



Efektivitas Governansi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi LAPAK SARAH (Studi Perubahan Data pada Kartu Keluarga di Desa Dayu, Kecamatan Nglegok, Kabupaten Blitar)

Putri Cinta Mei^{1*}, Audi Dwi Santoso²

¹⁻² Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Balitar, Indonesia
pcinta500@gmail.com¹, audididwisantoso@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: pcinta500@gmail.com

Abstract. *Population administration services are essential public services that fulfill the civil rights of the community. However, the process of changing Family Card (KK) data at the village level often faces problems, such as complicated procedures and limited access to services. With the development of information technology, village governments are required to implement digital-based service innovations through a digital governance approach. This study aims to evaluate the effectiveness of digital governance implementation in population administration services through the LAPAK SARAH application for Family Card data changes in Dayu Village, Nglegok District, Blitar Regency. The approach used in this study is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of in-depth interviews, observation, and documentation. Research informants included village officials and community members as service users. The results showed that the use of the LAPAK SARAH application could improve the performance of population administration services, as indicated by faster service times, easier access, and increased service transparency and accountability. From a digital governance perspective, the role of village officials, cooperation with the Population and Civil Registration Office, and community participation improved service quality. However, this study also found obstacles such as limited digital literacy among the community, differences in village device capacity, and technical infrastructure constraints. The success of digital population administration services at the village level is not only determined by the use of technology, but also by the quality of governance and the readiness of the parties involved.*

Keywords: *Digital Governance; Family Card; Population Administration; Public Services; Village*

Abstrak. Layanan administrasi kependudukan merupakan layanan dasar publik yang penting dalam memenuhi hak sipil masyarakat. Namun, proses perubahan data Kartu Keluarga (KK) di tingkat desa sering kali menghadapi masalah, seperti prosedur yang rumit dan akses layanan yang terbatas. Dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah desa dituntut untuk mengimplementasikan inovasi layanan berbasis digital melalui pendekatan tata kelola digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi tata kelola digital dalam layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi LAPAK SARAH untuk perubahan data Kartu Keluarga di Desa Dayu, Kecamatan Nglegok, Kabupaten Blitar. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi perangkat desa dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi LAPAK SARAH dapat meningkatkan kinerja layanan administrasi kependudukan, yang ditunjukkan dengan percepatan waktu layanan, kemudahan akses, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas layanan. Dari perspektif tata kelola digital, peran perangkat desa, kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta partisipasi masyarakat meningkatkan kualitas layanan. Namun, penelitian ini juga menemukan hambatan seperti terbatasnya literasi digital di kalangan masyarakat, perbedaan kapasitas perangkat desa, dan kendala infrastruktur teknis. Keberhasilan layanan administrasi kependudukan digital di tingkat desa tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas tata kelola dan kesiapan pihak-pihak yang terlibat.

Kata kunci: Governansi Digital; Kartu Keluarga; Administrasi Kependudukan; Layanan Publik; Desa

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik dasar yang memiliki peran strategis dalam menjamin hak-hak sipil masyarakat. Dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) tidak hanya berfungsi sebagai identitas administratif tetapi juga merupakan persyaratan penting untuk mengakses berbagai layanan pemerintah, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan perbankan. Namun demikian, pelayanan administrasi kependudukan lokal masih sering menghadapi berbagai masalah, termasuk prosedur yang rumit, waktu pelayanan yang lama, keterbatasan akses masyarakat, dan rendahnya transparansi layanan (Wardana & Prabawati, 2024).

Seiring berkembangnya teknologi informasi, pemerintah di berbagai tingkatan harus mengubah pelayanan publik mereka menjadi digital. Digitalisasi pelayanan publik bukan hanya penggunaan teknologi informasi; itu juga merupakan upaya untuk reformasi tata kelola pemerintahan untuk membuat sistem yang lebih efektif, transparan, partisipatif, dan akuntabel. Perkembangan ini menandai pergeseran paradigma dari *e-government* ke *digital governance*. *Digital governance* menekankan partisipasi masyarakat, kerja sama antarpemangku kepentingan, dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Heeks, 2020; United Nations Department of Economic and Social Affairs [UNDESA], 2022).

Digitalisasi layanan administrasi kependudukan telah menjadi prioritas utama bagi pemerintah pusat dan daerah di Indonesia. Layanan berbasis aplikasi telah dikembangkan untuk meningkatkan layanan dan meningkatkan produktivitas. Salah satu contohnya adalah pengurusan dokumen kependudukan. Layanan administrasi kependudukan digital diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah, menurut sejumlah penelitian (Ahmad et al., 2024; Harmelita et al., 2025; Nastasya et al., 2025). Meskipun demikian, digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada governansi digital yang efektif, bukan hanya keberadaan teknologi (Alfayn, 2025). Transformasi digital pelayanan publik memiliki tantangan dan peluang di tingkat desa. Sebagai pusat pelayanan publik, desa harus mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi untuk memberikan layanan yang lebih dekat, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di Desa Dayu, Kecamatan Nglegok, Kabupaten Blitar, aplikasi LAPAK SARAH digunakan untuk menyelesaikan perubahan data Kartu Keluarga. Ini merupakan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Desa. Pemanfaatan teknologi digital, aplikasi ini bertujuan untuk membuat masyarakat lebih mudah mengajukan permohonan perubahan data KK dan memperpendek rantai birokrasi pelayanan antara Desa dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan temuan awal dalam dokumen penelitian sebelumnya, penerapan aplikasi LAPAK SARAH di Desa Dayu menunjukkan peningkatan dalam waktu pelayanan, kemudahan akses, dan koordinasi antaraktor pelayanan. Namun demikian, dalam praktik nyata, masih ada beberapa hambatan. Ini termasuk tingkat literasi digital masyarakat yang rendah, variasi dalam kemampuan aparatur desa untuk menjalankan sistem digital, dan ketergantungan pada infrastruktur teknologi. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi bukan satu-satunya faktor yang menentukan kualitas pelayanan; prinsip-prinsip governansi digital juga berperan dalam proses pelayanan (Paselle et al., 2025; Reynilda et al., 2025).

Sejauh ini, studi tentang perubahan pelayanan Kartu Keluarga lebih banyak berfokus pada prosedur pelayanan atau inovasi teknologi (Didit, 2025; Padjadjaran & Kartini, 2023). Namun, masih ada sedikit penelitian yang melihat seberapa baik governansi digital membantu administrasi kependudukan di tingkat desa. Meskipun demikian, karakteristik sosial dan administratif desa berbeda dengan pemerintah daerah di tingkat kabupaten atau kota, sehingga analisis harus dilakukan secara kontekstual. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa baik governansi digital yang digunakan oleh aplikasi LAPAK SARAH dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Studi ini akan berkonsentrasi pada layanan perubahan data Kartu Keluarga di Desa Dayu, Kecamatan Nglepok, Kabupaten Blitar. Harapan dari penelitian ini yaitu dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian governansi digital di tingkat desa, serta kontribusi praktis bagi pemerintah desa dan pemerintah daerah dalam merancang dan mengimplementasikan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan inklusif.

2. KAJIAN TEORITIS

Governansi Digital dalam Pelayanan Publik

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan paradigma tata kelola pemerintahan dari *e-government* menuju *digital governance*. Jika *e-government* lebih menekankan pada penggunaan teknologi sebagai alat administratif, maka *digital governance* melihat teknologi sebagai bagian penting dari proses tata kelola yang melibatkan berbagai aktor, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor lain, untuk memberikan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan partisipatif (Heeks, 2020). Pendekatan governansi digital

menempatkan teknologi bukan hanya sebagai sarana otomatisasi, tetapi juga sebagai instrumen penguatan akuntabilitas dan kolaborasi dalam tata kelola pemerintahan.

United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA, 2022; 2024) menegaskan bahwa keberhasilan pemerintahan digital ditentukan oleh kemampuan institusi publik dalam mengintegrasikan teknologi dengan tata kelola pemerintahan yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, governansi digital berperan penting dalam meningkatkan akses layanan, mempercepat proses administrasi, serta membuka ruang partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan. Sejumlah studi menunjukkan bahwa penerapan governansi digital yang baik mampu meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Paselle et al., 2025; Reynilda et al., 2025).

Pelayanan Publik Digital dan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu jenis pelayanan publik dasar yang berkaitan langsung dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat. Pelayanan ini dianggap sebagai solusi untuk masalah pelayanan konvensional, seperti antrean panjang, ketidakpastian waktu pelayanan, dan keterbatasan akses informasi, digitalisasi layanan administrasi kependudukan. Menurut penelitian Ahmad et al. (2024) dan Harmelita et al. (2025), digitalisasi layanan administrasi kependudukan memiliki kemampuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan serta meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Pemerintah Indonesia telah mengembangkan berbagai jenis aplikasi untuk mengelola layanan kependudukan, salah satunya adalah penggunaan Kartu Keluarga secara digital. Didit (2025) menyatakan bahwa penerapan konsep pemerintah pintar dalam layanan Kartu Keluarga dapat mempercepat layanan dan mengurangi ketergantungan masyarakat pada layanan tatap muka. Namun, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan digital tidak hanya tergantung pada ketersediaan aplikasi, infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, dan pemahaman masyarakat tentang prosedur layanan digital juga berperan (Padjadjaran & Kartini, 2023; Ridwan & Budiarti, 2024).

Efektivitas Pelayanan Publik dan Indikator Pengukuran

Konsep penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik adalah efektivitas pelayanan publik. Efektivitas pada dasarnya adalah tingkat pencapaian tujuan pelayanan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan hasil yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Kemampuan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya secara efektif dan tepat sasaran disebut efektivitas, menurut Steers (1985). Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas diukur bukan hanya dari pencapaian target

administratif, tetapi juga dari seberapa baik layanan yang diterima oleh masyarakat. Sutrisno (2017) menjelaskan bahwa sejumlah komponen penting memengaruhi efektivitas pelayanan. Hal tersebut termasuk kompetensi yang dimiliki aparatur, kejelasan prosedur pelayanan, dukungan sarana dan prasarana, dan sistem kerja yang efisien. Pelayanan dikatakan efektif apabila dapat memberikan hasil yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, dengan prosedur yang jelas, dan dengan biaya yang terjangkau. Oleh sebab itu, efektivitas pelayanan memiliki aspek proses dan hasil yang saling terkait.

Indikator efektivitas dalam pelayanan publik digital menjadi lebih signifikan. Wardana dan Prabawati (2024) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan di era digital dapat diukur tidak hanya dari seberapa cepat layanan diselesaikan, tetapi juga dari seberapa mudah aksesnya, seberapa transparan informasinya, dan seberapa banyak masyarakat yang terlibat dalam proses pelayanan. Digitalisasi pelayanan publik memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan layanan sekaligus memperkuat prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, seperti akuntabilitas dan keterbukaan. Selanjutnya, Latip et al. (2025) menekankan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik digital adalah kemudahan akses layanan, kepastian waktu penyelesaian, dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik yang baik harus memiliki kemampuan untuk mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan cara orang menggunakan layanan pemerintah. Dalam administrasi kependudukan, efektivitas pelayanan digital juga dikaitkan dengan koordinasi antar instansi yang lancar dan keakuratan data (Al-Muttaqin & Nugroho, 2025).

Berdasarkan kajian tersebut, indikator efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam penelitian ini mencakup: (1) ketepatan waktu pelayanan, kemudahan akses layanan ; (2) transparansi proses pelayanan; (3) partisipasi masyarakat. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauhmana penerapan aplikasi LAPAK SARAH sebagai instrumen governansi digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan perubahan data Kartu Keluarga di Desa Dayu. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Alfayn (2025) yang menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik harus diukur secara komprehensif melalui capaian pelayanan dan kualitas tata kelola yang mendukungnya.

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka di atas, penelitian ini menggunakan kerangka konseptual yang menempatkan governansi digital sebagai faktor kunci dalam menentukan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Governansi digital dalam penelitian ini dipahami sebagai tata kelola pelayanan publik berbasis teknologi yang melibatkan peran aktif pemerintah

desa, koordinasi dengan pemerintah daerah, serta partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan.

Aplikasi LAPAK SARAH diposisikan sebagai instrumen governansi digital yang digunakan dalam pelayanan perubahan data Kartu Keluarga di Desa Dayu. Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan diukur melalui beberapa indikator, yaitu ketepatan waktu pelayanan, kemudahan akses layanan, transparansi proses, serta tingkat partisipasi masyarakat. Kerangka konseptual ini menegaskan bahwa penggunaan aplikasi digital tidak secara otomatis menjamin efektivitas pelayanan, melainkan harus didukung oleh tata kelola yang baik, kapasitas aparatur yang memadai, serta literasi digital masyarakat. Dengan menggunakan kerangka konseptual tersebut, penelitian ini berupaya menganalisis secara komprehensif bagaimana penerapan governansi digital melalui aplikasi LAPAK SARAH berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan perubahan data Kartu Keluarga di tingkat Desa, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya.

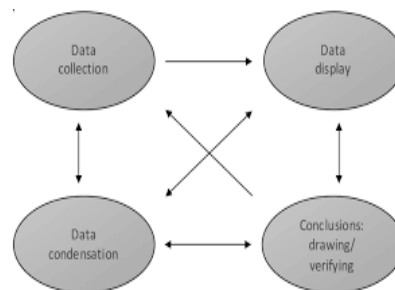
3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metodologi kualitatif deskriptif untuk mencapai pemahaman yang mendalam tentang efektivitas governansi digital pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi LAPAK SARAH. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada proses, interaksi antaraktor, serta konteks implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat Desa. Lokasi penelitian ditetapkan di Desa Dayu, Kecamatan Nglepok, Kabupaten Blitar, dengan pertimbangan bahwa desa tersebut telah menerapkan aplikasi LAPAK SARAH dalam pelayanan perubahan data Kartu Keluarga. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2025 dengan fokus pada pelayanan perubahan data Kartu Keluarga sebagai salah satu layanan administrasi kependudukan yang paling sering diakses masyarakat.

Informan penelitian dipilih secara purposive, meliputi aparatur desa yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi kependudukan, operator aplikasi LAPAK SARAH, serta masyarakat yang pernah mengakses layanan perubahan data Kartu Keluarga. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan dan pengalaman langsung dalam proses pelayanan, sehingga data yang diperoleh mampu menggambarkan kondisi empiris secara komprehensif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi serta studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait pelaksanaan pelayanan, peran aktor, serta persepsi efektivitas layanan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung alur pelayanan dan penggunaan aplikasi LAPAK SARAH, sedangkan dokumentasi

digunakan untuk mendukung data berupa regulasi, standar operasional prosedur, serta arsip pelayanan administrasi kependudukan desa.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap utama: *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data) dan *verification/conclusion drawing* (verifikasi atau penarikan kesimpulan). Setelah itu, hasil analisis dihubungkan dengan indikator Efektivitas guna mengukur tingkat efektivitas pelayanan perubahan data Kartu Keluarga di tingkat desa, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya. Tahapan diatas digambarkan dalam diagram berikut :



Gambar 1 Kerangka Analisis Data Interaktif (Miles, Huberman & Saldana 2014)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi LAPAK SARAH pada pelayanan perubahan data Kartu Keluarga di Desa Dayu, Kecamatan Nglegok, Kabupaten Blitar. Desa Dayu merupakan salah satu desa yang telah menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayu sebelumnya dilaksanakan secara konvensional dengan mekanisme tatap muka dan pengurusan berkas secara manual. Pola pelayanan tersebut sering kali menimbulkan permasalahan, seperti lamanya waktu pelayanan, keterbatasan akses masyarakat, serta ketergantungan masyarakat untuk datang langsung ke kantor Desa maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Kondisi ini mendorong pemerintah desa untuk melakukan inovasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital.

Aplikasi LAPAK SARAH diterapkan sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan yang berfungsi untuk memfasilitasi pengajuan permohonan perubahan data Kartu Keluarga oleh masyarakat. Dalam pelaksanaannya, aparatur desa berperan sebagai pengelola layanan sekaligus pendamping masyarakat dalam proses penggunaan aplikasi, sementara koordinasi

dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap dilakukan untuk proses verifikasi dan penerbitan dokumen kependudukan.

Sebagai objek penelitian, pelayanan perubahan data Kartu Keluarga dipilih karena merupakan suatu layanan administrasi kependudukan yang paling sering diakses oleh masyarakat Desa Dayu. Perubahan data Kartu Keluarga dapat terjadi akibat berbagai peristiwa kependudukan, seperti perubahan status perkawinan, kelahiran, kematian, maupun perubahan elemen data lainnya. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan pada jenis layanan ini menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan governansi digital di tingkat Desa.

Melalui gambaran umum objek penelitian ini, penelitian berfokus pada bagaimana penerapan aplikasi LAPAK SARAH sebagai instrumen governansi digital dijalankan dalam praktik pelayanan administrasi kependudukan, serta bagaimana efektivitas pelayanan tersebut dirasakan oleh aparatur desa dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Implementasi Aplikasi LAPAK SARAH dalam Pelayanan Perubahan Data Kartu Keluarga

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi LAPAK SARAH di Desa Dayu telah mengubah mekanisme pelayanan perubahan data Kartu Keluarga dari pola konvensional menjadi pelayanan berbasis digital yang lebih terstruktur. Aplikasi ini digunakan sebagai media pengajuan berkas administrasi kependudukan yang difasilitasi oleh aparatur desa dan terhubung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Seorang aparatur desa menjelaskan bahwa penerapan aplikasi LAPAK SARAH mempermudah proses pelayanan karena alur kerja menjadi lebih jelas dan terdokumentasi secara sistematis: *“Sebelum ada LAPAK SARAH, warga harus bolak-balik ke desa dan ke kabupaten. Sekarang cukup lewat desa, kami bantu input, lalu diproses secara online ke Dispendukcapil”* (Informan A, Perangkat Desa Dayu).

Peran aparatur desa dalam penggunaan aplikasi ini tidak hanya sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai pendamping masyarakat dalam proses pelayanan digital. Hal ini penting mengingat tidak seluruh masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam mengakses layanan berbasis teknologi. Temuan ini memperkuat pandangan Didit (2025) bahwa inovasi smart government dalam pelayanan administrasi kependudukan memerlukan keterlibatan aktif aparatur sebagai fasilitator layanan.

Efektivitas Governansi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Efektivitas governansi digital melalui aplikasi LAPAK SARAH dianalisis berdasarkan indikator ketepatan waktu, kemudahan akses, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Dari aspek ketepatan waktu, hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasakan percepatan dalam proses perubahan data Kartu Keluarga dibandingkan sebelum penerapan layanan digital. Seorang warga menyampaikan:

“Kalau dulu bisa lama, sekarang lebih cepat karena tidak perlu antre lama dan bolak-balik. Berkas sudah dibantu desa lewat aplikasi” (Informan D, Masyarakat Desa Dayu).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Al-Muttaqin dan Nugroho (2025) serta Harmelita et al. (2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan berkontribusi signifikan terhadap efisiensi waktu pelayanan.

Dari aspek kemudahan akses, aplikasi LAPAK SARAH dinilai memudahkan masyarakat dalam mengurus perubahan data Kartu Keluarga, khususnya bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu. Aparatur desa menyampaikan bahwa masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil kabupaten:

“Warga cukup datang ke desa, nanti kami yang bantu proses lewat sistem. Jadi lebih hemat waktu dan biaya” (Informan B, Operator Layanan Desa).

Aspek transparansi pelayanan juga mengalami peningkatan. Prosedur dan persyaratan pelayanan menjadi lebih jelas, sehingga mengurangi ketidakpastian yang sebelumnya sering dirasakan masyarakat. Transparansi ini mencerminkan prinsip governansi digital yang menekankan keterbukaan informasi dan akuntabilitas pelayanan publik (Paselle et al., 2025; Reynilda et al., 2025). Namun demikian, dari aspek partisipasi masyarakat, penelitian menemukan bahwa meskipun masyarakat mulai terbiasa dengan pelayanan digital, sebagian masih membutuhkan pendampingan. Seorang informan masyarakat menyatakan:

“Kalau yang muda-muda mungkin bisa sendiri, tapi kalau orang tua tetap perlu dibantu perangkat desa” (Informan E, Masyarakat Desa Dayu).

Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam layanan digital belum sepenuhnya mandiri, sehingga peran aparatur desa tetap krusial dalam menjembatani kesenjangan literasi digital (Wardana & Prabawati, 2024).

Hambatan Implementasi Governansi Digital di Desa Dayu

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa hambatan dalam implementasi governansi digital melalui aplikasi LAPAK SARAH. Hambatan utama yang ditemukan meliputi keterbatasan literasi digital masyarakat, kapasitas aparatur desa yang belum merata, serta kendala teknis jaringan internet. Seorang aparatur desa mengungkapkan bahwa tidak semua masyarakat mampu langsung menyesuaikan diri dengan pelayanan digital:

“Masih ada warga yang belum paham teknologi, jadi kami harus jelaskan satu per satu supaya tidak salah prosedur” (Informan C, Perangkat Desa Dayu).

Selain itu, kendala teknis seperti gangguan jaringan internet juga memengaruhi kelancaran pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Ridwan dan Budiarti (2024) yang menekankan pada infrastruktur dan kesiapan pengguna merupakan faktor penting dalam keberhasilan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan aplikasi LAPAK SARAH di Desa Dayu menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan bukan hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga kualitas governansi digital yang diterapkan. Interaksi antara aparatur desa, masyarakat, dan pemerintah daerah menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan digital di tingkat desa. Berbeda dengan studi sebelumnya yang lebih menekankan aspek teknis inovasi digital (Didit, 2025; Padjadjaran & Kartini, 2023), penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan governansi digital memungkinkan analisis yang lebih komprehensif terhadap efektivitas pelayanan publik. Temuan ini mendukung pandangan Alfayn (2025) bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik harus diiringi dengan penguatan tata kelola, kapasitas institusional, dan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, aplikasi LAPAK SARAH bukan hanya berfungsi sebagai alat pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga sebagai instrumen penguatan governansi digital di tingkat Desa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi LAPAK SARAH di Desa Dayu, Kecamatan Nglegok, Kabupaten Blitar telah berkontribusi positif terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pelayanan perubahan data Kartu Keluarga. Penerapan layanan berbasis digital tersebut mampu mempercepat proses pelayanan,

mempermudah akses masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan di tingkat desa.

Dari perspektif governansi digital, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan bukan hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas tata kelola yang diterapkan. Peran aparatur desa sebagai fasilitator layanan, koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta keterlibatan masyarakat menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan implementasi aplikasi LAPAK SARAH. Temuan ini menegaskan bahwa teknologi digital berfungsi sebagai instrumen penguatan tata kelola pelayanan publik, bukan sebagai tujuan akhir dari transformasi pelayanan. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas governansi digital di tingkat desa masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait dengan keterbatasan literasi digital masyarakat, variasi kapasitas aparatur desa, serta kendala teknis infrastruktur. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan agar manfaatnya bisa dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

- a. Pemerintah Desa disarankan untuk memperkuat kapasitas aparatur desa melalui pelatihan berkelanjutan terkait pengelolaan layanan digital dan pemanfaatan aplikasi LAPAK SARAH, sehingga kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat terus ditingkatkan.
- b. Pemerintah Daerah perlu mendukung penguatan infrastruktur teknologi dan jaringan internet di tingkat desa, serta memastikan integrasi sistem pelayanan administrasi kependudukan desa dengan sistem Dispdukcapil secara optimal.
- c. Masyarakat perlu didorong untuk meningkatkan literasi digital melalui program pendampingan dan sosialisasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital, agar partisipasi masyarakat dalam pelayanan dapat berjalan lebih mandiri dan inklusif.
- d. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji implementasi governansi digital pada pelayanan administrasi kependudukan di desa lain dengan pendekatan komparatif atau menggunakan metode campuran (*mixed methods*) guna memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian berjudul "Efektivitas Governansi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi LAPAK SARAH" (Studi Perubahan Data pada Kartu Keluarga di Desa Dayu, Kecamatan Nglegok, Kabupaten Blitar) sudah berhasil kami lakukan. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah berkontribusi dalam proses dan penyelesaian penelitian ini. Pertama, kami berterima kasih kepada Universitas Islam Balitar (UNISBA) atas bimbingan akademik, literatur, dan bantuan moral yang diberikan selama proses penelitian. Kedua, kami mengucapkan terima kasih kepada pemerintah Desa Dayu, Kecamatan Nglegok Kabupaten Blitar, atas persetujuan mereka untuk melakukan penelitian ini dan juga atas kerjasama mereka dalam memverifikasi data lapangan untuk memastikan kelengkapan data penelitian. Ketiga, kami berterima kasih kepada Perangkat Desa dan Masyarakat Desa Dayu yang telah berperan sebagai informan kunci serta memfasilitasi kami dalam proses wawancara serta penyediaan data tentang Efektivitas Governansi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi LAPAK SARAH. Terakhir, ucapan terimakasih kami tujukan kepada seluruh tim, mitra dan responden yang telah bersedia memberikan kontribusi serta dedikasi dalam menunjang kelengkapan data dan hasil analisa penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmad, S., Usman, J., & Sihotang, H. (2024). Implementation of public service digitalization to improve government accountability in Gorontalo City. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 40(2), 289-300.
- Alfayn, M. A. N. (2025). From e-government to good governance: Examining the impact of digitalization on public service delivery in Indonesia. *Jurnal Politik Walisongo*, 7(1), 45-60.
- 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. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 11(1), 1-15. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v11i1.11802>
- Ariyadi, A., & Akbar, M. (2025). Public services in the digital age: A systematic review and bibliometric analysis of trends and challenges in digital governance. *Tamalanrea: Journal of Government and Development*, 2(2), 153-167. <https://doi.org/10.69816/jgd.v2i2.46068>
- Didit, W. (2025). Smart government dalam pelayanan Kartu Keluarga. *Jurnal Studi Inovasi Pemerintahan*, 5(1), 33-47.

- Harmelita, H., Sujianto, S., & Meilani, D. (2025). Transformasi pelayanan publik berbasis digital dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Paradigma*, 14(1), 78-92.
- Heeks, R. (2020). *Reinventing government in the information age: International practice in IT-enabled public sector reform*. Routledge.
- Latip, A., Sari, N., & Putra, R. (2025). Optimizing digital public services for enhanced citizen satisfaction and transparent governance. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(2), 201-215. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4100>
- Musta'ana, W., Wulandari, S., Septian, E., & Ximenes, M. (2025). Public services in the era of digitalization: Effectiveness of SIMANIZ application innovation in local government scope. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 224-238. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v10i2.15833>
- Nastasya, M., Yuliani, F., & As'ari, H. (2025). Pelaksanaan digital governance pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 6(1), 15-28. <https://doi.org/10.46730/japs.v6i1.221>
- Padjadjaran, R. A., & Kartini, D. S. (2023). Penerapan e-government dalam layanan administrasi kependudukan dan perizinan di daerah terpencil: Evaluasi keberhasilan dan kendala. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 1-16. <https://doi.org/10.30656/sawala.v13.i1.9829>
- Paselle, E., Kurniawan, D., & Rahman, A. (2025). Digital governance in public administration: Enhancing transparency through e-government platforms. *The Journal of Academic Science*, 4(1), 55-69.
- Putri, K., Anggraini, D., Aurora, B., & Damitri, D. (2024). Pelatihan peningkatan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penggunaan teknologi digital. *Bhakti Nagori: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(1), 23-30. https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v4i1.3884
- Reynilda, R., Nugraha, A. R., Sako, U., & Wibasuri, A. (2025). Governance innovation through e-government platforms: A study on service efficiency and citizen satisfaction. *Journal of Humanities and Social Studies*, 9(3), 120-135. <https://doi.org/10.33751/jhss.v9i3.120>
- Ridwan, F. D., & Budiarti, Y. (2024). Analisis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan metode System Usability Scale (SUS). *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 8(2), 279-291. <https://doi.org/10.26798/jiko.v8i2.1250>
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi*. Erlangga.
- Suhendra, S., Widyani, R., Nilamcaya, M., & Rudiansyah, A. (2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik menggunakan e-government. *REFORMASI: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 7(1), 1-12. <https://doi.org/10.33603/reformasi.v7i1.10896>
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations.

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2024). *United Nations e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations.

Wardana, I. G. N. W., & Prabawati, N. P. (2024). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif good governance di era digital. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(1), 178-193. <https://doi.org/10.61292/shkr.178>