



JURNAL ISIP VOICE

Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Available online at <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/fisipvoice>

Vol. 5 No. 1, January-June 2026, pages: 1-10

ISSN: 2963-1874

<https://doi.org/10.58222/06zpc246>

The Effectiveness of Digital-Based Population Administration Services in Supporting the Smart Village Program (Study in Bajak II Village, Merigi Kelindang District, Central Bengkulu Regency)

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital dalam Menunjang Program Desa Smart Village (Studi di Desa Bajak II Kecamatan Merigi Kelindang Kabupaten Bengkulu Tengah)



Edo Prayogo^a
Henny Aprianty^b
Bobby Mandala Putra^c

Article history:

Submitted: 03-05-2026

Revised: 05-06-2026

Accepted: 20-06-2026

Keywords:

Effectiveness, Digital Services, Population Administration, Smart Village

Abstract

This study analyzes the effectiveness of digital-based population administration services in supporting the Smart Village Program in Bajak II Village, Merigi Kelindang District, Central Bengkulu Regency. The research used a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving village officials and community members as service users. The data were analyzed using the Miles and Huberman model, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The analysis refers to Sutrisno's effectiveness indicators: program understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement, and tangible change. The findings show that digital-based population administration services in Bajak II Village have been implemented quite effectively. Digital services simplify access, shorten document-processing time, improve administrative order, and support the Smart Village agenda. Nevertheless, implementation still faces technical and nontechnical constraints, especially unstable internet connectivity, limited facilities, and varying digital literacy among residents.

Keywords: *Effectiveness, Digital Services, Population Administration, Smart Village*

^a Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia.

^b Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia.

^c Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dalam menunjang Program Smart Village di Desa Bajak II, Kecamatan Merigi Kelintang, Kabupaten Bengkulu Tengah. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informan penelitian terdiri atas aparatur desa dan masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas Sutrisno dengan lima indikator, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Desa Bajak II berjalan cukup efektif. Layanan digital mempermudah akses masyarakat, mempercepat proses pengurusan dokumen, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan mendukung agenda Smart Village. Kendala yang masih ditemukan adalah jaringan internet yang belum stabil, keterbatasan fasilitas, serta kemampuan literasi digital masyarakat yang belum merata.

Kata Kunci:*Efektivitas, Pelayanan Digital, Administrasi Kependudukan, Smart Village*

JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2026.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Corresponding author:

Edo Prayogo*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

Email edopravogoe@gmail.com

1. Pendahuluan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik dasar yang memiliki peran strategis dalam menjamin kepastian hukum, perlindungan hak sipil, dan tertib administrasi bagi masyarakat. Dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen administrasi lainnya tidak hanya berfungsi sebagai identitas legal, tetapi juga menjadi syarat utama dalam mengakses pelayanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, pekerjaan, dan berbagai layanan pemerintahan lainnya. Karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat dipandang sebagai urusan teknis semata, melainkan sebagai bagian dari pemenuhan hak dasar warga negara.

Secara normatif, pelayanan administrasi kependudukan memperoleh dasar hukum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Regulasi tersebut menegaskan hak penduduk untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama, perlindungan data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, serta informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam perspektif administrasi publik, ketentuan tersebut menunjukkan bahwa negara wajib menyediakan pelayanan yang adil, profesional, mudah dijangkau, dan tidak diskriminatif. Walaupun memiliki dasar hukum yang kuat, pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa masih menghadapi persoalan klasik. Pelayanan yang masih bergantung pada mekanisme manual sering menyebabkan proses berjalan lambat, informasi pelayanan tidak selalu jelas, dan masyarakat harus mengeluarkan biaya tambahan untuk transportasi maupun waktu tunggu. Kondisi ini semakin terasa di wilayah pedesaan karena jarak ke kantor dinas relatif jauh, jaringan internet tidak selalu stabil, serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital belum merata.

Digitalisasi pelayanan publik kemudian muncul sebagai strategi penting untuk memperbaiki cara kerja birokrasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik diharapkan mampu mempercepat proses

pelayanan, meningkatkan transparansi, memperkecil potensi kesalahan administrasi, serta memudahkan masyarakat mengakses informasi. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, sistem digital menjadi relevan karena kebutuhan masyarakat terhadap dokumen adminduk bersifat rutin, mendesak, dan berkaitan langsung dengan pelayanan publik lainnya.

Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan juga memiliki hubungan langsung dengan konsep Smart Village. Smart Village tidak cukup dimaknai sebagai desa yang memiliki perangkat komputer atau website, tetapi sebagai desa yang menggunakan teknologi untuk menyelesaikan masalah pelayanan, memperkuat tata kelola, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan mempercepat akses informasi. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat menjadi indikator konkret keberhasilan Smart Village, sepanjang layanan tersebut benar-benar dipahami, digunakan, tepat sasaran, tepat waktu, mencapai tujuan, dan membawa perubahan nyata. Desa Bajak II Kecamatan Merigi Kelindang Kabupaten Bengkulu Tengah merupakan salah satu desa yang mulai menerapkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Pelayanan ini diarahkan untuk mempercepat pengurusan dokumen, memperbaiki penyimpanan arsip, meningkatkan keterbukaan informasi, dan mendukung program desa cerdas. Berdasarkan data awal desa, pada tahun 2025 terdapat 15 pengurusan akta kelahiran, 11 pengurusan akta kematian, dan 4 pembaruan Kartu Keluarga. Pada periode Januari sampai April 2026 terdapat 7 pengurusan akta kelahiran, 5 pengurusan akta kematian, dan 2 pembaruan Kartu Keluarga. Data ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan bukan kebutuhan tambahan, tetapi kebutuhan nyata masyarakat desa.

Namun, penerapan layanan digital tidak boleh langsung disimpulkan efektif hanya karena sistemnya sudah tersedia. Efektivitas harus dibuktikan melalui capaian pelayanan dan pengalaman masyarakat. Dalam konteks Desa Bajak II, survei awal menunjukkan masih terdapat kendala berupa keterbatasan kemampuan sumber daya manusia, fasilitas teknologi yang belum sepenuhnya memadai, jaringan internet yang belum stabil, serta sebagian masyarakat yang masih terbiasa dengan pelayanan manual. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi dan realitas pelaksanaan di lapangan. Artikel ini membahas efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dalam menunjang Program Smart Village di Desa Bajak II. Analisis diarahkan pada lima indikator efektivitas menurut Sutrisno, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Rumusan masalah artikel ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui Program Smart Village di Desa Bajak II ditinjau dari lima indikator tersebut. Tujuannya adalah mendeskripsikan tingkat efektivitas, manfaat, hambatan, dan kebutuhan perbaikan pelayanan digital di tingkat desa.

Tabel 1. Jumlah Pengguna Sistem Layanan Digital Desa Bajak II

No	Jenis Layanan	Tahun 2025	Januari-April 2026
1	Akta kelahiran	15 orang	7 orang
2	Akta kematian	11 orang	5 orang
3	Pembaruan Kartu Keluarga	4 orang	2 orang

Sumber: Pemerintah Desa Bajak II, 2026

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berusaha memahami secara mendalam efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui pengalaman aparatur desa dan masyarakat pengguna layanan. Penelitian kualitatif relevan karena persoalan efektivitas pelayanan tidak cukup dijelaskan melalui angka, tetapi harus dilihat dari proses, pengalaman, persepsi, hambatan, dan perubahan yang terjadi dalam praktik pelayanan. Lokasi penelitian adalah Desa Bajak II, Kecamatan Merigi Kelindang, Kabupaten Bengkulu Tengah. Desa ini dipilih karena telah menerapkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital sebagai bagian dari upaya mendukung Program Smart Village. Subjek penelitian terdiri atas aparatur desa yang terlibat dalam pelayanan dan masyarakat yang pernah menggunakan layanan. Dalam skripsi sumber, informan yang muncul dalam hasil wawancara antara lain Ajisran, Faizal, Hengki, Kadri, Lukman, Riko, dan Suha.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pemahaman program, pengalaman menggunakan layanan, kecepatan pelayanan, kendala teknis, dan tingkat kepuasan masyarakat. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung proses pelayanan di kantor desa, interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta ketersediaan sarana pelayanan. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat data melalui profil desa, data pengguna layanan, struktur

organisasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih data yang berkaitan langsung dengan indikator efektivitas. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, kutipan wawancara, Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan temuan lapangan dengan teori efektivitas Sutrisno.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari kepala desa, operator desa, dan masyarakat pengguna layanan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan cara ini, kesimpulan penelitian tidak hanya bertumpu pada satu informan atau satu jenis data, tetapi dibangun dari beberapa sumber yang saling menguatkan.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Penelitian

Pemahaman program merupakan indikator awal yang menentukan keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Program pelayanan digital tidak akan efektif apabila aparatur desa tidak memahami tujuan dan prosedurnya, atau apabila masyarakat tidak mengetahui cara mengakses layanan. Di Desa Bajak II, pemahaman program dibangun melalui dua cara, yaitu penyediaan informasi tertulis dan penjelasan langsung dari aparatur desa.

Wawancara dengan AJISIRAN selaku Kepala desa menyampaikan bahwa prosedur pelayanan telah ditempel di kantor desa dan masyarakat diberikan arahan ketika datang mengurus dokumen. Operator desa juga menyampaikan bahwa informasi pelayanan diberikan secara terbuka kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya upaya transparansi dalam pelayanan. Prosedur yang ditempel di kantor desa berfungsi sebagai panduan awal, sedangkan arahan aparatur membantu masyarakat yang belum memahami tahapan pelayanan digital.

"Ada prosedur di tempel di kantor desa dan di berikan arahan di kantor desa. (Ajisiran, 2 April 2026, Kantor Desa Bajak II)"

"Informasi pelayanan disampaikan secara terbuka kepada masyarakat. (Faizal, 2 April 2026, Kantor Desa Bajak II)"

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pemerintah desa telah berusaha membangun pemahaman masyarakat melalui keterbukaan informasi. Dalam perspektif efektivitas, pemahaman program tidak hanya berarti masyarakat tahu bahwa layanan digital tersedia, tetapi juga memahami syarat, alur, manfaat, dan pihak yang harus dihubungi. Ketika masyarakat dapat memperoleh informasi secara jelas, potensi kesalahan berkas dan bolak-balik pelayanan dapat dikurangi.

Meskipun demikian, pemahaman program belum sepenuhnya merata. Masyarakat lanjut usia masih membutuhkan pendampingan karena tidak semua orang memiliki kemampuan menggunakan teknologi digital. Hal ini bukan kelemahan yang kecil. Digitalisasi dapat menjadi eksklusif apabila hanya mudah bagi warga yang melek teknologi. Karena itu, keberadaan operator desa dan aparatur yang aktif memberi bantuan menjadi faktor kunci agar layanan digital tetap inklusif.

Ketepatan sasaran menunjukkan apakah pelayanan digital benar-benar menjangkau kelompok masyarakat yang membutuhkan. Dalam konteks Desa Bajak II, sasaran utama pelayanan adalah warga yang membutuhkan dokumen administrasi kependudukan, terutama Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan, dan pembaruan data penduduk. Berdasarkan data pengguna layanan, kebutuhan terhadap layanan tersebut tetap ada setiap tahun sehingga digitalisasi memiliki relevansi langsung dengan kebutuhan warga.

Hasil wawancara dengan bapak LUKMAN selaku Sekretaris desa beserta Bapak HENGKI selaku masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat layanan digital karena pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat. Informan Lukman menyampaikan bahwa pelayanan berbasis digital tidak memakan waktu lama, sedangkan Hengki juga menegaskan bahwa pelayanan terasa cepat. Pernyataan ini menunjukkan bahwa sasaran program tidak meleset. Program tidak hanya digunakan oleh aparatur desa, tetapi benar-benar dirasakan oleh warga sebagai pengguna layanan.

"Dengan adanya pelayanan berbasis digital ini pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, tidak memakan waktu yang lama. (Lukman, 1 April 2026, Rumah Bapak Lukman)"

"Cepat, tidak memakan waktu yang lama. (Hengki, 1 April 2026, Rumah Bapak Hengki)"

Ketepatan sasaran juga terlihat dari jenis layanan yang disediakan. Layanan administrasi kependudukan merupakan layanan dasar yang hampir semua warga butuhkan pada fase tertentu, baik untuk kelahiran, kematian,

perubahan susunan keluarga, domisili, maupun keperluan bantuan sosial. Dengan demikian, pelayanan digital di Desa Bajak II tidak bergerak pada sektor yang jauh dari kebutuhan masyarakat, tetapi menyentuh urusan paling dasar dalam kehidupan administratif warga.

Namun, ketepatan sasaran harus terus dijaga melalui sosialisasi. Apabila informasi hanya sampai kepada warga yang sering datang ke kantor desa, maka sebagian kelompok masyarakat dapat tertinggal. Kelompok rentan, warga lanjut usia, dan warga dengan akses digital terbatas perlu menjadi perhatian khusus. Pelayanan yang tepat sasaran dalam Smart Village harus berarti semua warga yang membutuhkan dapat memperoleh layanan, bukan hanya warga yang mampu menggunakan teknologi.

Ketepatan waktu menjadi indikator yang sangat penting karena masyarakat sering membutuhkan dokumen kependudukan untuk keperluan mendesak, seperti pendaftaran sekolah, layanan kesehatan, bantuan sosial, dan urusan pekerjaan. Pelayanan manual yang memakan waktu lama dapat menimbulkan biaya tambahan dan menghambat akses masyarakat terhadap layanan lain. Oleh sebab itu, digitalisasi dinilai efektif apabila mampu memperpendek waktu pelayanan secara nyata.

Hasil wawancara dengan ibu SUHA selaku Masyarakat dan Bapak FAIZAL selaku oprator desa bajak II menunjukkan bahwa pelayanan digital di Desa Bajak II lebih cepat dibanding pelayanan manual. Suha menyatakan bahwa pelayanan digital lebih cepat cukup membutuhkan waktu 1-10 menit sedangkan Faizal sebagai operator desa menyampaikan bahwa pelayanan digital jauh lebih cepat dibanding pelayanan secara manual.pelayanan manual membutuhkan waktu 1-3,4 jam dengan jarak tempuh yang cukup jauh.sedangkan pelayanan digital membutuhkan waktu 1-5 menit saja

Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi membantu mempercepat proses input data, verifikasi awal, dan penyampaian informasi kepada masyarakat.

"Pelayanan digital lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan manual. pelayanan digital lebih cepat cukup membutuhkan waktu 1-10 menit (Suha, 1 April 2026, Rumah ibuk Suha)"

"Pelayanan digital jauh lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan secara manual. .pelayanan manual membutuhkan waktu 1-3,4 jam dengan jarak tempuh yang cukup jauh.sedangkan pelayanan digital membutuhkan waktu 1-5 menit saja (Faizal, 2 April 2026, Kantor Desa Bajak II)"

Dari sisi efektivitas, percepatan waktu pelayanan merupakan bukti konkret bahwa digitalisasi tidak berhenti sebagai slogan. Dalam skripsi sumber, aparaturnya menjelaskan bahwa pelayanan yang sebelumnya dapat memakan waktu lama dapat dipersingkat menjadi hitungan menit ketika jaringan dan perangkat berjalan normal. Masyarakat cukup datang ke kantor desa dengan membawa persyaratan, lalu operator membantu proses pelayanan melalui sistem yang tersedia.

Meskipun demikian, ketepatan waktu masih bersifat kondisional. Ketika jaringan internet terganggu atau listrik padam, proses pelayanan menjadi tertunda. Ini berarti efektivitas pelayanan digital di Desa Bajak II belum sepenuhnya stabil karena masih bergantung pada infrastruktur. Dalam kondisi seperti ini, pemerintah desa perlu memiliki prosedur cadangan, misalnya pencatatan sementara, jadwal tindak lanjut yang jelas, dan komunikasi aktif kepada masyarakat agar keterlambatan tidak menimbulkan ketidakpastian.

Tujuan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik desa melalui kemudahan akses, kecepatan pelayanan, ketepatan dokumen, transparansi informasi, dan efisiensi kerja aparaturnya. Di Desa Bajak II, tujuan tersebut secara umum telah tercapai. Informan menyatakan bahwa pelayanan digital mampu menghasilkan dokumen sesuai kebutuhan masyarakat.

Kepala desa menyampaikan bahwa sistem digital mampu menghasilkan dokumen sesuai dengan yang diinginkan. Pernyataan serupa disampaikan oleh masyarakat yang merasa dokumen yang diterima sesuai dengan kebutuhan. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga mendukung akurasi hasil pelayanan. Pelayanan yang cepat tetapi tidak akurat tetap tidak efektif; karena itu, kesesuaian dokumen menjadi indikator penting.

"Mampu menghasilkan dokumen sesuai dengan yang kita inginkan. (Ajisran, 2 April 2026, Kantor Desa Bajak II)"

"Pelayanan digital mampu menghasilkan dokumen sesuai dengan yang saya inginkan. (Hengki, 1 April 2026, Rumah Bapak Hengki)"

Tercapainya tujuan juga terlihat dari peningkatan transparansi pelayanan. Informasi mengenai syarat dan alur pelayanan disampaikan secara terbuka, sehingga masyarakat lebih mudah memahami apa yang harus disiapkan.

Transparansi ini penting untuk mengurangi ketergantungan masyarakat pada informasi informal dan mencegah terjadinya ketidakpastian pelayanan.

Dari sisi aparatur, pelayanan digital mendorong perubahan cara kerja. Aparatur desa tidak hanya menjalankan pelayanan administratif secara manual, tetapi mulai bekerja dengan data, perangkat, dan sistem digital. Perubahan ini mendukung konsep Smart Village karena teknologi digunakan untuk memperkuat tata kelola pemerintahan desa. Namun, tujuan tersebut akan lebih kuat apabila didukung oleh pelatihan rutin, pemeliharaan perangkat, dan standar operasional prosedur yang tertulis.

Perubahan nyata merupakan indikator paling substantif karena menunjukkan dampak langsung program terhadap masyarakat dan pemerintah desa. Dalam penelitian ini, perubahan nyata terlihat dari meningkatnya kecepatan pelayanan, berkurangnya waktu dan tenaga yang dikeluarkan masyarakat, berkurangnya kebutuhan datang langsung ke kantor Dukcapil, serta meningkatnya kepuasan terhadap pelayanan desa.

Operator desa menyampaikan bahwa respons masyarakat sangat baik karena pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah. Masyarakat juga menyampaikan kepuasan karena pelayanan tidak memakan waktu lama. Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi telah memberikan manfaat praktis, bukan hanya perubahan administratif di atas kertas.

"Respon yang sangat baik dari masyarakat karena berdampak baik terhadap kecepatan pelayanan, tidak memakan waktu yang lama, dan pelayanan menjadi lebih mudah. (Faizal, 2 April 2026, Kantor Desa Bajak II)"

"Sangat puas karena tidak memakan waktu yang lama. (Hengki, 1 April 2026, Rumah Bapak Hengki)"

Sebelum adanya pelayanan digital, sebagian masyarakat harus mengurus dokumen langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang jaraknya cukup jauh dari desa. Hal ini menimbulkan biaya transportasi, waktu perjalanan, dan risiko antrean panjang. Setelah layanan digital diterapkan, masyarakat cukup datang ke kantor desa dengan membawa persyaratan. Operator desa kemudian membantu proses administrasi melalui sistem yang tersedia. Perubahan ini memberikan dampak nyata terutama bagi masyarakat lanjut usia dan warga yang memiliki keterbatasan waktu.

Perubahan nyata juga terlihat pada tata kelola desa. Arsip menjadi lebih tertata, informasi pelayanan lebih mudah disampaikan, dan aparatur desa terdorong untuk meningkatkan kemampuan teknologi. Dengan demikian, pelayanan digital tidak hanya memperbaiki hubungan antara masyarakat dan layanan, tetapi juga memperbaiki cara kerja organisasi desa. Akan tetapi, perubahan ini masih perlu dipertahankan melalui dukungan infrastruktur, anggaran, dan pelatihan agar tidak berhenti sebagai inovasi sesaat.

b. Pembahasan

Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dalam menunjang program desa smart village. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik dasar yang memiliki peran strategis dalam menjamin kepastian hukum, perlindungan hak sipil, dan tertib administrasi bagi masyarakat. Dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen administrasi lainnya tidak hanya berfungsi sebagai identitas legal, tetapi juga menjadi syarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, pekerjaan, hingga pelayanan pemerintahan lainnya. Tanpa dokumen kependudukan yang lengkap dan sah, masyarakat berpotensi mengalami hambatan dalam memperoleh hak-hak dasar yang seharusnya dijamin oleh negara. Secara yuridis, pelayanan administrasi kependudukan memiliki dasar hukum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menegaskan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan atas data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, serta informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan hak dasar masyarakat yang wajib dipenuhi secara adil dan tidak diskriminatif.

1) Pemahaman program

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan, dapat disimpulkan bahwa indikator pemahaman program dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Desa Bajak II telah berjalan dengan efektif. Mayoritas masyarakat memahami prosedur pelayanan yang tersedia karena adanya informasi yang jelas, pemasangan alur pelayanan di kantor desa, serta penjelasan langsung dari aparatur desa dan operator pelayanan. Meskipun masyarakat lanjut usia sempat mengalami kesulitan dalam memahami pelayanan digital, hambatan tersebut dapat diatasi melalui pendampingan yang diberikan oleh aparatur desa. Selain itu, keterbukaan informasi mengenai

persyaratan dan proses pelayanan turut meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Desa Bajak II telah memenuhi indikator pemahaman program karena masyarakat mampu memahami dan memanfaatkan layanan yang tersedia secara optimal dalam mendukung Program Smart Village.

2) Ketepatan Sasaran

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan, pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Desa Bajak II telah memenuhi indikator ketepatan sasaran. Masyarakat sebagai target utama layanan merasakan kemudahan akses, percepatan proses pengurusan dokumen, serta manfaat nyata dari pelayanan digital. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa program telah sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat. Temuan ini sejalan dengan teori Budiani (2007) dan Sutrisno (2010) yang menyatakan bahwa program dikatakan tepat sasaran apabila menjangkau kelompok yang dituju dan mampu memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Desa Bajak II dapat dikategorikan efektif dari aspek ketepatan sasaran karena berhasil menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan serta memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan program. Dalam konteks penelitian ini, pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital telah tepat sasaran karena masyarakat sebagai target utama pelayanan merasakan langsung manfaat program berupa kemudahan akses layanan, percepatan proses administrasi, serta terpenuhinya kebutuhan dokumen kependudukan. Pernyataan Ajisran, Faizal, Hengki, Kadri, Lukman, Riko, dan Suha yang menyatakan bahwa pelayanan digital telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat menunjukkan adanya kesesuaian antara tujuan program dengan sasaran yang dituju. Dengan demikian, pelayanan digital tidak hanya diterapkan kepada kelompok sasaran yang tepat, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif.

3) Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan, dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Desa Bajak II telah memenuhi indikator ketepatan waktu. Hal ini terlihat dari pernyataan para informan yang menyebutkan bahwa proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat, yaitu antara 1–10 menit, bahkan beberapa pelayanan hanya membutuhkan waktu 1–5 menit. Seluruh informan juga menyatakan bahwa pelayanan digital jauh lebih cepat dibandingkan pelayanan manual yang sebelumnya dapat memakan waktu 1–3 jam bahkan hingga beberapa hari karena masyarakat harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan demikian, pelayanan digital mampu memberikan efisiensi waktu yang signifikan bagi masyarakat.

4) Tercapainya Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan, indikator tercapainya tujuan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat dikatakan telah terpenuhi dengan baik. Hal ini terlihat dari pernyataan seluruh informan yang menyatakan bahwa pelayanan digital mampu menghasilkan dokumen sesuai dengan kebutuhan, harapan, serta data yang diajukan masyarakat. Selain itu, kualitas dokumen dinilai sangat baik, akurat, tidak terdapat kesalahan, serta seluruh proses telah mengikuti SOP yang berlaku. Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan utama pelayanan digital, yaitu menghasilkan dokumen administrasi kependudukan yang tepat, akurat, dan sesuai standar pelayanan, telah berhasil dicapai. Dalam konteks penelitian ini, tujuan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital adalah untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, transparan, dan menghasilkan dokumen sesuai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil 93 wawancara, seluruh informan menyatakan bahwa dokumen yang dihasilkan sudah sesuai harapan, tidak terdapat kesalahan, serta mengikuti standar operasional prosedur (SOP). Hal ini menunjukkan bahwa tujuan pelayanan tidak hanya sebatas penyelesaian administrasi, tetapi juga mencakup kualitas hasil pelayanan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

5) Perubahan Nyata

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan, indikator perubahan nyata (real change) dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Desa Bajak II terlihat sangat jelas. Masyarakat menyatakan bahwa sebelum adanya 97 pelayanan digital, proses pengurusan dokumen memerlukan waktu yang lama, biaya transportasi, serta harus datang langsung ke Dinas Dukcapil yang jaraknya cukup jauh. Namun setelah diterapkannya pelayanan digital, terjadi perubahan signifikan berupa kemudahan akses layanan, percepatan proses administrasi, penghematan waktu, tenaga, dan biaya, serta meningkatnya kepuasan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya dampak langsung yang dirasakan masyarakat sebagai bentuk perubahan nyata dari implementasi sistem pelayanan digital. Dalam konteks penelitian ini, perubahan nyata yang dimaksud terlihat dari perbedaan sebelum dan sesudah adanya pelayanan digital. Sebelum penerapan sistem digital, masyarakat mengalami kesulitan berupa waktu yang lama,

biaya tinggi, serta proses yang rumit. Namun setelah adanya pelayanan digital, masyarakat merasakan perubahan berupa pelayanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih efisien, serta tidak lagi harus datang ke Dinas Dukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa program pelayanan 98 digital telah memberikan dampak langsung yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat, khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Tabel 2. Ringkasan Temuan Berdasarkan Indikator Efektivitas

Indikator	Temuan Utama	Masalah yang Masih Muncul
Pemahaman program	Prosedur ditempel di kantor desa dan aparaturnya memberi arahan langsung kepada masyarakat.	Sebagian masyarakat lanjut usia masih membutuhkan pendampingan.
Ketepatan sasaran	Layanan menjangkau kebutuhan dasar administrasi seperti KK, akta kelahiran, dan akta kematian.	Belum semua warga memiliki kemampuan memakai layanan digital secara mandiri.
Ketepatan waktu	Pelayanan menjadi lebih cepat dibanding sistem manual dan dapat mengurangi waktu tunggu.	Gangguan jaringan internet dan listrik sesekali memperlambat pelayanan.
Tercapainya tujuan	Dokumen yang dihasilkan sesuai kebutuhan masyarakat dan pelayanan lebih terbuka.	Kualitas perangkat dan kompetensi operator perlu dijaga secara berkelanjutan.
Perubahan nyata	Masyarakat merasa lebih mudah, hemat waktu, hemat biaya, dan lebih puas terhadap pelayanan desa.	Keberlanjutan layanan bergantung pada dukungan infrastruktur dan pelatihan.

Sumber: Penelitian di Desa Bajak II, 2026

4. Kesimpulan

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dalam menunjang Program Smart Village di Desa Bajak II Kecamatan Merigi Kelindang Kabupaten Bengkulu Tengah telah berjalan cukup efektif. Kesimpulan ini didasarkan pada lima indikator efektivitas. Pertama, pemahaman program tergolong baik karena aparaturnya menyediakan informasi terbuka melalui prosedur yang ditempel di kantor desa dan memberi arahan langsung kepada masyarakat. Meskipun sebagian masyarakat lanjut usia masih mengalami kesulitan, pendampingan dari aparaturnya membantu mengurangi hambatan tersebut.

Kedua, ketepatan sasaran telah terpenuhi karena pelayanan digital menjangkau masyarakat yang membutuhkan dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian. Ketiga, ketepatan waktu menunjukkan hasil positif karena pelayanan digital mempercepat proses dibandingkan sistem manual, meskipun gangguan jaringan internet dan listrik masih sesekali menghambat pelayanan. Keempat, tujuan pelayanan tercapai melalui peningkatan kemudahan, transparansi, efisiensi, dan kesesuaian dokumen dengan kebutuhan masyarakat.

Kelima, perubahan nyata terlihat dari meningkatnya kepuasan masyarakat, berkurangnya waktu dan biaya pelayanan, serta meningkatnya kualitas tata kelola administrasi desa. Digitalisasi pelayanan telah membantu masyarakat mengakses layanan lebih mudah dan mengurangi ketergantungan pada proses manual. Namun, agar pelayanan semakin optimal, Pemerintah Desa Bajak II perlu meningkatkan kualitas jaringan internet, memelihara perangkat secara berkala, memperkuat kompetensi aparaturnya, dan memperluas sosialisasi kepada masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Desa Bajak II dapat dipandang sebagai langkah penting menuju Smart Village. Program ini telah memberikan manfaat nyata, tetapi keberlanjutannya sangat bergantung pada dukungan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, serta komitmen pemerintah desa dan pemerintah daerah dalam menjaga kualitas pelayanan digital.

5. Daftar Pustaka

- Alexopoulou, S. (2025). Impact of digital technologies on welfare state governance. *Journal of Digital Governance Studies*, 14(2), 115-130.
- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2020). *Pelayanan publik: Teori, praktik, dan reformasi*. Gadjah Mada University Press.
- Febriyanti, R., et al. (2023). ICT and digital governance performance in local government. *Journal of Public Sector Innovation*, 9(3), 145-160.
- Hardiyansyah. (2021). *Kualitas pelayanan publik di era digital*. Universitas Indonesia Press.
- Hidayat, R., & Lestari, S. (2022). Implementasi smart village dalam peningkatan pelayanan desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 45-60.
- Indrajit, R. E. (2020). *E-government: Konsep dan implementasi*. Andi Publisher.
- Junaidi, A., et al. (2025). Smart village: A systematic review. *Journal of Rural Digital Development*, 7(1), 1-20.
- Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2021). *Panduan pengembangan smart village*. Kemendes PDTT.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Lestari, P., & Anwar, M. (2024). Tantangan digitalisasi pelayanan publik di desa. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 15(1), 78-92.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2021). *Pelayanan administrasi kependudukan di era digital*. Elex Media Komputindo.
- Pratama, R. (2024). Smart village sebagai pendorong efektivitas adminduk. *Jurnal Smart Governance*, 8(1), 30-45.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sutrisno. (2021). Efektivitas organisasi publik di era digital. *Jurnal Manajemen Publik*, 9(4), 300-315.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



Yulianto, E. (2021). Konsep smart village: Pembangunan desa cerdas. PT RajaGrafindo Persada.