DOI: https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v8i2.6494
P-ISSN: 2715-5218
E-ISSN: 3026-5622
Available Online at: http://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Fakultas Perlindungan Masyarakat
Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pandusaluring Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah

Zalfa Azalea Sandita[1*], Wiwik Roso Sri Rejeki[2]

[1,2] Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Sumedang, Indonesia
Email: azalfa91@gmail.com; wiwik@ipdn.ac.id

Received: (13-07-2026), Accepted: (09-11-2026); Published Online: (11-11-2026)

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Banjarnegara masih menghadapi persoalan akses, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. PANDUSALURING dikembangkan untuk mendekatkan layanan daring melalui desa dan kelurahan. Penelitian ini menganalisis efektivitas PANDUSALURING, mengidentifikasi kendala pelaksanaannya, dan menjelaskan upaya penanganannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sebanyak 14 informan dipilih secara purposif, terdiri atas Plt. Kepala Disdukcapil, Kepala Bidang PIAK, satu staf dinas, satu petugas pelayanan desa/kelurahan, dan sepuluh masyarakat pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Kredibilitas data diperiksa melalui triangulasi teknik dengan membandingkan informasi dari ketiga teknik tersebut. Data dikodekan secara tematik menggunakan NVivo 12, kemudian dianalisis melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PANDUSALURING cukup efektif karena mendekatkan layanan melalui desa/kelurahan, mendukung target penyelesaian 1 × 24 jam untuk berkas lengkap ketika sistem berjalan normal, serta berjalan seiring dengan peningkatan cakupan KIA dan akta kelahiran. Integrasi menjadi dimensi terkuat karena koordinasi Disdukcapil dengan pemerintah desa/kelurahan telah terbentuk. Efektivitasnya masih dibatasi jaringan yang tidak stabil, kapasitas operator yang beragam, pemahaman digital masyarakat, keterbatasan beberapa jenis layanan daring, dan anggaran.

Kata kunci: administrasi kependudukan; efektivitas; PANDUSALURING; pelayanan digital

ABSTRACT

Population administration services in Banjarnegara still face access challenges, especially for residents living far from the civil registration office. PANDUSALURING brings online services closer through village and urban ward offices. This study examines its effectiveness, identifies implementation obstacles, and describes responses. A descriptive qualitative approach was used. Fourteen informants were purposively selected: the acting head of the civil registration office, the

head of the Population Administration Information Management Division, one office staff member, one village service officer, and ten service users. Data were collected through semi-structured interviews, observation, and documentation. Credibility was assessed through technique triangulation, comparing information from the three techniques. Data were coded thematically in NVivo 12 and analyzed through reduction, display, and conclusion drawing. The findings indicate that PANDUSALURING is fairly effective. It improves access through village offices, supports a 1 × 24-hour target for complete applications when the system operates normally, and accompanies increased coverage of child identity cards and birth certificates. Integration is the strongest dimension because coordination between the civil registration office and village administrations is established. Effectiveness remains constrained by unstable internet, uneven operator capacity, limited public understanding of digital procedures, restrictions on some online services, and budget limitations.

Keywords: *digital public service; effectiveness; PANDUSALURING; population administration*

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan layanan dasar yang berkaitan langsung dengan pengakuan status pribadi dan status hukum setiap penduduk. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menegaskan kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan sebagai bagian dari pemenuhan hak warga negara. Dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), kartu keluarga, dan akta pencatatan sipil menjadi dasar bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik. Karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak cukup diukur dari jumlah dokumen yang diterbitkan, tetapi juga dari kemudahan akses, ketepatan proses, dan kemampuan pemerintah menjangkau kelompok masyarakat dengan kondisi yang berbeda (Republik Indonesia, 2013; Hasibuan et al., 2022; Al-Muttaqin & Nugroho, 2025).

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu cara pemerintah memperbaiki proses pelayanan. Transformasi digital di sektor publik tidak hanya berarti memindahkan formulir ke media daring, tetapi juga menuntut penyesuaian prosedur, kapasitas organisasi, pola kerja aparatur, dan hubungan pemerintah dengan masyarakat (Hasibuan et al., 2022; Fiestiandania et al., 2026). Penelitian mengenai layanan administrasi kependudukan berbasis digital memperlihatkan bahwa manfaat teknologi bergantung pada kesiapan organisasi, dukungan infrastruktur, serta kemampuan pengguna dalam mengakses layanan (Al-Muttaqin & Nugroho, 2025; Hasibuan et al., 2022).

Sejumlah penelitian di Indonesia memperlihatkan bahwa digitalisasi administrasi kependudukan menghasilkan capaian yang beragam. Hasibuan et al. (2022) menemukan bahwa pelayanan daring di Kabupaten Deli Serdang telah dijalankan, tetapi masih menghadapi persoalan kecepatan sistem, fasilitas, dan dukungan anggaran. Program POEDAK di Kabupaten Gresik dinilai cukup membantu pelayanan, meskipun

sosialisasi kepada masyarakat masih perlu diperkuat (Hasibah et al., 2022; Kartika & Oktariyanda, 2022). Penelitian tentang PLAVON di Sidoarjo juga menunjukkan bahwa aplikasi daring mempermudah pengurusan dokumen, tetapi kualitas sistem dan pendampingan pengguna tetap menjadi perhatian (Bianto & Choiriyah, 2023; Juprihantoro & Pradana, 2023; Sholicha & Oktariyanda, 2023).

Penelitian lain mengkaji layanan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri di Magetan dan Kapanewon Ngaglik. Kajian tersebut memperlihatkan bahwa inovasi berbasis teknologi dapat mempermudah dan mempercepat layanan, tetapi pemahaman pengguna, sosialisasi, dan kesiapan sarana tetap memengaruhi hasil pelaksanaannya (Dewi & Oktariyanda, 2022; Septiana et al., 2023; Setiawan et al., 2024). Penelitian Al-Muttaqin dan Nugroho (2025) pada layanan kependudukan digital di Surakarta juga menemukan perbaikan waktu pelayanan dan integrasi data, bersamaan dengan kendala teknis serta kesenjangan literasi digital. Kajian layanan digital di wilayah perdesaan menegaskan pentingnya kapasitas kelembagaan, kemampuan aparatur, dan keterlibatan masyarakat (Fiestiandania et al., 2026; Ivanka, 2021).

Kondisi geografis Kabupaten Banjarnegara turut memberi konteks penting bagi penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan. Wilayah kabupaten ini memiliki bentang alam yang bervariasi, mulai dari dataran hingga kawasan pegunungan, dengan 20 kecamatan yang memiliki karakteristik akses berbeda (Badan Pusat Statistik Kabupaten Banjarnegara, 2025). Data Disdukcapil Kabupaten Banjarnegara menunjukkan bahwa cakupan kepemilikan KIA meningkat dari 38,92% pada 2021 menjadi 75,24% pada 2024. Cakupan akta kelahiran penduduk usia 0–18 tahun juga meningkat dari 94,09% menjadi 99,61%. Sementara itu, cakupan KTP-el bergerak dari 99,84% pada 2021, sempat turun pada 2022 dan 2023, kemudian mencapai 99,98% pada 2024 (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara, 2024). Angka tersebut menunjukkan perkembangan capaian dokumen, tetapi belum dengan sendirinya menjelaskan apakah proses pelayanan telah berjalan mudah, konsisten, dan merata.

Pemerintah Kabupaten Banjarnegara mengembangkan PANDUSALURING (Pelayanan Administrasi Kependudukan dari Desa dan Kelurahan secara Daring) melalui Keputusan Bupati Banjarnegara Nomor 470/621 Tahun 2022. Inovasi ini mendekatkan titik layanan kepada masyarakat dengan melibatkan operator desa dan kelurahan. Pemohon menyampaikan persyaratan di desa atau kelurahan, petugas membantu pemeriksaan dan penginputan berkas ke dalam sistem, kemudian Disdukcapil melakukan verifikasi dan memproses penerbitan dokumen (Pemerintah Kabupaten Banjarnegara, 2022). Pola tersebut berbeda dari layanan yang hanya mengandalkan aplikasi mandiri karena petugas desa atau kelurahan menjadi penghubung antara sistem digital dan masyarakat.

Penelitian terdahulu telah membahas implementasi kebijakan layanan daring, inovasi aplikasi, dan penggunaan mesin layanan mandiri. Namun, pembahasan mengenai PANDUSALURING sebagai layanan daring yang bertumpu pada peran operator desa dan kelurahan di Kabupaten Banjarnegara masih perlu diperdalam. Celah penelitian terletak pada perlunya penilaian yang menghubungkan capaian pelayanan dengan proses koordinasi antarpelaksana dan kemampuan organisasi menyesuaikan sumber daya serta infrastruktur. Penelitian ini menggunakan tiga dimensi efektivitas Duncan, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi (Steers, 1985), untuk membaca hubungan antara hasil layanan dan proses pelaksanaannya. Pendekatan ini juga menempatkan kendala dan upaya perbaikan sebagai bagian dari penilaian efektivitas, bukan sebagai catatan tambahan semata.

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui PANDUSALURING di Kabupaten Banjarnegara, mengidentifikasi kendala yang muncul dalam pelaksanaannya, serta menjelaskan upaya yang dilakukan Disdukcapil untuk mengatasi kendala tersebut. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya penerapan teori efektivitas Duncan pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di tingkat lokal. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi Disdukcapil dan pemerintah desa/kelurahan dalam memperbaiki akses, koordinasi, kapasitas petugas, dan dukungan infrastruktur layanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pola pikir induktif. Pendekatan tersebut dipilih untuk memahami pelaksanaan PANDUSALURING berdasarkan pengalaman para pelaksana dan pengguna layanan serta kondisi yang ditemukan di lapangan. Penelitian berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara serta desa dan kelurahan yang melaksanakan PANDUSALURING.

Informan berjumlah 14 orang dan dipilih secara purposive sampling berdasarkan keterlibatan serta pengetahuan mereka mengenai pelaksanaan layanan. Informan terdiri atas Plt. Kepala Disdukcapil sebanyak satu orang, Kepala Bidang PIAK satu orang, staf Disdukcapil satu orang, petugas pelayanan desa/kelurahan satu orang, dan masyarakat pengguna PANDUSALURING sebanyak sepuluh orang. Data penelitian mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari informan dan pengamatan langsung, sedangkan data sekunder berasal dari laporan pelayanan, arsip, dokumen pelaksanaan PANDUSALURING, peraturan, serta data cakupan kepemilikan dokumen kependudukan tahun 2021–2024.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik. Pertama, wawancara semi-

terstruktur digunakan untuk memperoleh keterangan mengenai kecepatan layanan, kemudahan akses, prosedur, sosialisasi, kapasitas petugas, sarana prasarana, kendala, dan upaya perbaikan. Kedua, observasi langsung dilakukan dengan mengamati proses pelayanan, penggunaan sistem daring, interaksi petugas dengan masyarakat, serta kondisi sarana pendukung di Disdukcapil dan desa/kelurahan. Ketiga, dokumentasi dilakukan dengan menelaah data cakupan dokumen kependudukan, arsip pelayanan, dokumen kebijakan, dokumen kegiatan, dan foto pelaksanaan layanan.

Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi teknik. Pemeriksaan dilakukan dengan membandingkan informasi wawancara dengan hasil pengamatan langsung dan dokumen yang berkaitan dengan persoalan yang sama. Sebagai contoh, keterangan informan mengenai alur dan waktu pelayanan diperiksa kembali melalui pengamatan proses pengajuan di desa/kelurahan serta dokumen pelayanan yang tersedia. Triangulasi teknik digunakan untuk melihat kesesuaian dan perbedaan informasi antarteknik, bukan untuk menganggap seluruh data harus selalu menghasilkan keterangan yang sama (Morgan, 2024; Ahmed, 2024).

Pengolahan data dibantu perangkat lunak NVivo 12. Data wawancara ditranskripsikan, sedangkan catatan observasi dan dokumen disiapkan sebagai bahan analisis. Seluruh data kemudian diorganisasikan dan dikodekan berdasarkan fokus penelitian. Pengodean disusun secara deduktif dengan menggunakan tiga dimensi Duncan sebagai kategori utama, kemudian dikembangkan ke dalam subkategori sesuai temuan lapangan. Hasil pengodean ditampilkan dalam bentuk kategori dan project map untuk memperlihatkan hubungan antartema. Proses analisis dilanjutkan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. NVivo digunakan sebagai alat bantu pengelolaan dan penelusuran data, sedangkan penafsiran temuan tetap dilakukan oleh peneliti. Penggunaan pengodean dan pengelompokan tema secara sistematis sejalan dengan prinsip analisis tematik yang menekankan keterlacakan proses analisis (Bingham, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengodean Data dengan NVivo 12

Data wawancara, observasi, dan dokumentasi diorganisasikan dalam NVivo 12, dikodekan berdasarkan dimensi teori efektivitas oleh Duncan. Hasil pengodean menghasilkan tiga kategori utama dan sejumlah subkategori yang menjadi dasar pembahasan. Tabel 1 memperlihatkan struktur kategori yang digunakan dalam analisis, sedangkan *project map* pada Gambar 1–3 menunjukkan hubungan antara dimensi dan subkategori hasil pengolahan data.

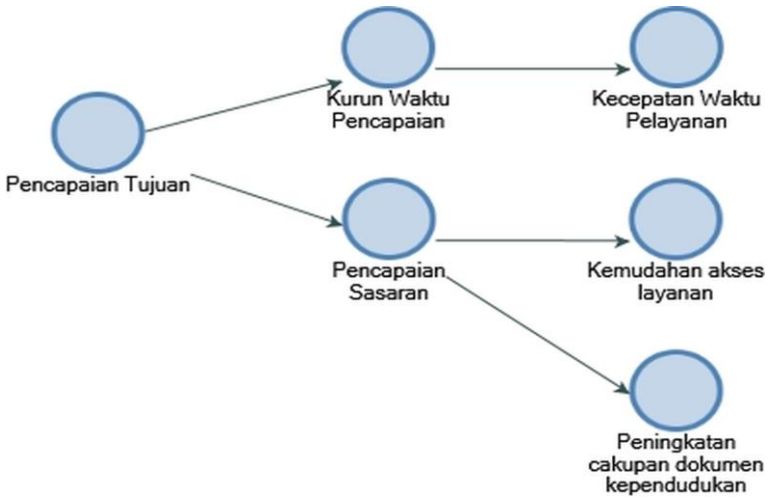
Tabel 1. Kategori pengodean data penelitian menggunakan NVivo 12

Dimensi	Kategori	Subkategori hasil pengodean
Pencapaian tujuan	Kurun waktu pencapaian	Kecepatan waktu pelayanan
	Pencapaian sasaran	Kemudahan akses layanan
	Pencapaian sasaran	Peningkatan cakupan dokumen kependudukan
Integrasi	Prosedur	Pelaksanaan pelayanan di desa
	Proses sosialisasi	Peran aktif petugas
	Peningkatan kemampuan	Penyesuaian sistem terhadap kebutuhan masyarakat
Adaptasi	Peningkatan kemampuan	Sosialisasi dan pelatihan bagi petugas
	Sarana prasarana	Dukungan sistem teknologi dan jaringan antarinstansi
	Sarana prasarana	Tanggapan masyarakat

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2026.

B. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui PANDUSALURING

1. Pencapaian Tujuan



Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan NVivo 12, diolah peneliti 2026.

Gambar 1. Project map dimensi pencapaian tujuan

Dimensi pencapaian tujuan digunakan untuk melihat apakah PANDUSALURING mampu mendekatkan pelayanan, mempercepat penyelesaian dokumen, dan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. Hasil pengodean NVivo menempatkan kurun waktu pencapaian dan pencapaian sasaran sebagai dua kategori utama. Kategori pencapaian sasaran selanjutnya berkaitan dengan kemudahan akses layanan dan peningkatan cakupan dokumen.

Data wawancara menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan bergantung pada jenis dokumen dan kelengkapan persyaratan. Kepala Bidang PIAK menjelaskan, "Setiap pelayanan dokumen kependudukan memiliki waktu yang berbeda-beda, yang jelas 1x24 jam selesai, misalnya mengajukan sekarang dan TTE sore, besok sudah bisa dicetak" (Wawancara, 12 Januari 2026). Keterangan tersebut memperlihatkan adanya target waktu yang relatif cepat, tetapi berlaku ketika berkas lengkap dan sistem tidak mengalami gangguan. Dari sisi pengguna, salah satu informan menyampaikan bahwa pelayanan menjadi lebih efisien karena pengurusan cukup dilakukan di desa tanpa harus datang ke kecamatan atau kabupaten (Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, 22 Januari 2026).

Hasil observasi memperlihatkan bahwa petugas desa memeriksa persyaratan dan membantu menginput data pemohon ke dalam sistem PANDUSALURING sebelum berkas diteruskan ke Disdukcapil untuk diverifikasi. Pola ini memangkas kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor dinas pada tahap pengajuan. Namun, pengamatan juga menunjukkan bahwa kelancaran proses tetap bergantung pada jaringan internet dan kelengkapan dokumen yang diserahkan pemohon.

Data dokumentasi dan data sekunder Disdukcapil memperlihatkan perkembangan cakupan kepemilikan dokumen antara 2021 dan 2024. Cakupan KTP-el meningkat dari 99,84% pada 2021 menjadi 99,98% pada 2024. Cakupan Kartu Identitas Anak (KIA) meningkat dari 38,92% menjadi 75,24%, sedangkan cakupan akta kelahiran penduduk usia 0–18 tahun meningkat dari 94,09% menjadi 99,61% (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara, 2024).

Tabel 2. Cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Banjarnegara, 2021 dan 2024

Tahun	KTP-el (%)	KIA (%)	Akta kelahiran (%)
2021	99,84	38,92	94,09
2024	99,98	75,24	99,61

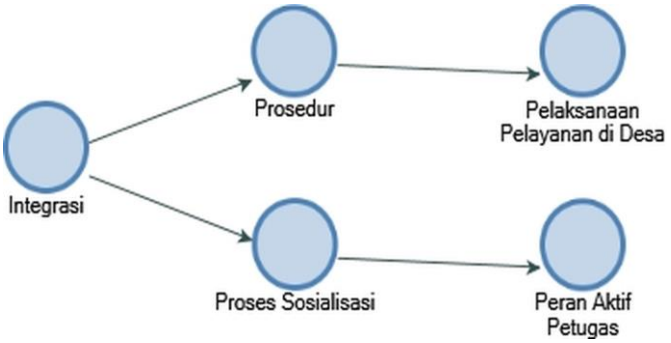
Sumber: Disdukcapil Kabupaten Banjarnegara (2024), diolah peneliti 2026.

Data tersebut memperlihatkan bahwa capaian administrasi kependudukan mengalami perkembangan, terutama pada KIA dan akta kelahiran. Meski demikian, perubahan angka cakupan tidak dapat dijadikan bukti bahwa PANDUSALURING merupakan satu-satunya faktor penyebab peningkatan. Data sekunder tersebut lebih tepat dibaca sebagai gambaran perkembangan output pelayanan selama periode penerapan inovasi. Penilaian efektivitas tetap perlu mempertimbangkan proses layanan, ketepatan waktu, akses, dan pemerataan manfaat.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Al-Muttaqin dan Nugroho (2025) yang menemukan bahwa inovasi pelayanan kependudukan berbasis

digital dapat memperpendek proses layanan dan memperbaiki integrasi data. Kesamaan lainnya terlihat pada kendala teknis dan perbedaan literasi digital pengguna. Hasil ini juga berkaitan dengan penelitian Setiawan et al. (2024) yang menunjukkan bahwa layanan ADM di Kapanewon Ngaglik belum sepenuhnya efektif karena pemahaman teknologi dan sosialisasi kepada masyarakat masih terbatas. Dalam kerangka Duncan, PANDUSALURING telah menunjukkan pencapaian tujuan yang cukup baik, tetapi konsistensi waktu dan pemerataan akses masih perlu diperkuat (Steers, 1985).

2. Integrasi



Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan NVivo 12, diolah peneliti 2026.

Gambar 2. Project map dimensi integrasi

Dimensi integrasi berkaitan dengan kemampuan organisasi membangun prosedur, komunikasi, dan kerja sama dengan pihak yang terlibat dalam pelaksanaan layanan. Hasil pengodean NVivo menempatkan prosedur dan proses sosialisasi sebagai kategori utama. Kedua kategori tersebut memperlihatkan bahwa PANDUSALURING tidak hanya bergantung pada aplikasi, tetapi juga pada pembagian tugas antara masyarakat, petugas desa/kelurahan, dan Disdukcapil.

Data wawancara dengan petugas pelayanan desa menjelaskan alur pengajuan sebagai berikut: “Alurnya biasanya masyarakat datang ke desa membawa persyaratan, lalu kami bantu input data ke sistem. Setelah itu data dikirim ke Dukcapil untuk diverifikasi, kalau sudah disetujui dokumen bisa diterbitkan dan diserahkan ke masyarakat” (Wawancara, 20 Januari 2026). Keterangan ini menunjukkan bahwa petugas desa berperan sebagai penghubung yang membantu masyarakat mengakses sistem daring.

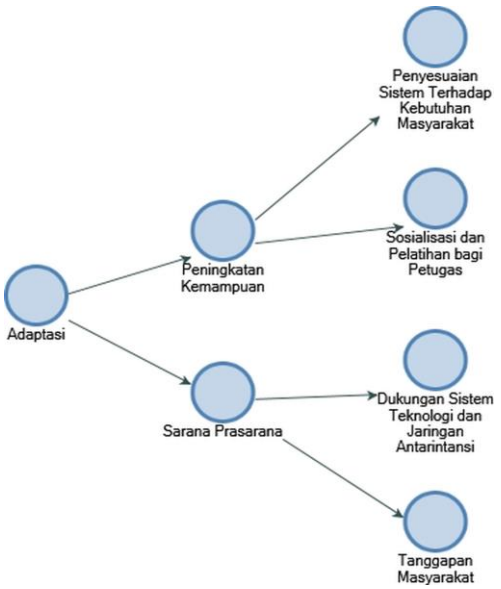
Hasil observasi mendukung keterangan tersebut. Petugas desa terlihat memeriksa berkas, memasukkan data pemohon, dan meneruskan pengajuan kepada Disdukcapil. Ketika ditemukan persoalan dalam proses pelayanan, petugas desa berkomunikasi dengan pihak dinas untuk memperoleh penjelasan atau tindak lanjut. Pembagian peran tersebut membantu menjaga alur pelayanan agar tetap berjalan.

Dokumentasi kebijakan memperlihatkan bahwa pelaksanaan PANDUSALURING memiliki dasar penetapan melalui Keputusan Bupati Banjarnegara Nomor 470/621 Tahun 2022. Dokumen alur dan pedoman pelayanan menjadi rujukan bagi pelaksana dalam menjalankan tahapan pengajuan, pemeriksaan, verifikasi, dan penerbitan dokumen. Dokumen kegiatan juga menunjukkan adanya sosialisasi dan bimbingan teknis kepada operator desa/kelurahan sebelum layanan diterapkan.

Pada proses sosialisasi, Plt. Kepala Disdukcapil menyampaikan bahwa sebelum PANDUSALURING diterapkan, dinas telah memberikan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada petugas desa dan kelurahan. Pendampingan lanjutan juga dilakukan ketika terdapat pembaruan atau kendala di lapangan (Wawancara, 21 Januari 2026). Namun, petugas desa menjelaskan bahwa pelatihan tidak selalu berlangsung rutin. Keterbatasan anggaran membuat pendampingan lebih sering dilakukan ketika terdapat kegiatan desa atau ketika operator menghubungi dinas secara langsung.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Hasibuan et al. (2022), yang menempatkan komunikasi dan sosialisasi sebagai unsur penting dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Penelitian Bianto dan Choiriyah (2023) serta Sholicha dan Oktariyanda (2023) juga menunjukkan bahwa layanan PLAVON membutuhkan keterlibatan aparatur desa dan sosialisasi agar sistem dapat digunakan secara lebih konsisten. Dengan demikian, dimensi integrasi merupakan dimensi yang paling kuat dalam PANDUSALURING karena prosedur dan koordinasi antarpelaksana telah terbentuk. Meskipun demikian, pelaksanaan sosialisasi yang belum rutin dan perbedaan pemahaman operator membuat integrasi belum berjalan merata di seluruh wilayah.

3. Adaptasi



Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan NVivo 12, diolah peneliti 2026.

Gambar 3. Project map dimensi adaptasi

Dimensi adaptasi menilai kemampuan organisasi menyesuaikan sumber daya manusia, sistem, dan sarana prasarana dengan kebutuhan pelayanan berbasis digital. Hasil pengodean NVivo menunjukkan dua kategori utama, yaitu peningkatan kemampuan serta sarana prasarana. Keduanya berkaitan karena kesiapan sistem tidak akan cukup apabila petugas belum memahami prosedur atau fasilitas pendukung tidak tersedia secara memadai.

Data wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil telah melakukan pembekalan kepada petugas desa dan kelurahan. Plt. Kepala Disdukcapil menyatakan, "Sebelum Pandusaluring diterapkan, kami sudah melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada petugas desa dan kelurahan. Tujuannya agar mereka memahami alur pelayanan dan penggunaan sistemnya" (Wawancara, 21 Januari 2026). Dari sisi dukungan teknologi, Plt. Kepala Disdukcapil menjelaskan bahwa dinas berkoordinasi dengan Diskominfo, terutama untuk dukungan jaringan dan infrastruktur, serta memperoleh dukungan jaringan komunikasi data dari pemerintah pusat (Wawancara, 12 Januari 2026).

Hasil observasi memperlihatkan bahwa penggunaan sistem digital telah menjadi bagian dari proses pelayanan di desa/kelurahan. Namun, kondisi fasilitas pendukung tidak sepenuhnya sama. Ketersediaan komputer, printer, dan akses internet bergantung pada kemampuan masing-masing desa. Di beberapa wilayah, jaringan yang tidak stabil dapat memperlambat penginputan dan pengiriman berkas. Perbedaan kondisi tersebut menyebabkan kemampuan petugas dan kualitas pelayanan belum seragam.

Dokumentasi penelitian berupa foto kegiatan pelayanan, arsip pelaksanaan, serta dokumen sosialisasi dan bimbingan teknis digunakan untuk memeriksa keterangan informan mengenai kesiapan petugas dan sarana pendukung. Bukti dokumentasi tersebut memperlihatkan adanya upaya penyesuaian, tetapi belum menunjukkan bahwa fasilitas dan pembekalan telah tersedia secara sama di seluruh desa dan kelurahan.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ivanka (2021) yang menunjukkan bahwa keterbatasan kemampuan aparatur dan pemahaman masyarakat dapat menghambat pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring. Fiestiandania et al. (2026) juga menekankan bahwa keberhasilan layanan digital di wilayah perdesaan dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan, kemampuan operasional, dan keterlibatan masyarakat. Berdasarkan teori Duncan, adaptasi PANDUSALURING telah berlangsung melalui pembekalan petugas dan dukungan jaringan, tetapi belum optimal karena kesenjangan kompetensi dan fasilitas antardaerah pelayanan masih ditemukan (Steers, 1985).

C. Kendala dalam Pelaksanaan PANDUSALURING

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan lima kelompok kendala dalam pelaksanaan PANDUSALURING, yaitu jaringan dan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, pemahaman masyarakat, keterbatasan sistem pelayanan, serta dukungan anggaran. Kendala tersebut saling berkaitan dan memengaruhi konsistensi pelayanan di tingkat desa/kelurahan.

Data wawancara menunjukkan bahwa gangguan jaringan masih terjadi di sejumlah wilayah dan dapat menghambat penginputan, pengiriman berkas, serta verifikasi dokumen. Petugas desa juga menyampaikan bahwa ketersediaan perangkat teknologi bergantung pada kemampuan masing-masing desa. Hasil observasi memperlihatkan bahwa perbedaan kondisi jaringan dan fasilitas pendukung berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan. Dokumentasi fasilitas dan data pelaksanaan layanan digunakan untuk memeriksa kondisi sarana yang tersedia di lokasi penelitian.

Kendala sumber daya manusia terlihat dari perbedaan pemahaman dan keterampilan antaroperator, terutama petugas baru yang belum memperoleh pembekalan secara memadai. Dari sisi masyarakat, sebagian pengguna masih membutuhkan bantuan petugas untuk memahami persyaratan dan alur layanan daring. Selain itu, beberapa jenis pelayanan yang membutuhkan pemeriksaan atau penyesuaian data tertentu belum dapat diselesaikan sepenuhnya melalui PANDUSALURING sehingga pemohon tetap perlu datang ke kantor Disdukcapil. Keterbatasan anggaran ikut membatasi frekuensi pelatihan, sosialisasi, monitoring, dan evaluasi.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Hasibah et al. (2022) mengenai layanan POEDAK di Gresik yang masih membutuhkan penguatan sosialisasi. Setiawan et al. (2024) juga menemukan bahwa pemahaman teknologi masyarakat dan ketersediaan dukungan operasional memengaruhi efektivitas layanan ADM. Penelitian Kartika dan Oktariyanda (2022) serta Dewi dan Oktariyanda (2022) memperlihatkan bahwa inovasi digital perlu disertai kesiapan sistem, aparatur, dan pengguna. Perbandingan tersebut menegaskan bahwa hambatan PANDUSALURING tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan kapasitas pelaksana dan kemampuan masyarakat menggunakan layanan.

D. Upaya Mengatasi Kendala Pelaksanaan PANDUSALURING

Disdukcapil Kabupaten Banjarnegara melakukan sejumlah upaya untuk menjaga keberlangsungan PANDUSALURING. Upaya tersebut meliputi penguatan koordinasi antarinstansi, sosialisasi dan bimbingan teknis, pendampingan operator, optimalisasi peran petugas desa/kelurahan, evaluasi pelaksanaan, serta pengembangan sistem

pelayanan.

Data wawancara menunjukkan bahwa koordinasi dengan Diskominfo dilakukan untuk mendukung jaringan dan infrastruktur teknologi. Peningkatan kemampuan petugas dilakukan melalui sosialisasi dan bimbingan teknis sebelum layanan diterapkan, kemudian dilanjutkan dengan pendampingan ketika terdapat pembaruan atau persoalan teknis. Ketika anggaran terbatas, komunikasi langsung dan pertemuan daring dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi atau membantu operator yang membutuhkan arahan. Observasi memperlihatkan bahwa komunikasi antara petugas desa dan dinas menjadi salah satu cara yang digunakan untuk menyelesaikan masalah pelayanan sehari-hari.

Dokumentasi kegiatan menunjukkan adanya pembekalan operator dan kegiatan monitoring serta evaluasi. Namun, pelaksanaannya belum selalu dapat dilakukan secara rutin karena harus menyesuaikan ketersediaan anggaran dan kegiatan dinas. Karena itu, penguatan koordinasi dan pendampingan yang sudah berjalan perlu dilengkapi dengan jadwal pembekalan yang lebih teratur, pemerataan sarana pendukung, dan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan Fiestiandania et al. (2026), yang menekankan bahwa keberlanjutan layanan digital memerlukan kapasitas kelembagaan, koordinasi, dan keterlibatan masyarakat. Al-Muttaqin dan Nugroho (2025) juga menegaskan pentingnya infrastruktur yang inklusif, kesiapan digital masyarakat, dan dukungan administrasi berkelanjutan. Dengan demikian, upaya perbaikan PANDUSALURING perlu dilakukan secara terpadu melalui penguatan kerja sama antarinstansi, peningkatan kapasitas operator, pemerataan dukungan teknis, dan penyampaian informasi yang mudah dipahami masyarakat.

KESIMPULAN

PANDUSALURING telah berjalan cukup efektif dalam mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Banjarnegara. Pencapaian tujuan terlihat dari kemudahan pengajuan melalui desa dan kelurahan, waktu penyelesaian sekitar 1 × 24 jam untuk berkas lengkap tanpa gangguan sistem, serta perkembangan cakupan KIA dan akta kelahiran. Dimensi integrasi menjadi aspek paling kuat karena pembagian tugas dan koordinasi antara Disdukcapil dengan pemerintah desa/kelurahan telah mendukung alur pelayanan. Pada dimensi adaptasi, sosialisasi, bimbingan teknis, dan dukungan jaringan telah dilakukan, tetapi belum merata.

Efektivitas layanan masih dibatasi oleh ketidakstabilan jaringan, perbedaan kemampuan operator, pemahaman digital masyarakat, keterbatasan beberapa jenis layanan daring, dan anggaran. Disdukcapil telah merespons kendala melalui koordinasi antarinstansi, pendampingan, sosialisasi, evaluasi, dan pengembangan sistem. Penguatan berikutnya perlu diarahkan pada pemerataan infrastruktur, pembekalan

operator secara berkelanjutan, dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Data cakupan dokumen menunjukkan perkembangan output pelayanan, tetapi penilaian dampak kausal PANDUSALURING memerlukan data pembanding dan pengukuran lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

Ahmed, S. K. (2024). The pillars of trustworthiness in qualitative research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health, 2*, Article 100051. https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2024.100051

Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of digital-based public service innovation: Case study of population services in Indonesia's local government. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik), 11*(1), 1–16. https://doi.org/10.31947/jakpp.v11i1.11802

Bingham, A. J. (2023). From data management to actionable findings: A five-phase process of qualitative data analysis. *International Journal of Qualitative Methods, 22*, 1–11. https://doi.org/10.1177/16094069231183620

Bianto, N., & Choiriyah, I. U. (2023). Penerapan e-government melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di desa. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development, 14*(1). https://doi.org/10.21070/ijccd.v14i1.855

Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis penerapan electronic government melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) (Studi kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan). *Publika, 10*(2), 637–652. https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p637-652

Fiestiandania, I., Setijaningrum, E., Supeno, E., & Samad, S. (2026). Between bytes, being, and the bridging of boundaries: The human dimension of policy capacity in rural Indonesia's digital public service delivery. *Cogent Social Sciences, 12*(1), Article 2624790. https://doi.org/10.1080/23311886.2026.2624790

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

Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S., & Adam, A. (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

Ivanka, E. V. (2021). Pengembangan kapasitas pelayanan administrasi kependudukan dalam mewujudkan good governance di Desa Sidowungu Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik), 1*(3), 16–28. https://doi.org/10.38156/jisp.v1i3.91

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://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1747-1762

Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika, 10*(1), 245–260. https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260

Morgan, H. (2024). Using triangulation and crystallization to make qualitative studies trustworthy and rigorous. *The Qualitative Report, 29*(7), 1844–1856. https://doi.org/10.46743/2160-3715/2024.6071

Septiana, D., Hayat, & Rachmatullah Putra, L. (2023). Inovasi program Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan. *Journal Publicuho, 5*(4), 1343–1354. https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.76

Setiawan, Y. G., Rahmawati, A., & Nugroho, H. S. (2024). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di Kapanewon Ngaglik. *Jurnal Dinamika, 4*(1), 1–7. https://unbara.ac.id/journal/index.php/dinamika/article/view/2580

Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON Dukcapil) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika, 11*(3), 2293–2302. https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2293-2302

Buku

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi (Kaidah perilaku)* (M. Jamin, Penerj.). Erlangga.

Website

Badan Pusat Statistik Kabupaten Banjarnegara. (2025). *Kabupaten Banjarnegara dalam angka 2025*. BPS Kabupaten Banjarnegara.

Lainnya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara. (2024). *Data cakupan kepemilikan dokumen kependudukan (KTP-el, KIA, dan akta kelahiran)* [Dokumen internal].

Pemerintah Kabupaten Banjarnegara. (2022). *Keputusan Bupati Banjarnegara Nomor 470/621 Tahun 2022 tentang Penetapan Pelayanan Administrasi Kependudukan dari Desa dan Kelurahan secara Daring (PANDUSALURING)*.

Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.