



EFEKTIVITAS APLIKASI LAYANAN PAK DANAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI PEMERINTAH DESA PLINTAHAN

Serly Apriliana^{a1*}, Hendra Sukmana^{b2}

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

¹hendra.sukmana@umsida.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 25-09-2025
Disetujui: 14-10-2025
Dipublikasikan: 15-10-2025

Kata Kunci:

1. Efektivitas
2. Aplikasi Pelayanan Pak Danan
3. Pelayanan Administrasi

Keywords:

1. Effectiveness
2. Service Application Pak Danan
3. Administrative Services

ABSTRAK

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas Aplikasi Layanan Pak Danan dalam pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Plintahan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta analisis data model Miles dan Huberman. Informan terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa sekaligus operator aplikasi, dan Kasi Pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek pencapaian tujuan, aplikasi mampu mempercepat pelayanan, mempermudah registrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meskipun masih terdapat beberapa jenis layanan administrasi yang belum terakomodasi dalam sistem dan aplikasi belum memiliki payung hukum yang sah. Dari aspek integrasi, penerapan mendorong koordinasi melalui sosialisasi, mekanisme tanda tangan berjenjang, serta penanganan register ganda, tetapi integrasi awal belum merata karena adanya ketergantungan pada peran tertentu. Dari aspek adaptasi, perangkat desa menunjukkan peningkatan kemampuan dalam mempelajari aplikasi, menyesuaikan pelayanan dengan perubahan regulasi, serta melakukan inovasi teknis sesuai kebutuhan masyarakat, meskipun masih terkendala error sistem, gangguan jaringan, dan pemadaman listrik. Dengan demikian, efektivitas Aplikasi Layanan Pak Danan dapat dikategorikan efektif meskipun belum sepenuhnya optimal, sehingga masih memerlukan perbaikan pada cakupan layanan, aspek regulasi, dan infrastruktur pendukung.

Abstract: This study aims to describe and analyze the effectiveness of the Layanan Pak Danan Application in administrative services at the Plintahan Village Government. The research employed a descriptive qualitative method with observation, interviews, and documentation, and data analysis was conducted using the Miles and Huberman model. Informants included the Village Head, the Village Secretary as the application operator, and the Head of Services. The findings reveal that in terms of goal achievement, the application has accelerated services, simplified registration, and enhanced transparency and accountability, although several administrative services are not yet accommodated in the system and the application lacks a formal legal framework. In terms of integration, the application encouraged coordination through socialization, tiered signature mechanisms, and handling of duplicate registers, yet initial integration was uneven due to reliance on specific roles. In terms of adaptation, village officials demonstrated improved ability to learn the application independently, adjust services to regulatory changes, and implement technical innovations to meet community needs, although technical issues such as system errors, unstable internet, and power outages remain obstacles. Thus, the effectiveness of the Layanan Pak Danan Application can be categorized as effective, although not yet fully optimal, and still requires improvements in service coverage, regulatory aspects, and supporting infrastructure.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas kehidupan dan kesejahteraan masyarakat. Melalui pelayanan publik yang berkualitas, kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara efektif sehingga berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup (Amba et al., 2023). Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, didefinisikan bahwa pelayanan publik ialah rangkaian aktivitas mengenai penyelenggara layanan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai apa yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kegiatan tersebut meliputi pemberian berupa barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat ataupun daerah, serta oleh pihak lain yang ditugaskan (Fatimah & Rodiyah, 2021).

Salah satu bentuk konkret dari pelayanan publik adalah pelayanan administrasi, yaitu usaha pemerintah untuk membantu masyarakat dalam hal menyiapkan atau mengurus berbagai dokumen yang diperlukan, sesuai dengan prosedur maupun hukum yang berlaku (Ariandi et al., 2023). Pelayanan administrasi bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengurus dokumen maupun keperluan administrasi demi tujuan tertentu serta meningkatkan kepuasan publik terhadap pelayanan pemerintah (Sucahyo et al., 2023). Di tingkat desa, pelayanan administrasi memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kelancaran proses pemerintahan di tingkat desa (Sucahyo et al., 2023). Jenis layanan administrasi desa yang kerap menjadi kebutuhan masyarakat meliputi berbagai jenis surat, antara lain surat keterangan usaha, surat pindah, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar untuk pembuatan kartu keluarga, surat pengantar pembuatan akta kelahiran, surat keterangan untuk pembuatan KTP, surat persyaratan ahli waris, surat pengantar izin keramaian, serta surat-surat administrasi lainnya (Rawis et al., 2022).

Sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang cepat, transparan, dan efisien, pemerintah mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Budijaya & Situmeang, 2025). Langkah ini diperkuat oleh Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang bertujuan mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan bertanggung jawab, memberikan pelayanan publik yang berkualitas, terpercaya dan andal, serta meningkatkan integrasi dan efisiensi. Selain itu, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional yang bertujuan untuk mempercepat transformasi digital dalam SPBE dan memastikan keterpaduan layanan digital nasional. Adapun, Keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Nomor 55 Tahun 2024 Tentang Panduan Umum Pengembangan Desa Cerdas yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat desa melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik serta pembangunan desa.

Sebagai implementasi dari kebijakan tersebut, Pemerintah Desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, meluncurkan aplikasi berbasis website bernama Layanan Pak Danan pada 25

September 2024. Aplikasi ini menjadi inovasi digital untuk untuk mempermudah perangkat desa dalam proses pembuatan surat sekaligus mempercepat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Aplikasi Layanan Pak Danan dilengkapi fitur utama untuk mendukung pelayanan administrasi desa secara digital. Di halaman beranda, aplikasi menampilkan rekapitulasi jumlah surat yang dikeluarkan sepanjang tahun dan statistik jenis surat yang terbagi ke dalam empat kategori utama: surat tanah, surat kependudukan, surat keterangan, dan surat lainnya. Informasi ini juga disajikan dalam grafik batang berdasarkan bulan dan jenis surat, serta daftar sepuluh jenis surat yang paling sering diminta. Pada menu Pelayanan, terdapat tiga fitur utama: Surat Menyurat, Riwayat Surat, dan Akun Warga. Fitur Surat Menyurat terbagi ke dalam beberapa subkategori: (1) Surat Tanah, seperti surat keterangan tanah dan surat pernyataan tanah; (2) Surat Kependudukan, seperti akta kelahiran, akta pembetulan, akta kematian, kartu keluarga (KK), keterangan kelahiran, kartu identitas anak (KIA), dan surat pindah; (3) Surat Keterangan, Surat Keterangan terbagi menjadi beda data, surat keterangan belum menikah, domisili, domisili instansi, kehilangan, kematian, penghasilan, tidak bekerja, tidak mampu, umum, dan usaha; serta (4) Surat Lain seperti surat izin keramaian, pengantar RT, pengantar SKCK, permohonan duplikat nikah, pernikahan, pernyataan, surat kuasa, dan surat tugas. Seluruh data permohonan ditampilkan dalam bentuk tabel yang memuat informasi nama pemohon, jenis surat, keperluan, petugas yang menambahkan, serta status permohonan. Fitur lainnya adalah Riwayat Surat, untuk menyimpan arsip permohonan yang telah diproses, dan Akun Warga, untuk mengelola data pengguna yang terdaftar, meskipun sebagian besar warga belum mendaftar. Aplikasi ini juga memiliki menu Data Desa, yang terdiri dari Profil Desa, Infografis, UMKM, dan Berita Desa.

Proses pembuatan surat dimulai dengan perangkat desa yang melakukan login menggunakan NIK, kemudian memilih jenis surat yang diperlukan. Setelah itu, perangkat desa mengisi data pemohon dan menentukan pejabat yang akan menandatangani surat. Sistem akan otomatis menghasilkan surat dengan format yang telah ditentukan. Selanjutnya, surat diperiksa, dicetak, ditandatangani oleh pejabat berwenang, dan akhirnya distempel sebagai pengesahan. Data berikut menunjukkan peningkatan signifikan penggunaan aplikasi sejak awal operasional hingga pertengahan tahun berikutnya:

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Pengurusan Surat pada Aplikasi Layanan Pak Danan

Bulan	Surat Tanah	Surat Kependudukan	Surat Keterangan	Surat Lain
September 2024	0	0	4	1
Oktober 2024	0	1	26	21
November 2024	0	4	27	28
Desember 2024	0	2	20	10
Januari 2025	0	32	41	18
Februari 2025	0	38	51	19
Maret 2025	2	22	16	19
April 2025	1	44	30	31
Mei 2025	1	65	43	37
Juni 2025	0	55	47	27

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengurusan surat melalui Aplikasi Layanan Pak Danan meningkat signifikan dari September 2024 hingga Juni 2025. Pada awal penggunaan (September–

Desember 2024), jumlah surat yang dikelola masih rendah, dengan dominasi surat keterangan dan surat lain. Mulai Januari 2025, pengelolaan surat kependudukan meningkat tajam, mencapai puncaknya pada Mei 2025 dengan 65 surat. Surat keterangan juga meningkat, meskipun ada penurunan pada Maret 2025. Surat tanah mulai diproses pada Maret 2025, meskipun jumlahnya lebih sedikit dibandingkan jenis surat lainnya.

Penelitian terdahulu seperti oleh (Amalia & Rodiyah, 2024) menemukan bahwa aplikasi SIPRAJA di Sidoarjo belum efektif karena kesenjangan antara layanan daring dan luring, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital, serta keterbatasan sumber daya manusia operator. Sementara itu, penelitian (Risa & Rustianingsih, 2024) menunjukkan bahwa Kios E-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir berhasil meningkatkan aksesibilitas masyarakat namun terkendala sosialisasi dan sarana prasarana. Adapun penelitian (Putu et al., 2024) mengenai aplikasi SIPADU menunjukkan efektivitas cukup baik, tetapi masih memerlukan adaptasi masyarakat melalui edukasi dan pendampingan berkelanjutan.

Dari tiga penelitian tersebut, *gap analysis* dapat diidentifikasi bahwa kajian efektivitas aplikasi pelayanan administrasi di tingkat desa umumnya berfokus pada aspek implementasi teknis dan sosialisasi masyarakat, sementara Aplikasi Layanan Pak Danan belum pernah diteliti sebelumnya, terutama dalam konteks integrasi sistem, efisiensi pelayanan, serta kemampuan adaptasi perangkat desa terhadap sistem digital. Dengan demikian, penelitian ini menghadirkan novelty berupa analisis mendalam terhadap efektivitas Aplikasi Layanan Pak Danan dengan menggunakan indikator teori Duncan dalam Steers, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, dimensi yang belum banyak diterapkan dalam penelitian sejenis di level pemerintahan desa.

Berdasarkan observasi lapangan, ditemukan permasalahan utama dalam pelaksanaan aplikasi ini, antara lain belum lengkapnya jenis layanan surat, kesalahan pencatatan data yang menimbulkan nomor register ganda, serta kendala teknis seperti error sistem, jaringan internet lambat, dan pemadaman listrik yang menghambat pelayanan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa meskipun aplikasi telah beroperasi dengan baik, tingkat efektivitasnya masih perlu dikaji secara sistematis.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas Aplikasi Layanan Pak Danan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Plintahan berdasarkan teori Duncan dalam Steers yang meliputi tiga indikator utama: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian Administrasi Publik mengenai efektivitas penerapan aplikasi pelayanan administrasi digital di desa serta memberikan rekomendasi praktis bagi Pemerintah Desa Plintahan untuk mengoptimalkan sistem pelayanan publik berbasis digital di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di Pemerintah Desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, yang dipilih karena diketahui adanya indikasi permasalahan. Fokus penelitian ini terkait dengan efektivitas Aplikasi Layanan Pak Danan dalam pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Plintahan, yang dianalisis melalui aspek pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu metode yang diterapkan oleh peneliti ketika ada pertimbangan tertentu dalam pemilihan sampel (Anugrah et al., 2023). Informan yang terlibat dalam penelitian ini meliputi Kepala Desa Plintahan, Sekretaris

Desa Plintahan yang juga selaku Operator Aplikasi Layanan Pak Danan, dan Kasi Pelayanan Desa Plintahan. Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data dilakukan melalui model analisis Miles Huberman (1984), yang mencakup reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi, yaitu perbandingan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi guna menguji konsistensi dan validitas hasil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut telah ditentukan terlebih dahulu (Pae et al., 2024). Dalam konteks ini, efektivitas dapat didefinisikan sebagai ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu program atau tindakan berhasil mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan, dengan membandingkan rencana yang dibuat dengan hasil yang dicapai (Bermuli et al., 2024). Sejalan dengan pemahaman ini, Steers (1985:87) menekankan bahwa efektivitas juga mencakup jangkauan usaha suatu program sebagai sistem yang memanfaatkan sumber daya dan sarana tertentu. Hal ini dilakukan untuk memenuhi tujuan dan sasaran tanpa mengganggu cara serta sumber daya yang ada, serta tanpa memberikan tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaan program tersebut (Hasibah et al., 2022). Penelitian ini dilakukan melalui wawancara secara langsung kepada informan untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin sesuai dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, melalui kegiatan wawancara maka didapatkan informasi sebagaimana harapan peneliti sesuai Teori Duncan dalam Richard M. Steers sebagai berikut:

Pencapaian Tujuan

Menurut Duncan dalam Steers, pencapaian tujuan ialah keseluruhan usaha untuk mencapai tujuan yang harus dilihat sebagai suatu proses. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan adanya tahapan, baik dalam konteks pencapaian bagian-bagiannya maupun dalam hal periodisasinya (Mokoginta et al., 2021). Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, antara lain kurun waktu pelaksanaan, pencapaian sasaran sebagai target konkret, serta dasar hukum yang mendasarinya (Risa & Rustianingsih, 2024).



Gambar 1. Aplikasi Layanan Pak Danan

Sumber: Aplikasi Layanan Pak Danan, 2025

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, pencapaian tujuan Aplikasi Layanan Pak Danan di Desa Plintahan menunjukkan capaian positif meskipun belum sepenuhnya optimal. Dari aspek kurun waktu, aplikasi ini telah melalui tahap uji coba selama dua bulan sebelum diresmikan pada 25 September 2024, yang menandakan adanya perencanaan dan periodisasi yang sistematis. Dari aspek pencapaian sasaran, aplikasi terbukti mempercepat pembuatan surat, mempermudah registrasi melalui pencatatan otomatis, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas perangkat desa. Aplikasi ini juga memberi fleksibilitas pelayanan hingga di luar jam kerja, sehingga sangat membantu perangkat desa dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi secara lebih efisien. Namun demikian, cakupan layanan masih terbatas karena beberapa jenis surat, seperti Surat Keterangan Kepemilikan Tanah dan Surat Ahli Waris, belum tersedia dalam sistem sehingga tetap dibuat secara manual. Dari aspek dasar hukum, aplikasi ini sudah dipersiapkan dengan rancangan peraturan desa, tetapi regulasi tersebut belum disahkan sehingga aplikasi masih berjalan tanpa payung hukum formal.

Fakta di atas jika dikaitkan dengan teori Duncan dalam Steers menunjukkan bahwa pencapaian tujuan merupakan suatu proses bertahap yang mencakup kurun waktu pelaksanaan, pencapaian sasaran konkret, serta dasar hukum yang kuat. Aplikasi Layanan Pak Danan telah memenuhi sebagian indikator tersebut, khususnya pada aspek kurun waktu pelaksanaan dengan adanya uji coba sebelum peresmian, serta pada aspek pencapaian sasaran yang terbukti mempercepat pelayanan dan mempermudah registrasi melalui pencatatan otomatis. Namun, capaian ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa jenis layanan administrasi yang belum terakomodasi dalam sistem, serta lemahnya aspek legitimasi hukum akibat regulasi yang belum disahkan. Temuan penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Widanti dan Pinatih (2024) mengenai efektivitas SIPADU di Desa Daging Puri Kangin, yang sama-sama menunjukkan capaian positif meskipun belum sepenuhnya optimal. Persamaan kedua penelitian ini terletak pada keberhasilan aplikasi dalam mempercepat pelayanan administrasi. Sementara itu, perbedaannya, SIPADU menghadapi kendala pada aspek sosialisasi, sedangkan Aplikasi Layanan Pak Danan masih lemah pada aspek regulasi karena belum memiliki payung hukum formal. Dengan demikian, indikator pencapaian tujuan pada Aplikasi Layanan Pak Danan di Desa Plintahan dapat dikategorikan telah menunjukkan capaian positif, tetapi belum sepenuhnya optimal.

Integrasi

Integrasi merupakan tolok ukur terhadap kapasitas organisasi dalam mengimplementasikan sosialisasi, pengembangan, serta komunikasi yang berkaitan dengan pelayanan publik (Ratuhanrasa et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa organisasi berperan dalam mengintegrasikan berbagai dimensi, ide, dan kepentingan yang berbeda secara harmonis untuk mencapai sasaran bersama (Risa & Rustianingsih, 2024). Melalui integrasi, organisasi dapat membangun keselarasan, kerjasama, dan koordinasi antarbagian, sehingga mendukung pencapaian tujuan secara lebih efektif (Lahutung et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa integrasi dalam pemanfaatan Aplikasi Layanan Pak Danan di Desa Plintahan sudah berjalan cukup baik meskipun belum sepenuhnya optimal. Sosialisasi telah dilakukan, namun pada tahap awal tidak diikuti oleh seluruh perangkat desa sehingga pemahaman mengenai penggunaan aplikasi belum merata. Hal ini berdampak pada terjadinya kesalahan

input data yang menimbulkan nomor register ganda, dan perangkat desa tidak dapat mengatasinya secara mandiri karena penghapusan data hanya dapat dilakukan oleh Sekretaris Desa selaku operator aplikasi atau Kepala Desa. Situasi ini menunjukkan adanya ketergantungan pada peran tertentu sehingga koordinasi awal belum berjalan harmonis. Meski demikian, seiring meningkatnya pemahaman perangkat desa, kerja sama dan komunikasi semakin membaik. Mekanisme koordinasi dalam tanda tangan surat serta penanganan register ganda yang diatur secara berjenjang menunjukkan adanya upaya menjaga keselarasan organisasi. Selain itu, aplikasi juga berfungsi sebagai instrumen monitoring karena setiap penambahan nomor register tercatat otomatis, sehingga memperkuat pengawasan meskipun pencatatan manual terkadang terlewat.



Gambar 2. Proses Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Layanan Pak Danan kepada Perangkat Desa

Sumber: Sekretaris Desa Plintahan, 2025

Fakta di atas jika dikaitkan dengan teori Duncan dalam Steers menunjukkan bahwa integrasi organisasi menekankan pentingnya sosialisasi, komunikasi, koordinasi, dan kerja sama dalam menjaga keselarasan organisasi. Aplikasi Layanan Pak Danan telah memperlihatkan praktik integrasi melalui proses sosialisasi, koordinasi internal dalam penanganan register ganda, serta pengaturan tanda tangan surat secara berjenjang. Namun, integrasi belum sepenuhnya optimal karena pada tahap awal sosialisasi tidak merata dan masih terdapat ketergantungan pada peran tertentu dalam penghapusan data ganda. Temuan penelitian ini serupa dengan penelitian Sari dan Rustianingsih (2024) mengenai efektivitas Kios E-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir, yang sama-sama menemukan kendala integrasi pada tahap awal implementasi layanan digital. Persamaannya terletak pada munculnya hambatan di fase awal, sedangkan perbedaannya, penelitian Sari dan Rustianingsih menekankan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat luas, sementara penelitian ini lebih menyoroti sosialisasi internal perangkat desa yang tidak merata serta ketergantungan pada peran tertentu. Dengan demikian, integrasi dalam pemanfaatan Aplikasi Layanan Pak Danan dapat dikategorikan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal.

Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan suatu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perubahan dan kondisi yang terjadi di lingkungan sekitarnya (Lahutung et al., 2021). Kemampuan ini tercermin dari sejauh mana organisasi merespons perubahan yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal. Adaptasi juga erat hubungannya dengan kesesuaian pelaksanaan program serta pelayanan yang akan diterapkan di lapangan (Rahayu & Sukmana, 2022). Indikator adaptasi meliputi peningkatan kemampuan dan sarana prasarana (Risa & Rustianingsih, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, adaptasi dalam pemanfaatan Aplikasi Layanan Pak Danan di Desa Plintahan sudah berjalan cukup baik meskipun belum sepenuhnya optimal. Perangkat desa mampu mempelajari dan mengoperasikan aplikasi secara mandiri tanpa pelatihan khusus, sehingga pelayanan administrasi tetap dapat berlangsung. Namun, pada tahap awal muncul kendala berupa nomor register ganda serta keterbatasan format surat. Perangkat desa beradaptasi dengan cara melaporkan register ganda kepada operator aplikasi untuk dihapus, serta membuat surat manual jika format surat di aplikasi tidak sesuai dengan permintaan warga, sambil tetap mencatat data pokok di sistem aplikasi agar riwayat pelayanan terdokumentasi. Selain itu, perangkat desa juga menyesuaikan pelayanan ketika terjadi perubahan kebijakan dari Pemerintah Kabupaten, seperti melalui pembaruan kop surat desa. Adapun penyesuaian teknis lain, seperti penambahan pejabat penanda tangan dan revisi format surat tertentu, dilakukan atas inisiatif internal desa untuk meningkatkan fleksibilitas pelayanan dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, jika terdapat permintaan warga yang lebih detail daripada format standar aplikasi, perangkat desa membuat surat manual sebagai alternatif, dengan tetap mencatat data pokok di aplikasi. Faktor sarana prasarana berupa laptop, komputer, *printer*, dan jaringan internet (*Wi-Fi*) relatif memadai untuk mendukung operasional aplikasi. Namun, hambatan teknis berupa gangguan jaringan, pemadaman listrik, dan *error* sistem masih kerap terjadi sehingga mengganggu kelancaran pelayanan administrasi.

Tabel 1. Sarana dan Prasarana Pendukung Operasional Aplikasi Layanan Pak Danan di Pemerintah Desa Plintahan

No	Nama Barang	Jumlah
1	Laptop	2
2	Komputer	5
3	Mesin cetak (<i>printer</i>)	4
4	Jaringan internet (<i>Wi-Fi</i>)	1

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

Fakta di atas jika dikaitkan dengan teori Duncan dalam Steers menunjukkan bahwa adaptasi organisasi menekankan pentingnya kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, baik melalui peningkatan kemampuan perangkat maupun pemanfaatan sarana prasarana. Pemerintah Desa Plintahan telah memperlihatkan praktik adaptasi tersebut melalui kemampuan perangkat desa mempelajari aplikasi secara mandiri, fleksibilitas dalam menyesuaikan pelayanan dengan perubahan regulasi dan kebutuhan masyarakat, serta pemanfaatan sarana prasarana digital untuk mendukung operasional aplikasi. Namun, adaptasi belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh hambatan teknis berupa gangguan sistem, jaringan internet yang tidak stabil, dan pemadaman listrik. Temuan penelitian ini serupa dengan penelitian Sari dan Rustianingsih (2024) mengenai efektivitas Kios E-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir, yang juga menghadapi kendala adaptasi pada aspek teknis dan infrastruktur. Persamaannya terletak pada adanya hambatan teknis yang memengaruhi kelancaran pelayanan administrasi. Perbedaannya, penelitian Sari dan Rustianingsih menekankan keterbatasan infrastruktur layanan, sementara penelitian ini lebih menyoroti intensitas penggunaan aplikasi oleh perangkat desa serta keterbatasan fitur aplikasi yang memengaruhi proses adaptasi.

Dengan demikian, adaptasi dalam pemanfaatan Aplikasi Layanan Pak Danan di Desa Plintahan dapat dikategorikan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari kemampuan perangkat desa untuk menyesuaikan penggunaan aplikasi dengan kebutuhan masyarakat dan perubahan regulasi, serta dukungan sarana prasarana yang memadai, tetapi masih menghadapi hambatan teknis yang mengganggu efektivitas pelayanan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Layanan Pak Danan di Desa Plintahan telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi, meskipun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Dari aspek pencapaian tujuan, aplikasi ini mampu mempercepat proses pelayanan, mempermudah registrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas perangkat desa. Namun, masih terdapat beberapa jenis layanan administrasi yang belum terakomodasi dalam sistem, dan aplikasi belum memiliki payung hukum yang sah karena regulasi yang disiapkan masih berupa rancangan peraturan desa. Dari aspek integrasi, aplikasi telah mendorong koordinasi dan kerja sama melalui sosialisasi, mekanisme tanda tangan berjenjang, serta penanganan register ganda. Meski demikian, integrasi awal belum berjalan optimal karena sosialisasi tidak merata dan terdapat ketergantungan pada peran tertentu dalam penghapusan data ganda. Dari aspek adaptasi, perangkat desa menunjukkan peningkatan kemampuan dalam mempelajari aplikasi, menyesuaikan pelayanan dengan perubahan regulasi, serta melakukan inovasi teknis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Adaptasi ini didukung oleh sarana prasarana yang relatif memadai, meskipun masih terkendala gangguan jaringan, pemadaman listrik, dan *error* sistem. Dengan demikian, efektivitas Aplikasi Layanan Pak Danan dapat dikategorikan efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Plintahan tetapi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dibenahi, khususnya terkait cakupan layanan, aspek regulasi, serta perbaikan infrastruktur pendukung. Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah Desa Plintahan perlu memperluas fitur layanan administrasi yang tersedia, mempercepat pengesahan regulasi sebagai payung hukum, serta memperkuat infrastruktur teknologi agar hambatan teknis dapat diminimalisasi. Selain itu, perangkat desa sebagai pengguna utama perlu mendapatkan pelatihan berkala guna meningkatkan keterampilan dalam mengoperasikan aplikasi dan mengurangi kesalahan input data.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, D. A. N., & Rodiyah, I. (2024). Efektivitas Program Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Digital Di Desa Karangtanjung Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. *Jdp (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 7(2), 153–175. <https://doi.org/10.36341/jdp.v7i2.4506>
- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239. <https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1805>
- Anugrah, P., Kustiawan, K., & Marliani, L. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu*

Administrasi Negara, 10(3), 488–500.

- Ariandi, M., Cahya, M. A. D., Studi, P., Informasi, S., Sains, F., & Darma, U. B. (2023). *Digitalisasi E-Document Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kecamatan Sembawa*. 9(2), 1281–1296.
- Bermuli, A. N. D., Natsir, N., & Susanti, A. (2024). Efektivitas Organisasi Kelompok Tani Di Desa Silanca Kecamatan Lage Kabupaten Poso. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(3), 326–339. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jmia.v1i3.1449>
- Budijaya, M. I., & Situmeang, M. (2025). Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan: Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi di Era Society 5.0 Digital Transformation in Governance: Analysis of the Effectiveness of Application-Based Public Services in the Era of Society. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 5(2), 1–13. <https://j-las.lemkomindo.org/index.php/AFoSJ-LAS/index>
- Fatimah, A. S., & Rodiyah, I. (2021). Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Pemerintah Desa Seduri, Kecamatan Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Budaya Dan Masyarakat Indonesia*, 9, 7. <https://doi.org/10.21070/ijccd2021755>
- 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>
- Keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Nomor 55 Tahun 2024 Tentang Panduan Umum Pengembangan Desa Cerdas, Pub. L. No. 55 (2024). <https://www.transmigrasi.go.id/jdih/web/regulations/read/panduan-umum-pengembangan-desa-cerdas-55-2024>
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pengemanan, F. (2021). Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–8.
- Mokoginta, R. H., Posumah, J. H., & Palar, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. *Jurnal Administrasi Publik*, VII(102), 43–52.
- Pae, N. T., Hasbullah, Kurnia, I., & Nuraisyah. (2024). Efektivitas Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) dalam Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Lingkup Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Syntax Imperatif*, 5(3), 439–448. <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/syntaximperatif.v5i3.425>
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, Pub. L. No. 82 (2023). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/273981/perpres-no-82-tahun-2023>

L. No. 95 (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>

Putu, N., Widanti, T., Ayu, D., & Intan, A. (2024). EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN APLIKASI SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) DALAM PENGOPTIMALAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 4(1), 40–45.

Rahayu, N. V., & Sukmana, H. (2022). Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 12(2), 262–272. <https://doi.org/10.33366/rfr.v12i2.3708>

Ratuhanrasa, F., Rares, J. J., & Tulusan, F. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Masa Covid-19 Di Kantor Kelurahan Singkil Dua Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(123), 1–9.

Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(114), 45–56.

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

Sucahyo, I., Chandradewi Puspitarini, R., & Rohma, M. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo Dalam Perspektif Etika Dan Profesionalisme. *Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 44–53. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/9945/pdf>

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>