EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PANDUSALURING DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANJARNEGARA PROVINSI JAWA TENGAH

Zalfa Azalea Sandita
NPP. 33.0495
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: azalfa91@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Wiwik Roso Sri Rejeki, M.AP
Email: wiwik@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *Population administration services in Banjarnegara Regency still face several problems, such as limited service access, lengthy administrative processes, and the suboptimal utilization of service technology at the village and sub-district levels. These conditions encouraged the Department of Population and Civil Registration of Banjarnegara Regency to introduce the Pandusaluring service innovation in order to improve the quality and accessibility of population administration services for the community.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of population administration services through Pandusaluring in Banjarnegara Regency.* ***Method:*** *This study employed a qualitative research method with data collection techniques consisting of interviews, observations, and documentation. The informants were selected using purposive sampling and consisted of 14 individuals, including officials and staff of the Department of Population and Civil Registration of Banjarnegara Regency, village and urban village service operators, and service users. Data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing with the assistance of NVivo software. This study applied Duncan's effectiveness theory, which includes the dimensions of goal achievement, integration, and adaptation.* ***Result:*** *The results of the study indicate that population administration services through Pandusaluring have been implemented quite effectively. In the goal achievement dimension, the service was able to improve public access and accelerate the processing of population administration documents. In the integration dimension, good coordination and cooperation were established between the Department of Population and Civil Registration and village and sub-district governments in service implementation. In the adaptation dimension, the utilization of service technology has supported the population administration service process, although limitations in network infrastructure and human resource capacity still remain.* ***Concusion:*** *The conclusion of this study shows that population administration services through Pandusaluring in Banjarnegara Regency have been quite effective in improving the accessibility and quality of population administration services for the community.*

Keywords*: Effectiveness, Public Service, Population Administration, Pandusaluring*

ABSTRAK

Permasalahan (Research Gap): Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Banjarnegara masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterbatasan akses pelayanan, lamanya proses administrasi, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi pelayanan di tingkat desa dan kelurahan. Kondisi tersebut mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara menghadirkan inovasi pelayanan Pandusaluring guna meningkatkan kualitas dan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Pandusaluring di Kabupaten Banjarnegara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 14 orang yang terdiri atas unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara, petugas pelayanan desa dan kelurahan, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan bantuan aplikasi NVivo. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas Duncan yang meliputi dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui Pandusaluring telah berjalan cukup efektif. Pada dimensi pencapaian tujuan, pelayanan mampu meningkatkan kemudahan akses masyarakat serta mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan. Pada dimensi integrasi, terjalin koordinasi dan kerja sama yang baik antara Disdukcapil dengan pemerintah desa dan kelurahan dalam pelaksanaan pelayanan. Pada dimensi adaptasi, pemanfaatan teknologi pelayanan telah mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan meskipun masih terdapat keterbatasan jaringan, infrastruktur, dan kapasitas sumber daya manusia. **Kesimpulan**: Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui Pandusaluring di Kabupaten Banjarnegara telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Pandusaluring**.**

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak sipil masyarakat. Dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan akta kelahiran menjadi syarat utama dalam memperoleh berbagai pelayanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, dan pelayanan pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, tepat, dan merata sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa permasalahan yang sering di temukan meliputi keterbatasan akses

pelayanan, lamanya proses administrasi, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, serta kondisi geografis yang menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam menjangkau pusat pelayanan. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk terus melakukan transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik telah berkembang secara luas di berbagai negara. Digitalisasi pelayanan publik dinilai mampu meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian (Hyytinen et al., 2022) menunjukkan bahwa penerapan layanan publik digital dapat memperluas jangkauan pelayanan pemerintah dan meningkatkan kepuasan masyarakat apabila didukung oleh sistem yang mudah digunakan dan terintegrasi dengan baik. Senada dengan hal tersebut, (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik yang baik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi informasi juga sejalan dengan praktik yang berkembang dalam sistem *Civil Registration and Vital Statistics (CRVS)* di berbagai negara. (Alvi et al., 2025) menjelaskan bahwa integrasi sistem registrasi sipil berbasis digital mampu meningkatkan kualitas data kependudukan sekaligus mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, (Siagian et al., 2019) menemukan bahwa kolaborasi antarintansi serta pemanfaatan teknologi dalam pencatatan sipil berkontribusi terhadap peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas pelayanan adminstrasi kependudukan.

Pentingnya pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan administratif masyarakat, tetapi juga berhubungan dengan ketersediaan data kependudukan yang akurat sebagai dasar perencanaan pembangunan. Penelitian (Asadisarvestani, 2026) menunjukkan bahwa rendahnya cakupan pencatatan peristiwa kependudukan dapat menyebabkan ketidakakuratan data kependudukan yang berdampak pada perencanaan pembangunan, penyediaan pelayanan publik, dan perlindungan sosial. Oleh karena itu, peningkatan akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu upaya startegis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, berbagai pemerintah daerah di Indonesia juga mulai mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. (Sasongko, 2023) menjelaskan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meskipun masih menghadapi tantangan berupa kesiapa sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Sementara itu, (Nurrahman et al., 2025) menemukan bahwa program digitalisasi pelayanan kependudukan telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkam akses pelayanan masyarakat, namun masih terkendala oleh keterbatasan jaringan internet dan tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata.

Kondisi serupa juga terjadi di Kabupaten Banjarnegara yang memiliki karakteristik wilayah perbukitan dan dataran tinggi, sehingga sebagian masyarakat mengalami keterbatasan akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Jarak tempuh yang relatf jauh menuju kantor pelayanan

menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kesulitan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara menghadirkan inovasi Pandusaluring (Pelayanan Administrasi Kependudukan dari Desa dan Kelurahan Secara Daring). Melalui inovasi ini, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan melalui operator desa dan kelurahan tanpa harus datang langsung ke kantor Disduckapil Kabupaten Banjarnegara. Kehadiran Pandusaluring diharapkan mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Pelaksanaan Pandusaluring menunjukan adanya peningkatan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan jaringan internet, perbedaan kapasitas operator pelayanan, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap pelayanan digital yang belum merata. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Pandusaluring masih perlu dikaji lebih lanjut, terutama dalam melihat kemampuan pelayanan dalam memberikan kemudahan akses, integrasi pelayanan, dan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pandusaluring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat efektivitas pelayanan yang telah dilaksanakan sekaligus menjadi bahan masukan bagi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di masa mendatang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada umumnya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, dan mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan publik. Berbagai penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi, implementasi kebijakan pelayanan, serta peningkatan jumlah pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagian besar penelitian sebelumnya masih lebih menitikberatkan pada capaian *output* pelayanan dan belum banyak mengkaji efektivitas pelayanan berdasarkan kondisi implementasi di lapangan, khususnya pada wilayah dengan karakteristik geografis yang sulit dijangkau. Penelitian terdahulu juga cenderung dilakukan pada daerah dengan infrastruktur teknologi yang relatif memadai sehingga belum banyak membahas efektivitas pelayanan digital pada wilayah yang masih menghadapi keterbatasan jaringan internet dan perbedaan kapasitas sumber daya manusia.

Penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital umumnya lebih menekankan pada penggunaan aplikasi pelayanan elektronik sebagai sarana pelayanan publik. Padahal, keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh keberadaab sistem digital, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi, komunikasi, dan kerja sama antar pelaksana pelayanan. Dalam konteks tersebut, keterlibatan

pemerintah desa dan kelurahan memiliki peran penting sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2023) mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Pak'de On dan DIDUPAG menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Sementara itu, penelitian (Ismail & Ismail, 2022) mengenai implementasi kebijakan pelayanan Adminisrasi Kependudukan di Kabupaten Garut menegaskan pentingnya aspek implementasi kebijakan dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik. Namun demikian, kedua penelitian tersebut lebih berfokus pada aspek inovasi pelayanan dan implementasi kebijakan sehingga belum secara khusus mengkaji efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pelayanan daring yang terintegrasi dengan pemerintah desa dan kelurahan.

Kondisi tersebut menujukan adanya kesenjangan penelitian antara penelitian terdahulu dengan implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Pandusaluring di Kabupaten Banjarnegara. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Pandusaluring berdasarkan dimensi penacapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Pandusaluring penting dilakukan karena pelayanan administrasi kependudukan berkaitan langsung dengan pemenuhan hak sipil masyarakat. Pelayanan yang tidak berjalan secara efektif dapat menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh berbagai pelayanan publik yang membutuhkan dokumen kependudukan.

Urgensi penelitian ini juga berkaitan dengan perkembangan digitalisasi pelayanan publik yang terus berkembang di berbagai daerah. Pemerintah daerah dituntut mampu menghadirkan inovasi pelayanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dalam konteks Kabupaten Banjarnegara, kondisi geografis wilayah yang didominasi perbukitan dan dataran tinggi menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan memerlukan sistem pelayanan yang mudah diakses dan merata.

Penelitian ini penting dilakukan karena meskipun Pandusaluring telah menunjukan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan jaringan internet, kapasitas operator pelayanan, dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap pelayanan digital. Apabila kondisi tersebut tifak dikaji lebih lanjut, maka pelayanan administrasi kependudukan berpotensi belum berjalan secara optimal dan merata.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi digital telah banyak dilakukan di berbagai daerah dengan fokus penelitian yang beragam. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh (Hasibuan et al., 2022) mengkaji implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Kabupaten Deli Serdang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan tersebut pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemykan sejumlah hambatan, antara lain tingginya tingkat akses pengguna yang menyebabkan sistem sering mengalami kepadatan, keterbatasan dukungan anggaran, serta rendahnya motivasi aparatur pelaksana. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan berbasis daring tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya dan dukungan organisasi yang memadai.

Penelitian lain dilakukan oleh (Juprihantoro & Pradana, 2023) yang menelaah inovasi aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) di Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi tersebut mampu mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, efektivitas inovasi tersebut masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait pelaksanaan sosialisasi yang belum menjangkau seluruh masyarakat serta keterbatasan fitur yang tersedia dalam aplikasi.

Hasil penelitian (Azizah et al., 2023) mengenai efektivitas aplikasi SALAMAN di Kota Bandung juga menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan kemudahan akses dan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Meskipun demikian, penelitian tersebut mengungkapkan masih adanya beberapa kendala, seperti gangguan pada sistem aplikasi, rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan digital, serta perlunya peningkatan kegiatan sosialisasi untuk mendukung keberhasilan program.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ananda et al., 2024) mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kapanewon Ngaglik menunjukka bahwa pelaksanaan pelayanan belum mencapai tangkat efektivitas yang diharapkan. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti rendahnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital, kurang intensifnya kegiatan sosialisasi, serta masih ditemukannya berbagai kendala teknis dalam pengunaan layanan ADM.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh (Sari et al., 2024) mengenai implementasi aplikasi Sobat Dukcapil di Kota Tangerang menemukan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh terbatasnya pelatihan bagi operator pelayanan, kurangnya penyebarluasan informasi kepada masyarakat, dan adanya hambatan teknis yang muncul selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya memberikan dampak positif terhadap kemudahan akses layanan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun sejumlah penelitian juga memperlihatkan kualitas pelayanan publik. Namun, sejumlah penelitian juga memperlihatkan adanya permasalahan yang cenderung berulang, antara lain keterbatasan infrrastruktur teknologi informasi, belum optimalnya kegiatan sosialisasi, perbedaan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, serta masih redahnya literasi digital sebagian masyarakat. Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Pandusaluring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah menjadui relevan untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas pelayanan berdasarkan dimensi pencapaian tujuan, integrasim dab adaptasi sebagaimana dikemukakan dalam teori efektivitas organisasi Duncan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkata penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang selama

ini lebih banyak menitikberatkan pada aspek implementasi kebijakan maupun inovasi pelayanan secara umum.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan penelitian sebelumnya. Kebaruan penelitain ini terletak pada fokus penelitian yang mengkaji efektivtas pelayanan administrasi kependudukan melalui Pandusaluring sebagai inovasi pelayanan berbasis daring yang terintegrasi dengan pemerintah desa dan kelurahan pada wilayah dengan karakteristik geografis perbukitan dan dataran tinggi.

Penelitian sebelumnya umumnya hanya berfokus pada penggunaan teknologi informasi dan peningkatan jumlah pelayanan administrasi kependudukan. Sementara itu, penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan secara lebih komprehensif berdasarkan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi menggunakan teori efektivitas Duncan.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Pandusaluring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan metode tersebut didasarkan pada tujuan penelitian yang berupaya menggambarkan serta menginterpretasikan secara mendalam efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pandusaluring berdasarkan realitas yang ditemukan di lapangan. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian tidak hanya menitikberatkan pada capaian pelayanan, tetapi juga menelaah proses pelaksanaan pelayanan, peran para pelaksana, kemampuan sistem dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan, serta tanggapan masyarakat sebagai penerima layanan.

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara, Provinsi Jawa Tengah. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada keberadaan inovasi Pandusaluring (Pelayanan Administrasi Kependudukan dari Desa dan Kelurahan Secara Daring) yang dikembangkan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sekaligus memperluas jangkuan layanan kepada masyarakat hingga tingkat desa dan kelurahan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui kegiatan wawancara dan observasi terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan Pandusaluring. Adapun data sekunder diperoleh dari bebagai sumber tertulis, seperti dokumen resmi, laporan kegiatan, arsip instansi, peraturan perundang-undangan, serta data pelayanan administrasi kependudukan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Penentuan infroman dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki informasi, pengalaman, dan keterlibatan yang relevan dengan objek penelitian. Informan penelitian meliputi Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara yang berperan sebagai informan kunci

karena memiliki otoritas serta pemahaman yang menyeluruh mengenai kebijakan dan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, informan juga teerdiri atas Kepala Bidak Pengeloaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), pegawai Disdukcapil yang terlibat dalam operasional Pandusaluring, petugas pelayanan pada tingkat desa maupun kelurahan, serta masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Wawancara semi-terstruktur dilakukan guna menggali informasi secara medalam terkait pelaksanaan Pandusaluring dari perspektif para informan. Sementara itu, teknik dokumentasi dimanfaatkan untuk melengkapi data penelitian melalui berbagai dokumen pendukung, seperti laporan kegiatan, arsip pelayanan, foto dokumentasi, dan dokumen lain yang relevan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengacu pada model analisis interaktif yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, serta menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk mempermudah proses interpretasi. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pola, hubungan, dan temuan yang muncul selama proses analisis. Untuk meningkatkan ketepatan dalam pengelolaan data, penelitian ini juga memanfaatkan perangkat lunak NVivo sebagai alat bantu dalam proses pengkodean, ketegorisasi, dan identifikasi tema yang berkaitan dengan dimensi efektivitas menurut teori Duncan, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Pengujian keabsahan data dilakukan melalui penerapan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber digunakan dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan guna memastikan konsistensi data. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan mencocokkan hasil data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penerapan kedua teknik tersebut bertujuan untuk meningkatkan tingkat kredibilitas dan kepercayaan terhadap data sehingga hasil penelitian dapat merepresentasikan kondisi yang sebenarnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pandusaluring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah

3.1.1 Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu program atau organisasi mampu mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam pelaksanaan Pandusaluring, tujuan yang ingin dicapai meliputi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui kemudahan akses layanan, percepatan proses penyelesaian dokumen, serta peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara, keberadaan Pandusaluring memberikan perubahan positif dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat yang sebelumnya harus datang

secara langsung ke kantor dinas kini dapat mengakses berbagai layanan melalui pemerintah desa dan kelurahan sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah dan terjangkau.

Pernyataan tersebut didukung oleh keterangan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menjelaskan bahwa sebagian besar permohonan layanan dapat diselesaikan dalam waktu satu hari apabila seluruh persyaratan telah dipenuhi dan tidak terdapat hambatan pada sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan kecepatan penyelesaian layanan dibandingkan mekanisme pelayanan sebelumnya.

Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara serta beberapa desa dan kelurahan menunjukan bahwa masyarakat cukup menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan di desa atau kelurahan. Selanjutnya, petugas akan mengajukan permohonan melalui aplikasi Pandusaluring untuk diproses oleh dinas terkait. Mekanisme tersebut membuat prosedur pelayanan menjadi lebih sederhana dan efisien.

Selain itu, data dokumentasi memperlihatkan adanya peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan setelah program Pandusaluring diterapkan. Presentase kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) mengalami peningkatan dari 38,92% pada tahun 2021 menjadi 75,24% pada tahun 2024. Pada periode yang sama, cakupan kepemilikan Akta Kelahiran usia 0-18 tahun meningkat dari 94,09% menjadi 99,61%.

Walaupun memberikan manfaat yang cukup besar, pelaksanaan program masih menghadapi beberapa kendala. Berdasarkan keterangan masyarakat, gangguan jaringan internet masih sering menjadi hambatan yang mengakibatkan pelayanan tidak selalu dapat diselesaikan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, terdapat beberapa jenis layanan yang masih mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor dinas sehingga pemanfaatan sistem daring belum sepenuhnya diterapkan pada seluruh jenis pelayanan.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa Pandusaluring telah mendukung tercapainya tujuan utama program, yaitu memperluas akses pelayanan, mempercepat penyelesaian dokumen, dan meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan. Namun demikian, pencapian tersebut masih memerlukan penyempurnaan karena terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan secara konsisten.

3.1.2 Integrasi

Integrasi menggambarkan kemampuan organisasi dalam membangun hubungan kerja yang baik melalui koordinasi, komunikasi, dan kerja sama antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu program. Dalam implementasi Pandusaluring, unsur yang terlibat meliputi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara, pemerintah desa dan kelurahan, serta masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan melalui Pandusaluring telah memiliki mekanisme yang jelas. Pengajuan layanan dilakukan oleh masyarakat melalui desa dan kelurahan, kemudian petugas melakukan input data ke dalam sistem sebelum diteruskan ke dinas untuk diverifikasi dan diproses lebih lanjut.

Keterangan dari petugas pelayanan desa menunjukkan bahwa sistem tersebut membantu memperjelas pembagian peran antara pemerintah desa dan dinas. Pemerintah desa bertugas membantu masyarakat dalam proses pengajuan layanan, sedangkan dinas memiliki kewenangan untuk melakukan verifikasi data serta menerbitkan dokumen kependudukan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa komunikasi antarpertugas berlangsung baik melalui pertemuan langsung maupun media komunikasi daring ketika ditemukan kendala dalam proses pelayanan. Selain itu, tersedia grup komunikasi yang digunakan sebagai media koordinasi dan pertukaran informasi antaroperator pelayanan.

Dalam aspek sosialisasi, diketahui bahwa sebelum program dijalankan telah dilaksanakan kegiatan sosialisasi dan bimbingan teknis bagi operator desa dan kelurahan. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman petugas mengenai tata cara penggunaan aplikasi serta prosedur pelayanan yang berlaku.

Meskipun demikian, pelaksanaan sosialisasi belum sepenuhnya dilakukan secara berkala. Akibatnya, masih terdapat perbedaan tingkat pemahaman antaroperator, khususnya bagi petugas baru yang belum memperoleh pelatihan secara memadai.

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa aspek integrasi dalam pelaksanaan Pandusaluring terlah berjalan cukup baik yang ditandai dengan adanya koordinasi, komunikasi, dan pembagian tugas yang jelas di antara para pelaksana. Namun, upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui sosialisasi dan pembinaan masih perlu ditingkatkan agar integrasi pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

3.1.3 Adaptasi

Adaptasi menunjukkan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan sumber daya yang dimiliki terhadap tuntutan lingkungan dan kebutuhan pelayanan. Dalam pelaksanaan Pandusaluring, kemampuan adaptasi menjadi faktor penting mengingat pelayanan dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai media utama.

Berdasarkan hasil wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara telah melakukan berbagai langkah untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, antara lain melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan teknis, dan pendampingan bagi petugas pelayanan di desa maupun kelurahan.

Petugas pelayanan desa mengungkapkan bahwa kegiatan pelatihan dan pendampingan yang diberikan sangat membantu dalam memahami penggunaan aplikasi Pandusaluring. Melalui kegiatan tersebut, petugas memperoleh pengetahuan mengenai prosedur pelayanan dan tata cara pengoperasian sistem yang digunakan.

Dari hasil observasi diketahui bahwa sebagian besar operator telah mampu mengoperasikan sistem secara mandiri dalam melakukan pengajuan layanan. Walaupun demikian, pada situasi tertentu masih memerlukan bantuan dari pihak dinas ketika menghadapi permasalahan teknis yang tidak dapat terselesaikan sendiri.

Dari sisi sarana dan prasarana, implementasi Pandusaluring didukung oleh ketersediaan perangkat komputer, akses internet, dan dukungan infrastruktur teknologi informasi lainnya.

Pemanfaatan teknologi tersebut menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Namun demikian, penelitian juga menemukan adanya kendala berupa keterbatasan jaringan internet dan fasilitas pendukung di beberapa wilayah. Kondisi tersebut mengakibatkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat belum sepenuhnya merata.

Temuan penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian (Yahya, 2024) mengenai tingkat kematangan perangkat daerah penyelenggara urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan teknologi informasi yang dimiliki oleh perangkat daerah. Hasil penelitian ini menunjukkan kondisi yang serupa, dimana keberhasilan implementasi Pandusaluring tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem pelayanan digital, tetapi juga oleh kemampuan aparatur pelayanan dalam mengoperasikan sistem serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara telah menunjukan kemampuan adaptasi yang cukup baik terhadap transformasi pelayanan berbasis digital. Hal ini terlihat dari upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan penyediaan sarana pendukung pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat perbedaan kemampuan antarpetugas dan ketimpangan infrastruktur yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

3.2 Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Pandusaluring

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, dapat diketahui bahwa implementasi Pandusaluring telah memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Banjarnegara. Program ini berhasil mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat, mempercepat proses penyelesaian dokumen, meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, serta memperkuat hubungan kerja antara pemerintah desa dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Jika ditinjau berdasarkan teori Efektivitas organisasi Duncan, efektivitas suatu organisasi dapat dilihat dari kemampuannya mencapai tujuan, membangun integrasi, dan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan. Hasil penelitian menujukkan bahwa ketiga dimensi tersebut telah tercermin dalam pelaksanaan Pandusaluring.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan, seperti keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, perbedaan tingkat kemampuan operator pelayanan, serta pelaksanaan sosialisasi yang belum merata. Faktor-faktor tersebut menyebabkan kualitas pelayanan belum dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh masyarakat.

Dengan mempertimbangkan hasil penelitian pada setiap dimensi efektivitas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui Pandusaluring di Kabupaten Banjarnegara telah berjalan efektiv. Akan tetapi, efektivitas tersebut belum mencapai tingkat optimal karena masih terdapat sejumlah hambatan yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi Pandusaluring memberikan pengaruh yang positif terhadap peningkatan akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan administarsi kependudukan di Kabupaten Banjarnegara. Melalui program ini, masyarakat dapat mengajukan berbagai layanan administrasi kependudukan melalui pemerintah desa maupun kelurahan tanpa harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan aparatur desa dan kelurahan sebagai perpanjangan tangan pelayanan menjadi faktor penting dalam memperluas jangkauan layanan sekaligus mendorong partisipasi masyrakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Temuan tersebut memiliki kesesuaian dengan hasil penelitian (Hasibuan et al., 2022) yang menyatakan bahwa penerapan pelayanan administrasi kependudukan secara daring mampu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Penelitian ini menunjukkan hasil yang serupa, yaitu bahwa pemanfataan teknologi digital dapat memperluas akses pelayanan sekaligus mempercepat proses administrasi kependudukan. Meskipun demikian, kedua penelitian sama-sama mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan digital masih bergantung pada kesiapan sistem, infrastruktur pendukung, dan sumber daya yang tersedia.

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan (Juprihantoro & Pradana, 2023) terkait inovasi aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) di Kabupaten Sidoarjo. Pada kedua penelitian tersebut ditemukan bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Kesamaan tersebut terlihat dari meningkatnya kemudahan akses pelayanan yang diperoleh masyarakat melalui pengunaan sistem berbasis digital.

Namun demikian, terdapat perbedaan hasil dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ananda et al., 2024) mengenai pelayanan administrasi kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan ADM belum berjalan efektif akibat rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi, kurang optimalnya kegiatan sosialisasi, serta adanya berbagai kendala teknis. Sebaliknya, penelitian ini menunjukkan bahwa Pandusaluring telah mampu berjalan secara efektif meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu disempurnakan. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik pelayanan yang diterapkan. Pada Pandusaluring, masyarakat memperoleh bantuan langsung dari petugas desa dan kelurahan sehingga hambatan dalam penggunaan teknologi dapat diminimalkan.

Temuan penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan hasil penelitian (Sari et al., 2024) mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan daring melalui aplikasi Sobat Dukcapil di Kota Tangerang. Kedua penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan efektivitas sosialisasi menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan berbasis digital. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa keterbatasan kemampuan sebagian operator pelayanan serta belum optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat masih menjadi tantangan dalam implementasi Pandusaluring.

Selain itu, penelitian ini turut memperkuat hasil penelitian (Azizah et al., 2023) mengenai efektivitas aplikasi SALAMAN di Kota Bandung. Kedua penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan kemudahan akses dan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Akan tetapi, masih terdapat beberapa hambatan yang realtif serupa, seperti

keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital dan perlunya pelaksanaan sosialisasi yang lebih intensif serta berkelanjutan.

Berdasarkan hasil perbandingan dengan berbagai penelitian terdahulu, terdapat beberapa temuan utama yang dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Peningkatan akses pelayanan
   Implementasi Pandusaluring mampu memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan dengan menghadirkan layanan melalui pemerintah desa dan kelurahan. Kondisi tersebut memudahkan masyarakat karena pengurusan dokumen kependudukan tidak lagi harus dilakukan secara langsung di kantor dinas.
2. Percepatan proses pelayanan
   Pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digtal memberikan dampak terhadap percepatan proses administrasi dan penerbitan dokumen kependudukan sehingga waktu pelayanan menjadi lebih efisien dibandingkan mekanisme pelayanan sebelumnya.
3. Peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan
   Pelaksanaan Pandusaluring berkontribusi terhadap meningkatnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat, yang menunjukkan adanya peningkatan akses dan kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.
4. Peran pemerintah desa dan kelurahan
   Keterlibatan pemerintah desa dna kelurahan sebagai pelaksana sekaligus fasilitator pelayanan menjadi karakteristik yang membedakan penelitian ini dengan berbagai penelitian sebelumnya. Kehadiran petugas desa dan kelurahan membantu masyarakat dalam proses pengajuan layanan sehingga pelayanan menjadi lebih mudah dijangkau.
5. Kendala infrastruktur dan sumber daya manusia
   Meskipun program telah berjalan dengan baik, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah hambatan, antara lain keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, perbedaan kemampuan petugas pelayanan, serta belum optimalnya penyelenggaraan sosialisasi kepada masyarakat.
6. Pentingnya penguatan sosialisasi dan pelatihan
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kualitas sosialisasi kepada masyarakat dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan dan sosialisasi perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mendukung optimaliasasi program.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menujukkan bawa implementasi Pandusaluring telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Banjarnegara. Temuan ini memperkuat berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterlibatan pemerintah desa dan kelurahan dalam penyelenggaraan pelayanan dapat menjadi stategi yang efektif untuk memperluas jangkuan pelayanan hingga lebih dekat dengan masyarakat.

3. 4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini mengidentifikasi sejumlah temuan lain yang turut memengaruhi pelaksanaan pelayanan di lapangan. Meskipun tidak menjadi fokus utama penelitian, berbagai temuan tersebut memiliki hubungan yang erat dengan tingkat efektivitas pelayanan yang dicapai oleh program.

Salah satu temuan yang diperoleh adalah masih ditemukannya kendala jaringan internet di bebrapa wilayah pelayanan. Sebagai sistem pelayanan yang mengandalkan teknologi digital, Pandusaluring memerlukan dukungan jaringan internet yang stabil untuk mendukung proses pengajuan, pengiriman, verifikasi, hingga penerbitan dokumen kependudukan. Ketika kualitas jaringan tidak memadai, proses pelayanan cenderung mengalami hambatan yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan pelayanan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas aplikasi atau sistem yang digunakan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kesiapan infrastruktur teknologi informasi sebagai pendukung utama pelayanan.

Temuan lain yang menarik berkaitan dengan perbedaan tingkat kompetensi petugas pelayanan di desa dan kelurahan. Hasil peelitian menujukka bahwa sebagian besar operator telah mampu menjaalankan sistem Pandusaluring secara mandiri, nemun masih terdapat beberapa petugas yang memerlukan bantuan dan pendampingan ketika menghadapi kendala teknis tertentu. Perbedaan kemampuan tersebut menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi. Semakin baik kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem, maka semakin optimal pula pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini juga menemukan bahwa pemahaman masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital masih beragam. Meskipun sebagian masyarakat telah memanfaatkan layanan dengan baik, masih terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur dan jenis layanan yang tersedia sehingga masih bergantung pada bantuan petugas desa atau kelurahan.

Di sisi lain, terapat faktor pendukung yang turut berkontribusi terhadap keberhasilan Pandusaluring, yaitu koordinasi yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara dengan pemerintah desa dan kelurahan. Selain mempermudah penyelesaian kendala pelayanan, keberadaan petugas desa dan kelurahan juga membantu masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih mudah.

Secara keseluruhan, temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas Pandusaluring tdiak hanya ditentukan oleh sistem pelayanan yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, tingkat pemahaman masyarakat, dan koordinasi antar pelaksana pelayanan. Oleh karena itu, aspek-aspek tersebut perlu terus diperhatikan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitan mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Pandusaluring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara, dapat disimpulkan bahwa implementasi program telah memberikan hasil yang positif dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Keberhasilan program terlihat dari semikin mudahnya masyarakat mengakses layanan, lebih cepatnya proses penyelesaian dokumen

kependudukan, serta meningkatnya presentase kepemilikan dokumen kependudukan di kalangan masyarakat.

Apabila dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi Duncan, pelaksanaan Pandusaluring menunjukkan bahwa dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi telah terlaksana dengan cukup baik. Pencapaian tujuan tercermin dari meningkatnya kualitas dan aksesibilitas pelayanan, integrasi terlihat dari terjalinnya koordinasi dan kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil denga pemerintah desa dan kelurahan, sedangkan adaptasi ditunjukkan melalui pemanfaatan teknologi informasi serta upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan berbasis digital

Meskipun demikian, hasil penelitian juga mengidentifikasi sejumlah faktor yang masih menjadi kendala dalam pelaksanaan program, seperti keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, belum meratanya kompetensi petugas pelayanan, serta pelaksanaan sosialisasi yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menyebabkan kualitas pelayanan belum dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan admnistrasi kependudukan melalui Pandusaluring dapat dikategorikan telah berjalan efektif karena mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Namun, efektivitas belum sepenuhnya optimal sehingga diperlukan berbagai upaya penguatan dan penyempurnaan, baik dari aspek infrastruktur, sumber daya manusia, maupun sosialisasi program, agar pelayanan dapat berlangsung lebih berkualitas, merata, dan berkelanjutan di seluruh wilayah Kabupaten Banjarnegara.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh informan penelitian yang telah bersedia memberikan informasi dan data yang diperlukan. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Alvi, Z., Akram, A., Waqas, Q., & Luqman, D. (2025). *Jelajahi Kesehatan Masyarakat Pembentukan basis data pendaftaran sipil dan statistik vital (CRVS) terpusat di Pakistan : perspektif layanan kesehatan*.

Ananda, T., Rahmawati, A., & Nugroho, H. S. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di Kapanewon Ngaglik. *Jurnal Dinamika*, *4*(1). https://journal.unbara.ac.id/index.php/dinamika/index

Asadisarvestani, K. (2026). *budaya dalam pendaftaran kelahiran dan kematian di Iran : sebuah studi kualitatif*.

Azizah, A., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SALAMAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG. *Journal of Management and Public Policy*, *12*(2), 389–408.

Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S., & Adam. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Perspektif*, *11*(2), 394–406. https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5680

Hyytinen, A., Tuimala, J., & Hammar, M. (2022). Enhancing the adoption of digital public services: Evidence from a large-scale field experiment. *Government Information Quarterly*, *39*(3), 101687. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101687

Ismail, M., & Ismail. (2022). *PENDAHULUAN Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik bagi masyarakatnya berdasarka aturan yang diamanahkan oleh perundang-undangan , sehingga pelayanan yang disediakan pemerintah merupakan sebuah tugas pokok dan fungsi pemerintah* . *4*(April), 22–31.

Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, *11*(2), 1747–1762. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika

Nurrahman, A., Sabaruddin, Nurnawati, E. N., & Guntoro, D. (2025). Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Registratie*, *7*(2), 143–157. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i2.5942

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, *29*(1), 98–109. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011

Putri, L. R. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Online (Pak'De on) Melalui Aplikasi Whatsapp Dan Inovasi Pelayanan Dokumen Adiminstrasi Kependudukan Dan Pengadilan Agama (Didupag) Didinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Jurnal Registratie*, *5*(1), 53–68. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3229

Sari, S. K., Handayani, R., & Rahmawati. (2024). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2023. *BULLET: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, *3*(2), 151–158. https://journal.mediapublikasi.id/index.php/bullet

Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, *5*(1), 69–86. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148

Siagian, C., Wandasari, W., & Sahputra, F. (2019). *Strategis namun rumit : dilema pelibatan petugas kesehatan dalam memfasilitasi pencatatan kelahiran di Indonesia*. 1–12.

Yahya, A. (2024). Tingkat Kematangan Perangkat Daerah Penyelenggara Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Tahun 2020). *Jurnal Media Birokrasi*, *5*, 218–241. https://doi.org/10.33701/jmb.v5i2.3993