi perangkat yang tidak memadai; dan (4) minimnya integrasi IKD dengan layanan publik lain seperti perbankan, kesehatan, dan pendidikan. Strategi yang ditempuh Disdukcapil meliputi peningkatan sosialisasi berbasis komunitas, penguatan infrastruktur digital desa, optimalisasi jam layanan dengan sistem jemput bola, serta mendorong integrasi IKD lintas sektoral. Temuan hambatan ini sejalan dengan penelitian Suratha et al. (2021) yang mendokumentasikan bahwa pelayanan KTP-el mobile di Kecamatan Cilawu kerap terkendala ketidakstabilan jaringan, meskipun respons cepat petugas dapat meminimalkan dampaknya. Pengalaman implementasi e-government di sektor lain juga menunjukkan pola serupa: Adhisty, Labolo, & Rusfiana (2024) menemukan bahwa digitalisasi layanan publik seperti E-Samsat memerlukan pendekatan yang mengintegrasikan kesiapan infrastruktur, kapasitas SDM, dan kepercayaan publik secara simultan. Di sisi lain, Pratama (2020) menegaskan bahwa keberhasilan inovasi layanan publik ditentukan oleh relevansi desain program terhadap kebutuhan lokal dan konsistensi dukungan kelembagaan—dua hal yang masih memerlukan penguatan dalam konteks Program SI DUKUN DESA.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Program SI DUKUN DESA cukup efektif dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Magelang. Program SI DUKUN DESA dinilai cukup efektif dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan, khususnya aktivasi IKD, berdasarkan tiga dimensi efektivitas yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Program ini berhasil meningkatkan akses layanan, mempercepat proses pelayanan (10–15 menit), meningkatkan kualitas data kependudukan, serta meningkatkan jumlah aktivasi IKD dari tahun ke tahun. Namun demikian, capaian secara keseluruhan masih belum optimal, karena persentase aktivasi IKD baru mencapai sekitar 6,82% dan masih jauh dari target nasional 30%.

Pelaksanaan program masih menghadapi beberapa hambatan utama, yaitu rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap IKD, gangguan dan ketidakstabilan sistem SIAK, keterbatasan perangkat smartphone di masyarakat, keterbatasan infrastruktur jaringan internet serta minimnya integrasi IKD dengan institusi layanan publik. Hambatan-hambatan tersebut menyebabkan rendahnya urgensi masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD serta belum meratanya partisipasi di seluruh desa. Merespons hambatan tersebut, Disdukcapil menerapkan strategi sosialisasi berbasis komunitas, penguatan infrastruktur digital desa, optimalisasi jam layanan, dan mendorong integrasi IKD dengan sektor

perbankan, kesehatan, dan pendidikan.

Disdukcapil Kabupaten Magelang telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan tersebut, yaitu peningkatan sosialisasi berbasis komunitas, penguatan infrastruktur digital desa, optimalisasi jam layanan serta penerapan layanan jemput bola, dan dorongan integrasi IKD dengan berbagai institusi layanan publik. Strategi ini terbukti mampu meningkatkan partisipasi masyarakat pada desa percontohan, namun masih perlu diperluas dan diperkuat agar berdampak secara menyeluruh di tingkat kabupaten.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini dilakukan hanya pada 10 desa percontohan Program SI DUKUN DESA sehingga belum dapat menggeneralisasi kondisi seluruh 367 desa di Kabupaten Magelang. Keterbatasan waktu penelitian juga belum dapat menangkap perkembangan program yang masih berlangsung.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penelitian lanjutan disarankan dengan cakupan yang lebih luas melibatkan seluruh desa di Kabupaten Magelang, atau perbandingan efektivitas program SI DUKUN DESA dengan inovasi serupa di kabupaten lain yang memiliki karakteristik geografis berbeda.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, Bapak R. Anta Murpuji Antaka, S.Sos beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dr. Drs. Arnold Poli, SH, M.AP selaku dosen pembimbing, Rektor IPDN Dr. Halilul Khairi, M.Si, Dekan Fakultas Perlindungan Masyarakat Dr. Drs. Udaya Madjid, M.Pd, dan Ketua Prodi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dr. Imelda Hutasoit, S.Kep, M.Kes.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adhisty, N., Labolo, M., & Rusfiana, Y. (2024). Implementation of E-Government in the Online Motor Vehicle Tax Collection System (E-Samsat) in the Regional Technical Implementation Unit of the One-Stop Single Administration System in Binjai City, North Sumatra Province. *Jurnal Scientia, 13*(2). ISSN 2302-0059. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1389

Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly, 34*(2), 211–230. https://10.1016/j.giq.2017.03.001

Fadillah, N. (2022). Digital Government dalam Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung. Jurnal Administrasi Publik, 8(2), 45–60. https://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/51206

Kalvet, T. (2012). Innovation: a factor explaining e-government success in Estonia. Electronic Government, an International Journal, 9(2), 142–157. https://doi.org/10.1504/EG.2012.046266

Labolo, M., & Ilham. (2015). Partai Politik dan Sistem Pemilihan Umum di Indonesia. PT. RajaGrafindo Persada.

Nababan, W., Tahir, I., & Wasistiono, S. (2023). Keefektifan Mal Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Konstituen, 5*(1). https://doi.org/10.33701/jk.v5i1.3306

Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation and Management Review, 17*(1), 25–40. https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080

Ranita, K. M. I., & Prabawati, N. P. A. (2024). Efektivitas Program KLAMPID New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 11(1), 175–183. https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/13742

Rustianingsih, E. (2024). Efektivitas Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan. Neorespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 5(2), 606–619. https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.212

Savoldelli, A., Codagnone, C., & Misuraca, G. (2014). Understanding the e-government paradox: Learning from literature and practice on barriers to adoption. *Government Information Quarterly, 31*(Supplement 1), S63–S71. https:// 10.1016/j.giq.2014.01.008

Siddiquee, N. A. (2016). E-government and transformation of service delivery in developing countries: The Bangladesh experience and lessons. *Transforming Government: People, Process and Policy, 10*(3), 368–390. https://doi.org/10.1108/TG-11-2015-0044

Steers, R. M. (1985). Efektivitas Organisasi. Erlangga.

Sugiyono, (2024). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Suratha, I. G., Akbar, G. I., Sukmahandika, Y., & Yakimulloh, N. B. (2021). Pelayanan KTP-el di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Registratie,3*(2),93–107.IPDNPress. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i2

Turner, M., Prasojo, E., & Sumarwono, R. (2022). The challenge of reforming big bureaucracy in Indonesia. *Public Administration and Development, 42*(2), 87–98. https://doi.org/10.1002/pad.

Wargadinata, E. L., Nawawi, N., Suratha, I. G., Munawaroh, N., & Tendean, N. R. (2025). Analisis Penerimaan Aplikasi Salaman, Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital Kota Bandung. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau, 5*(1), 1–18. https://ejournal.ipdn.ac.id/jtpm/article/view/4899/2124

Wasistiono, S., & Simangunsong, F. (2021). Metodologi Ilmu Pemerintahan. IPDN Press.

Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. Publika, 487–498. https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p487-498