Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst
Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 1396-1408
P-ISSN: 2986-6790, e-ISSN: 2986-6782

Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SIPANDU pada Pemerintah Desa Semboja

Sulung Priambodo
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Putera Bangsa Tegal, Indonesia
sulungpriambodo46@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPANDU pada Pemerintah Desa Semboja, Kabupaten Tegal, berdasarkan fungsi Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling (POAC) George R. Terry, serta mengidentifikasi penerapan nilai etika Islam berupa amanah, shiddiq, tabligh, dan fathanah dalam praktik pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan satu operator pelayanan serta 20 masyarakat pengguna selama April-Agustus 2026. Data dianalisis secara tematik dan diperiksa melalui triangulasi sumber dan teknik dengan mempertimbangkan keterlibatan peneliti sebagai operator pelayanan. Hasil menunjukkan bahwa SIPANDU memudahkan pengajuan awal layanan administrasi kependudukan tertentu melalui kantor desa. Planning mencakup penyiapan persyaratan dan prosedur; organizing meliputi pembagian tanggung jawab operator dan koordinasi antarlembaga; actuating meliputi penggunaan aplikasi, penyampaian informasi, dan pendampingan masyarakat; sedangkan controlling mencakup pemantauan pengajuan dan penjelasan batas kewenangan pelayanan. Amanah tercermin dalam tanggung jawab terhadap dokumen, shiddiq dalam kejujuran menyampaikan kendala, tabligh dalam komunikasi yang jelas, dan fathanah dalam kompetensi operator. Kendala utama berupa ketidaklengkapan dokumen pendukung dan tahapan verifikasi di luar kewenangan desa. Penelitian menyimpulkan bahwa akses layanan yang lebih mudah tidak selalu mempercepat penyelesaian setiap pengajuan. Oleh karena itu, diperlukan kejelasan persyaratan, informasi waktu pemrosesan yang realistis, pendampingan berkelanjutan, dan koordinasi yang lebih kuat dengan instansi terkait.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, SIPANDU, Manajemen Pelayanan, Pemerintah Desa

Abstract

The objective of this study is to analyze the management of population administration services through SIPANDU at the Semboja Village Government, Tegal Regency, based on George R. Terry's Planning, Organizing, Actuating, and Controlling (POAC) framework, and to identify the manifestation of the Islamic ethical values of amanah, shiddiq, tabligh, and fathanah in service practices. This study employed a descriptive qualitative case-study approach. Data were collected through observation, documentation, and interviews with one service operator and 20 service users during April-August 2026. The data were analyzed thematically and examined through source and technique triangulation, taking into account the researcher's involvement as a service operator. Findings indicate that SIPANDU facilitates initial applications for selected population administration services at the village office. Planning involves preparing requirements and procedures; organizing involves assigning operator responsibilities and coordinating with relevant institutions; actuating involves operating the application, communicating information, and assisting residents; and controlling involves monitoring applications and explaining service limitations. Amanah is reflected in responsibility for documents, shiddiq in honest explanations of constraints, tabligh in clear communication, and fathanah in operator competence. Incomplete supporting documents and verification outside village authority remain significant obstacles. The study concludes that improved accessibility does not necessarily result in faster completion of every application. Clearer requirements, realistic processing-time information, continuous assistance, and stronger interagency coordination are therefore recommended.

Keywords: Population Administration; Public Service; SIPANDU; Service Management; Village Government

1. Pendahuluan

Pemerintah desa merupakan titik layanan publik yang paling dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Pengurusan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen perpindahan penduduk tidak hanya menuntut ketepatan administrasi, tetapi juga kejelasan informasi, kemudahan akses, dan kepastian tahapan

pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik, sementara penyelenggaraan pemerintahan desa diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah, antara lain, melalui Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024. Pada tingkat desa, mutu pelayanan berkaitan dengan kapasitas aparatur, prosedur, sarana, dan komunikasi dengan warga (Safitri et al., 2022; Cendana & Oktariyanda, 2022; Agustina et al., 2024).

Digitalisasi administrasi kependudukan menawarkan kesempatan untuk mendekatkan titik pengajuan layanan kepada masyarakat. Akan tetapi, kehadiran aplikasi tidak dengan sendirinya menghilangkan persyaratan dokumen, proses verifikasi, ataupun keterbatasan kewenangan antarlembaga. Studi Muaddib dan Hariyoko (2022) menekankan inovasi pelayanan desa, sedangkan Mayasiana et al. (2023) menguraikan transformasi layanan kependudukan melalui J-Lahbako. Penelitian Handayani dan Rodiyah (2024) tentang Plavon Dukcapil menunjukkan bahwa kompetensi aparatur dan kejelasan alur masih menentukan pengalaman pelayanan. Pembaruan teknologi karenanya perlu dianalisis bersama proses manajemen dan interaksi pelayanan.

Penelitian terdahulu juga memperlihatkan keragaman konteks digitalisasi desa. Annas et al. (2024) mengkaji pelayanan administrasi kependudukan daring di Desa Cipete; Fitriyani dan Jusuf (2025) mengevaluasi digitalisasi layanan di Desa Cicalengka Kulon; sedangkan Azizi dan Agustina (2025) membahas layanan kependudukan daring dalam tata kelola Desa Dukuhsari. Pratama et al. (2025) menyoroti kebutuhan literasi digital aparatur desa, dan Emiyati dan Meiserli (2026) menunjukkan pentingnya peran perangkat desa dalam penggunaan layanan daring. Penelitian-penelitian tersebut menegaskan bahwa akses digital, kapasitas pelaksana, dan bantuan kepada warga merupakan persoalan yang saling berhubungan, tetapi konteks organisasi serta batas kewenangan tiap layanan dapat berbeda.

Pembahasan tentang digitalisasi sering berfokus pada kualitas layanan, efektivitas aplikasi, atau perancangan sistem. Studi Banowati et al. (2025) membahas pengembangan sistem informasi berbasis *web*; Daud et al. (2025) menelaah transparansi administrasi kependudukan; dan Wahyiah (2026) mengkaji tata kelola pelayanan digital di desa. Kajian tersebut berguna sebagai pembanding, tetapi belum secara khusus menjelaskan bagaimana empat fungsi manajemen *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling* (POAC) terhubung dengan nilai amanah, shiddiq, tabligh, dan fathanah dalam satu kasus pelayanan SIPANDU di tingkat desa. Kesenjangan inilah yang menjadi ruang kontribusi penelitian, bukan klaim bahwa digitalisasi desa belum pernah diteliti.

Pada Pemerintah Desa Semboja, Kecamatan Pagerbarang, Kabupaten Tegal, SIPANDU digunakan untuk membantu pengajuan administrasi kependudukan tertentu. Berdasarkan keterangan operator, penggunaan aplikasi dimulai pada 19 November 2024. Pengajuan dapat dilakukan melalui balai desa, sementara proses berikutnya tetap melibatkan pemeriksaan persyaratan dan verifikasi instansi terkait. Perubahan titik akses ini penting bagi warga yang sebelumnya perlu mendatangi lokasi pelayanan di luar desa. Kemudahan pengajuan tersebut belum tentu mempercepat penyelesaian dokumen karena sebagian tahapan bergantung pada verifikasi instansi terkait. Perbedaan pengalaman operator dan pengguna perlu ditelaah agar manfaat dan kendala tidak digeneralisasi secara berlebihan.

Penelitian ini menggunakan POAC George R. Terry sebagai kerangka analisis proses. *Planning* mencakup penyiapan persyaratan dan alur; *Organizing* mencakup pembagian tugas serta koordinasi; *Actuating* mencakup pelaksanaan, komunikasi, dan pendampingan; sedangkan *Controlling* mencakup pemantauan dan tindak lanjut kendala (Terry, 1958). Setelah proses manajerial diidentifikasi, praktiknya ditafsirkan melalui nilai amanah (tanggung jawab), shiddiq (kejujuran), tabligh (komunikasi), dan fathanah (kecakapan). Nilai-nilai ini dipakai sebagai perspektif interpretatif, bukan sebagai ukuran kuantitatif ataupun bukti bahwa aparatur telah menerapkannya secara sempurna (Endraswati, 2015; Manzani et al., 2021).

Kebaruan kontekstual penelitian ini terletak pada pembacaan terpadu fungsi POAC dan nilai etika Islam terhadap pengelolaan SIPANDU, dengan membandingkan keterangan satu operator, pengalaman 20 pengguna, observasi, dan dokumentasi. Penelitian bertujuan menganalisis penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui SIPANDU, mengidentifikasi manifestasi nilai etika Islam dalam praktik layanan, serta menjelaskan kendala dan implikasi perbaikannya. Temuan dimaksudkan untuk memberikan pemahaman mendalam atas kasus Desa Semboja, bukan untuk menggeneralisasi seluruh pelayanan desa.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14690
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

2. Metode Penelitian

Desain dan Lokasi Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus untuk memahami pengelolaan layanan administrasi kependudukan melalui SIPANDU di Pemerintah Desa Semboja secara mendalam, mulai dari perencanaan hingga pengawasan. Kasus dibatasi pada layanan administrasi kependudukan berbasis SIPANDU di Pemerintah Desa Semboja, sedangkan POAC digunakan sebagai kerangka analisis dan nilai etika Islam sebagai perspektif interpretatif. Penelitian dilaksanakan di Pemerintah Desa Semboja, Kecamatan Pagerbarang, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah. Data dikumpulkan selama April–Agustus 2026 melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Informan Penelitian

Informan dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan sebagai penyelenggara atau pengguna SIPANDU. Informan terdiri atas satu operator layanan dan 20 masyarakat pengguna layanan. Operator memberikan keterangan mengenai alur, koordinasi, kendala, dan tanggung jawab pelayanan; 20 pengguna memberikan pengalaman tentang kemudahan, kecepatan, kejelasan informasi, kesulitan, dan manfaat. Identitas pengguna disamarkan dalam pelaporan.

Tabel 1. Informan Penelitian

Sumber data	Jumlah	Fokus informasi
Operator SIPANDU (O1)	1 orang	Awal penggunaan aplikasi, jenis layanan, alur, pembagian tugas, kendala, koordinasi, dan pendampingan.
Masyarakat pengguna (M01-M20)	20 orang	Penilaian pelayanan, alasan menggunakan SIPANDU, kemudahan, kecepatan, kejelasan informasi, kesulitan, dan manfaat.
Observasi dan dokumentasi	-	Alur layanan, jenis dokumen, tampilan aplikasi, dan proses pelayanan di balai desa.

Sumber: Hasil wawancara dan dokumentasi penelitian, diolah peneliti (2026)

Keterangan operator dibandingkan dengan pengalaman 20 pengguna untuk memeriksa kesesuaian maupun perbedaan perspektif. Triangulasi tidak dimaknai sebagai pembuktian bahwa semua pengguna mengalami layanan secara identik; pengalaman yang berbeda, terutama mengenai kecepatan dan kendala, tetap dicatat sebagai bagian dari temuan kasus.

Posisi Peneliti dan Etika Penelitian

Peneliti memiliki keterlibatan langsung sebagai petugas register sekaligus operator layanan digital. Posisi ini memberikan akses terhadap proses pelayanan, tetapi juga berpotensi menimbulkan bias. Untuk menjaga kredibilitas, keterangan peneliti sebagai operator tidak digunakan sebagai satu-satunya dasar kesimpulan, tetapi dibandingkan dengan keterangan masyarakat dan dokumentasi. Identitas masyarakat disamarkan menggunakan kode informan. Dokumentasi aplikasi tidak menampilkan data pribadi warga.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen

Data dikumpulkan melalui observasi proses pelayanan, wawancara operator dan 20 pengguna, serta dokumentasi jenis layanan, tampilan aplikasi, dan alur pengajuan. Wawancara menggali pengalaman penggunaan, persyaratan, kecepatan, informasi, kendala, pendampingan, serta batas kewenangan pelayanan.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14690
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi teknik (observasi, wawancara, dokumentasi) dan triangulasi sumber (operator dan 20 pengguna). Temuan dipahami sebagai gambaran kasus di Desa Semboja dan tidak digeneralisasi ke seluruh desa.

Teknik Analisis Data

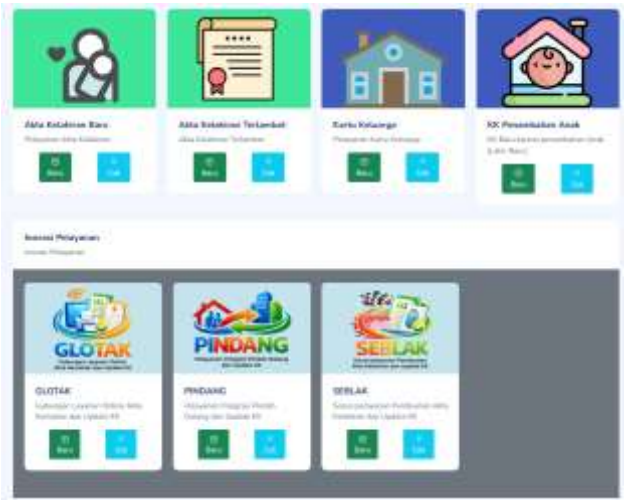
Analisis data dilakukan secara induktif. Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terlebih dahulu dikelompokkan berdasarkan tahapan pelayanan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan POAC George R. Terry: *Planning* untuk persyaratan dan kesiapan; *Organizing* untuk pembagian tugas dan koordinasi; *Actuating* untuk pelaksanaan, informasi, dan pendampingan; serta *Controlling* untuk pemantauan, kendala, dan tindak lanjut. Setelah itu, setiap temuan diinterpretasikan melalui amanah, shiddiq, tabligh, dan fathanah. Dengan cara tersebut, teori langsung digunakan untuk membaca data, bukan hanya dijelaskan pada kajian teoritis.

Hasil disusun secara tematik dengan menghubungkan temuan lapangan, keterangan informan, dokumentasi, POAC, dan perspektif etika Islam. Tabel dan gambar digunakan untuk merangkum hasil analisis.

3. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Pelayanan dan Proses Pengumpulan Data

Penelitian dilaksanakan di Pemerintah Desa Semboja selama April-Agustus 2026. Data utama diperoleh melalui observasi, wawancara O1 pada 28 Agustus 2026, wawancara M1-M20 pada 29 Agustus 2026, serta dokumentasi. Fokus analisis dibatasi pada pelayanan administrasi kependudukan melalui SIPANDU.



Gambar 1. Tampilan Menu Layanan pada Aplikasi SIPANDU
Sumber: Tangkapan layar aplikasi SIPANDU, dokumentasi peneliti (2026).

Tampilan layanan menunjukkan bahwa SIPANDU memuat beberapa layanan kependudukan dan inovasi layanan terpadu. Keberadaan menu digital memudahkan pengajuan, tetapi tetap membutuhkan pendampingan bagi pengguna yang belum terbiasa.

Informasi dan pendampingan pengajuan SIPANDU dapat diperoleh melalui petugas/operator pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Pemerintah Desa Semboja. Nomor telepon atau kanal kontak khusus tidak dicantumkan karena tidak tersedia dalam data penelitian.

SIPANDU digunakan antara lain untuk Kartu Keluarga, akta kelahiran dan kematian, serta surat pindah/SKPWNI. Sebelum layanan digital digunakan, masyarakat harus menuju instansi atau lokasi pelayanan di luar desa; setelah tersedia SIPANDU, pengajuan tertentu dapat dilakukan melalui balai desa.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14690
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Operator menjelaskan:

> *"Sebelum adanya aplikasi SIPANDU ini, masyarakat kalau mau mengurus administrasi kependudukan harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau ke Rumah PATEN yang letaknya di kecamatan. Setelah adanya aplikasi SIPANDU, masyarakat cukup di balai desa saja."*
>
> (O1, wawancara, 28 Agustus 2026).

Temuan menunjukkan bahwa manfaat utama digitalisasi adalah kemudahan akses, bukan jaminan bahwa seluruh proses lebih cepat. Beberapa tahap tetap bergantung pada verifikasi instansi terkait. Temuan ini sejalan dengan Muaddib dan Hariyoko (2022) bahwa sistem informasi dapat mendukung inovasi pelayanan desa, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada aparatur, prosedur, dan pendampingan. Pada kasus Semboja, manfaat digitalisasi terutama berupa perluasan akses yang tetap membutuhkan pengelolaan dan pendampingan aparatur.

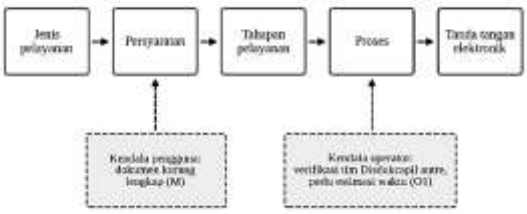
Manajemen Pelayanan Berdasarkan Fungsi POAC

Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan empat fungsi manajemen George R. Terry. Keterangan O1 terutama digunakan untuk menjelaskan proses penyelenggaraan, sedangkan M1-M20 digunakan untuk memeriksa pengalaman penerima layanan. Setelah pola proses ditemukan, setiap fungsi POAC dibaca melalui nilai amanah, shiddiq, tabligh, dan fathanah.

Planning

Planning terlihat dari penentuan jenis pelayanan, persyaratan, tahapan, dan prosedur. O1 menjelaskan alur pengajuan digital dari pemilihan layanan, pemenuhan persyaratan, pengajuan, verifikasi, proses, hingga penyelesaian. Temuan tersebut didukung dokumentasi alur layanan pada Gambar 2. Dari sisi pengguna, M1-M20 memberikan informasi mengenai pengalaman memenuhi persyaratan dan mengikuti proses pengajuan.

Secara analitis, tahap perencanaan perlu dibedakan antara kesiapan administrasi di tingkat desa dan kesiapan proses pada instansi yang berwenang memverifikasi. Data tentang persyaratan yang belum lengkap menunjukkan bahwa keberhasilan tahap awal tidak hanya ditentukan oleh tersedianya menu pengajuan. Kejelasan jenis dokumen dan urutan pemeriksaan berfungsi sebagai prasyarat agar permohonan dapat diteruskan tanpa perbaikan berulang. Dalam konteks ini, perencanaan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna berarti menyampaikan informasi sebelum berkas diajukan, bukan baru menjelaskan persyaratan ketika terjadi hambatan. Penafsiran tersebut sejalan dengan perhatian Handayani dan Rodiyah (2024) terhadap kejelasan alur pelayanan, tetapi tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan besarnya penurunan waktu tunggu karena penelitian ini tidak mengukur durasi proses secara kuantitatif.



Gambar 2. Alur Pelayanan Digital dan Kendala Utama di Pemerintah Desa Semboja
Sumber: Diolah peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan O1 (28 Agustus 2026) dan dokumentasi alur layanan (2026).

Gambar 2 menunjukkan dua titik kendala utama. Pertama, kelengkapan persyaratan dari sisi pengguna. Kedua, tahapan verifikasi atau proses yang berada di luar kewenangan desa. Temuan tersebut menunjukkan bahwa *planning* tidak cukup hanya menentukan jenis layanan, tetapi juga perlu menjelaskan persyaratan dan kemungkinan waktu proses. Dalam perspektif etika Islam, kondisi ini berkaitan dengan amanah dan tabligh karena aparatur bertanggung jawab menyiapkan prosedur sekaligus menyampaikan persyaratan secara jelas.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14690
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Organizing

Organizing terlihat melalui pembagian tugas operator dan koordinasi dengan instansi terkait. O1 menjelaskan bahwa operator menerima dan memproses pengajuan, memberikan informasi, serta berkoordinasi ketika proses membutuhkan pihak lain. M1-M20 membantu memeriksa apakah pembagian proses tersebut dipahami dari sisi pengguna. Pengorganisasian dengan demikian tidak hanya berlangsung di internal desa, tetapi juga mencakup hubungan kerja dengan instansi terkait. Praktik ini berkaitan dengan amanah karena tugas harus dijalankan sesuai tanggung jawab, dan fathanah karena aparatur perlu memahami prosedur serta batas kewenangannya.

Pembagian tanggung jawab tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan pengajuan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan operator mengoperasikan SIPANDU. Alur pelayanan juga mensyaratkan kejelasan pihak yang menangani berkas pada setiap tahapan. Ketika suatu permohonan memasuki proses verifikasi di luar desa, operator tetap berperan sebagai penghubung informasi, meskipun tidak mempunyai kewenangan menentukan hasil akhir. Dalam kerangka organizing Terry (1958), koordinasi antarlembaga menjadi bagian dari pengaturan pekerjaan, bukan sekadar komunikasi tambahan. Analisis ini menunjukkan pentingnya membedakan tanggung jawab pelayanan pada tingkat desa dengan keputusan administratif yang berada pada instansi lain. Pembagian peran yang jelas berpotensi mengurangi kesalahpahaman warga mengenai siapa yang dapat menindaklanjuti hambatan tertentu.

Actuating

Actuating terlihat dalam pelaksanaan pelayanan, penggunaan aplikasi, pemberian informasi, dan pendampingan. O1 menjelaskan bahwa masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital tetap dibantu. Pengalaman pengguna M1-M20 digunakan untuk melihat apakah bantuan tersebut benar-benar dirasakan dalam proses pelayanan. Temuan menunjukkan bahwa digitalisasi tetap membutuhkan interaksi manusia; kemudahan tidak hanya ditentukan aplikasi, tetapi juga kemampuan aparatur memberikan bantuan. Dalam perspektif etika Islam, hal ini berkaitan dengan amanah, tabligh, dan fathanah.

Pengalaman M1 tentang kemudahan pengajuan memperlihatkan manfaat layanan dari sudut pandang warga, tetapi tidak cukup untuk menyimpulkan bahwa semua pengguna memiliki pengalaman yang sama. Secara analitis, actuating berfungsi menjembatani rancangan prosedur dengan kemampuan masyarakat menjalankannya. Petugas tidak hanya mengarahkan penggunaan menu aplikasi, melainkan membantu menerjemahkan persyaratan administratif menjadi langkah yang dapat dipahami pengguna. Temuan ini dapat dibaca bersama Handayani dan Rodiyah (2024), yang menempatkan kompetensi aparatur dan kejelasan alur sebagai unsur penting dalam pengalaman layanan kependudukan. Dalam kasus Semboja, pendampingan menjadi aspek yang relevan justru karena akses digital tersedia melalui balai desa dan tetap melibatkan interaksi langsung.

Keterangan tersebut diperkuat oleh M1 yang menyatakan:

> *"Praktis dan mudah, tidak harus antre. Lebih mudah karena cukup datang ke balai desa."*
>
> *(M1, wawancara, 29 Agustus 2026).*

Controlling

Controlling terlihat melalui pemantauan proses, identifikasi kendala, koordinasi pengajuan yang belum selesai, dan penyampaian batas layanan. O1 menjelaskan adanya keterbatasan tim verifikasi pada instansi terkait. M1-M20 memberikan pengalaman mengenai bagaimana kendala tersebut dipahami dari sisi pengguna. Tidak semua layanan kependudukan dapat diselesaikan di tingkat desa, termasuk perubahan data identitas tertentu serta pencetakan e-KTP dan KIA. Karena itu, *controlling* berkaitan dengan amanah dan shiddiq: aparatur perlu bertanggung jawab terhadap dokumen sekaligus terbuka mengenai kemampuan dan keterbatasan layanan.

Pengawasan dalam konteks ini perlu dipahami secara proporsional. Pemantauan yang dilakukan operator dapat membantu mengetahui posisi pengajuan dan menyampaikan kendala kepada masyarakat, tetapi tidak identik dengan kendali atas keseluruhan durasi penyelesaian dokumen. Pemisahan kedua hal tersebut penting agar penilaian kinerja desa tidak secara keliru dibebankan pada tahapan yang berada di luar kewenangannya. Di sisi lain, keterbatasan kewenangan tidak menghapus kewajiban untuk memberikan penjelasan yang dapat dipahami

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14690
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

warga. Perspektif controlling Terry (1958) membantu melihat bahwa tindak lanjut atas hambatan dan komunikasi perkembangan pengajuan merupakan bagian dari pengelolaan pelayanan, sekalipun keputusan akhir ditentukan oleh instansi terkait.

Triangulasi Temuan Pelayanan

Triangulasi digunakan untuk memeriksa bagaimana satu rangkaian pelayanan dipahami oleh pihak yang menjalankan dan pihak yang menerima layanan. Operator dapat menjelaskan alur administratif dan kendala koordinasi, sedangkan pengguna memberi gambaran mengenai keterjangkauan akses dan informasi yang mereka terima. Dua sudut pandang tersebut tidak selalu menghasilkan penilaian yang identik karena titik pengamatan dan tanggung jawabnya berbeda. Oleh sebab itu, perbedaan mengenai kecepatan tidak diperlakukan sebagai ketidakkonsistenan yang harus dihapus, melainkan sebagai petunjuk bahwa tahap pengajuan dan tahap penyelesaian perlu dibedakan. Pembacaan ini memperkuat validitas interpretasi tanpa menyatakan bahwa seluruh pengguna memiliki pengalaman yang sama.

Perbandingan keterangan O1, M1, sampai M20 menunjukkan kesesuaian sekaligus perbedaan pengalaman pelayanan. Triangulasi dalam penelitian ini terutama memberi ruang untuk membaca perbedaan sudut pandang, bukan menghitung proporsi kepuasan pengguna. Keterangan operator menggambarkan rangkaian kerja dari penerimaan berkas sampai koordinasi verifikasi, sedangkan keterangan pengguna menonjolkan tahap yang mereka alami secara langsung. Perbedaan unit pengalaman tersebut menjelaskan mengapa kemudahan akses dapat dinilai positif bersamaan dengan adanya hambatan penyelesaian. Oleh sebab itu, interpretasi temuan tidak boleh menyamakan kemudahan pengajuan dengan efisiensi waktu keseluruhan proses. Penelitian ini tidak memiliki pengukuran waktu sebelum dan sesudah SIPANDU yang dapat digunakan untuk menguji percepatan secara kuantitatif.

Tabel 2. Triangulasi Temuan Pelayanan Digital Desa Semboja

Aspek	Operator (O1)	Masyarakat (M1–M20)	Interpretasi
Kemudahan	Masyarakat lebih mudah karena cukup datang ke balai desa	Layanan dinilai praktis dan mudah	Sejalan
Kecepatan	Tidak seluruh proses lebih cepat karena terdapat antrean verifikasi	Salah satu pengguna merasakan proses yang cepat	Berbeda berdasarkan tahap pelayanan yang dialami
Informasi	Informasi disampaikan melalui media sosial dan pelayanan langsung	Informasi dinilai jelas	Sejalan
Kendala	Verifikasi, perubahan data tertentu, serta pencetakan e-KTP dan KIA	Dokumen persyaratan belum lengkap	Berbeda pada sumber kendala
Manfaat	Mempermudah masyarakat mengakses layanan	Layanan dinilai membantu	Sejalan

Sumber: Hasil wawancara operator dan pengguna layanan (O1 dan M01-M20), diolah peneliti (2026).

Tabel 2 menunjukkan kesesuaian pada kemudahan, kejelasan informasi, dan manfaat. Perbedaan terutama muncul pada kecepatan dan sumber kendala.

Perbedaan pengalaman ini tidak cukup untuk menyimpulkan bahwa layanan digital selalu lebih cepat; temuan yang lebih konsisten adalah kemudahan akses. Kondisi tersebut memperkuat pentingnya controlling, terutama pemberian estimasi waktu dan penjelasan mengenai batas kewenangan, agar masyarakat memiliki ekspektasi yang realistis.

Nilai-Nilai Etika Islam dalam Manajemen Pelayanan

Hasil selanjutnya dianalisis melalui amanah, shiddiq, tabligh, dan fathanah sebagai perspektif etika terhadap fungsi POAC. Keempat nilai etika Islam dipakai untuk menafsirkan mutu tindakan administratif yang teramati atau dilaporkan, bukan untuk memberi penilaian pribadi terhadap tingkat kesalehan aparatur. Pembedaan ini penting

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14690
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

karena praktik yang tampak bertanggung jawab belum dengan sendirinya membuktikan keseluruhan karakter seseorang. Dalam penelitian ini, amanah berkaitan dengan penanganan dokumen dan tindak lanjut, shiddiq dengan ketepatan informasi mengenai keterbatasan, tabligh dengan keterpahaman komunikasi, serta fathanah dengan kemampuan menjalankan prosedur. Dengan menempatkan nilai tersebut pada tindakan yang spesifik, analisis etika dapat berdampingan dengan POAC tanpa mengulang deskripsi empat fungsi manajemen.

Amanah

Amanah terlihat dari tanggung jawab aparatur dalam mengelola dokumen dan informasi masyarakat serta menjaga kerahasiaannya.

Shiddiq

Shiddiq terlihat dari keterbukaan mengenai kemampuan dan keterbatasan pelayanan. Aparatur tidak menjanjikan bahwa seluruh layanan dapat diselesaikan di tingkat desa.

Keterbukaan tersebut mencegah harapan yang tidak sesuai dengan kewenangan dan menunjukkan bahwa kejujuran juga mencakup penyampaian batas layanan.

Tabligh

Tabligh terlihat melalui penyampaian informasi melalui media sosial dan komunikasi langsung, termasuk edukasi kepada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital.

Keberadaan aplikasi belum cukup; informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan tahapan tetap perlu dikomunikasikan secara aktif.

Fathanah

Fathanah terlihat dari kemampuan operator memahami alur, menggunakan sistem, membantu masyarakat, dan mengetahui batas kewenangan. Kompetensi tersebut penting karena layanan digital tetap melibatkan proses administratif dan koordinasi.

Hubungan antara temuan POAC dan nilai etika Islam diringkas dalam Tabel 3.

Tabel 3. Keterkaitan Fungsi POAC dan Nilai Etika Islam dalam Pelayanan

Fungsi Manajemen	Temuan Pelayanan	Nilai Etika Islam
Planning	Penentuan jenis layanan, persyaratan, dan tahapan	Amanah, tabligh
Organizing	Pembagian tugas operator dan koordinasi dengan instansi terkait	Amanah, fathanah
Actuating	Pelaksanaan layanan, pemberian informasi, pendampingan, penggunaan aplikasi	Amanah, tabligh, fathanah
Controlling	Penanganan kendala, keterbukaan mengenai keterbatasan, dan penjagaan dokumen	Amanah, shiddiq

Sumber: Hasil analisis data penelitian, diolah peneliti (2026).

Tabel 3 menunjukkan bahwa amanah berkaitan dengan seluruh fungsi karena setiap tahap pelayanan menyangkut tanggung jawab aparatur. Tabligh terutama tampak pada penyampaian informasi, sedangkan shiddiq dan fathanah menonjol pada keterbukaan dan kemampuan menjalankan prosedur. Temuan tersebut memperkuat penggunaan POAC sebagai kerangka manajemen dan nilai etika Islam sebagai perspektif etis yang melengkapi analisis proses pelayanan.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14690
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Pembahasan dan Implikasi Hasil Penelitian

Perbandingan dengan kajian digitalisasi layanan kependudukan memperlihatkan kesamaan tema sekaligus batas kekhasan kasus. Mayasiana et al. (2023) menempatkan transformasi layanan pada upaya mendekatkan administrasi kepada masyarakat, sementara Fitriyani dan Jusuf (2025) serta Azizi dan Agustina (2025) membahas penerapan layanan kependudukan digital pada konteks desa yang berbeda. Kasus Semboja memperlihatkan bahwa kedekatan titik pengajuan merupakan satu dimensi manfaat, sedangkan koordinasi verifikasi merupakan dimensi lain yang tetap menentukan kelanjutan proses. Perbandingan tersebut tidak berarti semua aplikasi memiliki alur atau hasil yang sama. Kontribusi kajian ini terletak pada penjelasan hubungan antara akses, pengelolaan POAC, dan tanggung jawab etis dalam satu konteks kelembagaan yang teramati.

Secara keseluruhan, Pemerintah Desa Semboja telah menjalankan fungsi POAC melalui penentuan layanan dan persyaratan, pembagian tugas, pelaksanaan dan pendampingan, serta pemantauan kendala dan batas kewenangan. Kemudahan akses melalui layanan digital sejalan dengan Muaddib dan Hariyoko (2022), tetapi penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat digitalisasi sangat bergantung pada pendampingan dan koordinasi.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu memperjelas posisi kontribusi kasus Semboja. Mayasiana et al. (2023) membahas transformasi akses layanan administrasi kependudukan melalui J-Lahbako, sementara Pratama et al. (2025) menyoroti kebutuhan literasi digital aparatur desa. Kedua perhatian tersebut relevan dengan temuan bahwa ketersediaan kanal digital belum menghilangkan kebutuhan pendampingan. Akan tetapi, penelitian ini menempatkan persoalan tersebut dalam hubungan antara fungsi manajemen, batas kewenangan, dan etika penyampaian informasi. Kontribusinya terletak pada penjelasan bagaimana manfaat akses dapat hadir bersamaan dengan keterbatasan kendali atas proses verifikasi. Perbandingan ini bersifat konseptual berdasarkan fokus studi yang dirujuk; penelitian tidak menguji secara langsung kinerja SIPANDU terhadap aplikasi di desa lain.

Temuan mengenai dokumen yang belum lengkap juga mempunyai implikasi bagi rancangan komunikasi pelayanan. Penjelasan persyaratan pada tahap awal berhubungan dengan planning, sedangkan kemampuan operator menindaklanjuti kekurangan berkas terkait dengan actuating dan controlling. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa satu hambatan dapat melibatkan lebih dari satu fungsi manajemen. Karena itu, rekomendasi perbaikan tidak cukup berupa peningkatan keterampilan penggunaan aplikasi semata. Kejelasan daftar persyaratan, informasi tahapan verifikasi, dan mekanisme pemberitahuan perkembangan pengajuan perlu dipandang sebagai satu rangkaian pelayanan. Rekomendasi ini merupakan implikasi analitis dari temuan, bukan prosedur baru yang diklaim sudah diterapkan di Desa Semboja.

Temuan juga sejalan dengan Safitri et al. (2022) bahwa kualitas pelayanan desa dipengaruhi aparatur, prosedur, sarana, dan partisipasi. Dalam kasus Semboja, aspek tersebut terlihat dalam kebutuhan akan informasi yang jelas, kompetensi operator, dan bantuan kepada pengguna. Dari perspektif Manajemen Bisnis Syariah, hasil menunjukkan bahwa proses manajerial dapat dianalisis sekaligus dari nilai yang mendasari perilaku aparatur. Amanah, shiddiq, tabligh, dan fathanah muncul sebagai praktik, bukan sekadar istilah. Secara teoretis, penelitian memperlihatkan bahwa POAC dapat membaca pengelolaan pelayanan desa, sedangkan nilai etika Islam membantu menjelaskan dimensi tanggung jawab dalam proses tersebut. Kajian kualitas pelayanan desa oleh Cendana dan Oktariyanda (2022) memberi konteks pembanding, sementara prinsip etika organisasi dapat dibaca melalui Endraswati (2015), Manzani et al. (2021), dan Ainun Nur Fitria et al. (2024). Kerangka kualitas pelayanan klasik (Parasuraman et al., 1988) membantu menempatkan pengalaman pengguna sebagai aspek penting, meskipun penelitian ini tidak menggunakan instrumen *SERVQUAL*. Kajian pemerintahan desa oleh Sugiman (2018) menjadi konteks kelembagaan, bukan dasar untuk menggeneralisasi hasil kasus Semboja.

Perbedaan penilaian kecepatan antara operator dan pengguna perlu dipahami berdasarkan posisi masing-masing dalam alur pelayanan. Pengguna dapat menilai layanan lebih cepat ketika pengajuan dapat dilakukan di balai desa tanpa mendatangi instansi di luar desa. Sebaliknya, operator melihat proses secara lebih utuh, termasuk antrean verifikasi dan tahapan yang tidak dapat dikendalikan oleh pemerintah desa. Kemudahan akses dan kecepatan penyelesaian, berdasarkan perbedaan pengalaman tersebut, merupakan dua dimensi yang tidak dapat disamakan. Penafsiran ini membatasi klaim penelitian pada pengalaman yang dilaporkan informan dan alur yang diamati.

Dari sisi pengelolaan, temuan *planning* dan *controlling* saling berkaitan. Persyaratan yang dijelaskan sejak awal dapat mengurangi pengajuan dengan dokumen tidak lengkap, sedangkan pemantauan perkembangan pengajuan membantu operator mengomunikasikan hambatan yang muncul sesudah berkas dikirim. *Organizing* diperlukan

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14690
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

agar tanggung jawab operator dan koordinasi dengan instansi terkait tidak berhenti pada pembagian pekerjaan administratif. *Actuating* kemudian menghubungkan prosedur tersebut dengan kebutuhan warga melalui penjelasan langsung dan pendampingan. Hubungan antarfungsi ini menunjukkan bahwa POAC tidak berdiri sebagai empat daftar aktivitas terpisah, tetapi sebagai rangkaian pengelolaan pelayanan.

Pembacaan etika Islam memperdalam temuan manajerial tersebut. Amanah bukan sekadar menyelesaikan pengajuan, melainkan juga menjaga dokumen warga dan menindaklanjuti permohonan sesuai kewenangan. Shiddiq menuntut penjelasan yang tidak melebih-lebihkan kemampuan aplikasi atau menjanjikan waktu penyelesaian yang belum pasti. Tabligh menekankan keterpahaman informasi bagi warga dengan tingkat literasi digital yang berbeda, sedangkan fathanah berkaitan dengan kecakapan operator dalam menavigasi sistem dan menjelaskan proses administratif. Interpretasi ini didasarkan pada praktik pelayanan yang dilaporkan, bukan pengukuran langsung atas karakter religius aparatur.

Keterkaitan nilai etika dengan POAC perlu ditempatkan pada perilaku yang dapat ditelusuri dalam praktik pelayanan. Amanah relevan ketika petugas menjaga berkas dan menjelaskan tindak lanjut; shiddiq relevan saat keterbatasan kewenangan serta ketidakpastian waktu disampaikan secara terbuka. Tabligh menuntut informasi yang dapat dipahami, bukan sekadar tersedia, sedangkan fathanah tampak pada kemampuan menghubungkan prosedur aplikasi dengan kebutuhan administratif warga. Kerangka ini membantu menjelaskan dimensi normatif yang tidak sepenuhnya tertangkap melalui uraian prosedur. Akan tetapi, data wawancara dan observasi tidak memungkinkan penilaian menyeluruh terhadap karakter pribadi aparatur. Oleh sebab itu, hubungan nilai dan praktik di sini merupakan interpretasi analitis yang terbatas pada peristiwa pelayanan yang diteliti (Endraswati, 2015; Manzani et al., 2021).

Secara praktis, pengelola layanan perlu menyediakan informasi persyaratan yang mudah ditemukan, menjelaskan bahwa waktu penyelesaian bergantung pada kelengkapan berkas dan verifikasi instansi terkait, serta mempertahankan pendampingan bagi warga yang membutuhkan. Koordinasi dan pencatatan tindak lanjut pengajuan dapat membantu operator memberikan informasi perkembangan layanan secara lebih akurat. Kontribusi penelitian terletak pada pemetaan proses manajemen layanan digital tingkat desa melalui POAC sekaligus pembacaan dimensi etisnya, bukan pada klaim pembentukan teori baru atau pengukuran peningkatan kecepatan layanan.

Implikasi pengelolaan dapat disusun menurut tahapan proses agar rekomendasi tidak berhenti sebagai anjuran umum. Pada tahap awal, informasi persyaratan perlu tersedia sebelum warga mengajukan dokumen. Pada tahap pelaksanaan, operator perlu mempertahankan bantuan bagi pengguna yang mengalami kesulitan memahami prosedur. Setelah pengajuan diteruskan, pencatatan status dan komunikasi mengenai tahapan yang masih berlangsung dapat membantu membedakan hambatan di desa dari proses yang menunggu instansi terkait. Rekomendasi tersebut merupakan konsekuensi logis dari pola kendala yang dilaporkan, bukan bukti bahwa langkah-langkah tersebut telah diuji efektivitasnya. Penelitian lanjutan dengan catatan waktu pemrosesan diperlukan untuk menilai apakah perbaikan tersebut benar-benar mempercepat penyelesaian dokumen.

Analisis Keterhubungan Tahapan Pelayanan

Keterhubungan empat fungsi manajemen dapat ditelusuri dari perjalanan satu permohonan, mulai dari persiapan berkas sampai informasi mengenai penyelesaiannya. Pada tahap planning, persyaratan yang mudah dipahami menjadi dasar pengajuan. Organizing menentukan pihak yang menerima berkas dan saluran koordinasi ketika permohonan harus diteruskan. Actuating berlangsung ketika operator membantu warga melengkapi dan mengajukan dokumen. Controlling diperlukan saat status permohonan dipantau dan hambatan dijelaskan. Urutan ini merupakan sintesis analitis atas alur yang dilaporkan operator dan diamati dalam penelitian, bukan klaim bahwa seluruh permohonan selalu melalui tahapan dengan durasi yang sama. Dengan membaca fungsi sebagai satu rangkaian, keterlambatan pada tahap verifikasi tidak serta-merta dapat ditafsirkan sebagai kegagalan pelaksanaan di kantor desa.

Temuan mengenai persyaratan yang belum lengkap memperlihatkan adanya hubungan timbal balik antara planning dan actuating. Daftar persyaratan yang tersedia belum tentu langsung dipahami oleh setiap pengguna; informasi tertulis perlu diterjemahkan melalui penjelasan petugas ketika warga mengajukan permohonan. Apabila dokumen belum memenuhi ketentuan, operator menghadapi kebutuhan untuk menjelaskan kekurangan secara spesifik. Pada saat yang sama, pola kekurangan berkas yang berulang dapat menjadi masukan bagi penyusunan

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14690
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

informasi persyaratan berikutnya. Penelitian ini tidak memiliki pencatatan frekuensi kekurangan dokumen, sehingga hubungan tersebut dikemukakan sebagai implikasi pengelolaan yang masuk akal, bukan sebagai hasil pengukuran efektivitas prosedur baru.

Perbedaan Akses dan Penyelesaian Layanan

Perbedaan antara kemudahan akses dan kecepatan penyelesaian merupakan temuan yang penting untuk menilai manfaat SIPANDU secara proporsional. Pengguna dapat merasakan penghematan perjalanan karena pengajuan awal tersedia di balai desa, sedangkan operator melihat rangkaian administratif yang masih melibatkan pemeriksaan oleh instansi berwenang. Kedua pengalaman ini tidak harus saling bertentangan. Penilaian positif terhadap tahap pengajuan dapat hadir bersamaan dengan ketidakpastian pada tahap berikutnya. Dengan demikian, istilah efektivitas perlu digunakan secara hati-hati: data penelitian mendukung kemudahan titik akses, tetapi belum menyediakan ukuran waktu, biaya, atau tingkat penyelesaian yang diperlukan untuk membuktikan peningkatan efisiensi keseluruhan.

Pembedaan tersebut juga relevan dalam komunikasi layanan. Informasi kepada warga sebaiknya membedakan kapan berkas diterima, kapan berkas dinyatakan lengkap, dan kapan proses bergantung pada verifikasi pihak lain. Pemisahan tahap informasi membantu warga memahami ruang tanggung jawab pemerintah desa tanpa mengurangi kewajiban petugas untuk mendampingi permohonan. Rekomendasi ini berkaitan dengan temuan controlling tentang pemantauan dan batas kewenangan. Akan tetapi, penelitian belum menguji penerapan mekanisme pemberitahuan status tertentu; karena itu, usulan tersebut perlu dipahami sebagai arah perbaikan yang dapat dievaluasi pada penelitian atau praktik pelayanan berikutnya.

Pendampingan dan Inklusivitas Pelayanan Digital

Keberadaan operator yang membantu pengguna memperlihatkan bahwa transformasi digital pada tingkat desa tetap memiliki dimensi sosial. Aplikasi menyediakan sarana pengajuan, tetapi kemampuan warga memahami jenis layanan dan kelengkapan berkas tidak dapat diasumsikan seragam. Pendampingan menghubungkan rancangan teknis dengan kebutuhan konkret pengguna, terutama ketika istilah administratif atau urutan proses belum familiar. Temuan mengenai bantuan langsung dapat dibaca bersama perhatian Pratama et al. (2025) terhadap literasi digital aparatur dan Handayani dan Rodiyah (2024) terhadap kejelasan alur pelayanan. Perbandingan tersebut mendukung pentingnya kompetensi dan komunikasi, tanpa menyamakan karakteristik informan maupun capaian sistem di lokasi penelitian yang berbeda.

Dalam perspektif etika Islam, pendampingan mempunyai makna lebih luas daripada sekadar membantu mengoperasikan aplikasi. Tabligh berkaitan dengan kemampuan menyampaikan informasi agar dipahami, sedangkan fathanah menuntut kecakapan memilih penjelasan yang sesuai dengan persoalan pengguna. Amanah terlihat ketika berkas diperlakukan sebagai tanggung jawab pelayanan, bukan sekadar masukan administratif ke dalam sistem. Namun, interpretasi nilai-nilai tersebut harus tetap ditautkan pada tindakan yang dapat ditelusuri dari wawancara dan observasi. Data yang tersedia tidak cukup untuk menilai motivasi pribadi, tingkat religiositas, atau konsistensi perilaku aparatur di luar situasi pelayanan yang diteliti.

Implikasi Teoretis dan Batas Transferabilitas

Penggunaan POAC bersama nilai etika Islam menghasilkan dua lapisan pembacaan yang berbeda tetapi saling melengkapi. POAC menjelaskan pengaturan kegiatan, pembagian peran, pelaksanaan, dan pemantauan, sedangkan nilai etika Islam menjelaskan tanggung jawab dan kualitas komunikasi yang menyertai kegiatan tersebut. Misalnya, organizing dapat menunjukkan adanya koordinasi dengan instansi lain, tetapi amanah dan shiddiq membantu menafsirkan mengapa batas kewenangan harus disampaikan secara terbuka kepada warga. Integrasi ini tidak dimaksudkan sebagai model kausal yang telah diuji secara statistik. Kontribusinya bersifat interpretatif: memperlihatkan cara kerangka manajemen dan etika digunakan untuk membaca praktik pelayanan digital dalam satu kasus desa.

Transferabilitas temuan juga perlu dibatasi. SIPANDU di Desa Semboja memiliki konteks penggunaan, jenis dokumen, dan hubungan koordinasi tertentu yang belum tentu identik dengan sistem pelayanan di wilayah lain. Studi Mayasiana et al. (2023) dan Annas et al. (2024) memberi konteks pembanding mengenai pelayanan kependudukan digital, tetapi penelitian ini tidak melakukan perbandingan lapangan langsung antardesa. Oleh

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14690
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

sebab itu, yang dapat dipertimbangkan oleh pengelola layanan lain bukanlah klaim bahwa hasil Semboja berlaku umum, melainkan pertanyaan evaluatif yang serupa: apakah persyaratan dipahami, siapa yang bertanggung jawab pada tiap tahap, bagaimana pengguna dibantu, dan bagaimana perkembangan permohonan dikomunikasikan.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan satu desa, satu informan penyelenggara, dan pengalaman 20 pengguna layanan. Peneliti juga terlibat sebagai operator, sehingga triangulasi digunakan untuk mengurangi, bukan menghilangkan sepenuhnya, potensi bias. Penelitian berikutnya dapat membandingkan beberapa desa dan melibatkan data waktu penyelesaian yang tercatat untuk menguji aspek efisiensi layanan secara lebih terukur.

4. Kesimpulan

Penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan Pemerintah Desa Semboja telah menjalankan empat fungsi POAC. *Planning* tampak pada penentuan jenis layanan, persyaratan, dan alur; *Organizing* pada pembagian tugas dan koordinasi; *Actuating* pada pelaksanaan, pemberian informasi, dan pendampingan; sedangkan *Controlling* pada pemantauan kendala dan batas kewenangan. Layanan digital terutama memberi kemudahan akses, tetapi tidak selalu mempercepat seluruh proses karena sebagian tahap bergantung pada verifikasi instansi terkait. Keempat fungsi tersebut dapat dibaca melalui amanah, shiddiq, tabligh, dan fathanah. Amanah terlihat pada tanggung jawab dan penjagaan dokumen; shiddiq pada keterbukaan mengenai kemampuan dan keterbatasan; tabligh pada penyampaian informasi dan pendampingan; serta fathanah pada kemampuan menjalankan sistem dan memahami prosedur. Perbandingan O1 dengan M1-M20 menunjukkan kesesuaian pada kemudahan akses, informasi, dan manfaat, sedangkan perbedaan terutama muncul pada kecepatan dan sumber kendala. Pemerintah Desa Semboja disarankan memperjelas SOP dan persyaratan, memberikan estimasi waktu, memperkuat pendampingan serta koordinasi, dan mendokumentasikan prosedur layanan.

Referensi

1. Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Karangmulya Kecamatan Kadungora Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, *15*(2), 11–19. https://doi.org/10.36624/jpkp.v15i2.166
2. Ainun Nur Fitria, I., Widyaningsih, B., & Ni'mati Rahmawati, A. (2024). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Biro Travel Umroh dan Haji di Kabupaten Jombang. *Journal of Islamic Economics Studies and Practices*, *3*(1), 23–31. https://doi.org/10.54180/jiesp.2024.3.1.23-31
3. Annas, J., Sutikno, C., Pribadi, I. A. P., Amanda, A., & Millata, C. I. (2024). Analisis pelayanan online administrasi kependudukan di Desa Cipete Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas. AL MIKRAJ: Jurnal Studi Islam dan Humaniora, 5(1), 1947–1967. https://doi.org/10.37680/almikraj.v5i01.6661
4. Azizi, N. Z., & Agustina, I. F. (2025). Online population administration services in Dukuhsari Village governance practice. Indonesian Journal of Cultural and Community Development, 16(3). https://doi.org/10.21070/15f64a20
5. Banowati, E. I., Firman, F., & Ramadhani, I. A. (2025). Digitalisasi layanan administrasi kependudukan melalui perancangan sistem informasi berbasis web. JIPI, 10(4). https://jurnal.stkippgritulungagung.ac.id/index.php/jipi/article/view/9275
6. Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, *10*(4), 1089–1100. https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100
7. Daud, P., Nurkaidah, N., & Mustapa, Z. (2025). Transparansi pelayanan publik di era digital pada layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Perbatasan Nunukan. Publician, 4(2), 128–138. https://doi.org/10.56326/jp.v4i2.2373
8. Emiyati, E., & Meiserli, F. (2026). Peran perangkat desa dalam digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Dukcapil Online Pandawa Sakti: Studi kasus di Desa Gunturmadu Kecamatan Mojotengah. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 2(3), 2759–2768. https://doi.org/10.63822/adfad582
9. Endraswati, H. (2015). Konsep Awal Islamic Corporate Governance: Peluang Penelitian yang Akan Datang. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, *6*(2), 89–108. https://doi.org/10.18326/muqtasid.v6i2.89-108
10. Fitriyani, F., & Jusuf, M. H. (2025). Implementasi dan evaluasi digitalisasi administrasi kependudukan pada layanan Desa Cicalengka Kulon. Jurnal Informatika dan Komputasi, 19(1), 8–20. https://doi.org/10.56956/jiki.v19i1.416
11. Handayani, T. D., & Rodiyah, I. (2024). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan: Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari. NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 6(1), 57–74. https://doi.org/10.52423/neores.v6i1.836
12. Manzani, A., Zulhendry, & Fadhilah, D. (2021). Pengaruh Penerapan Sifat Shiddiq, Amanah, Fathanah dan Tabligh terhadap Keberhasilan Usaha Online Shop. *Jurnal Bilal: Bisnis Ekonomi Halal*, *2*(1), 13–23.
13. Mayasiana, N. A., & Riski, M. V. N. (2025). Effectiveness of digital-based services J-Lahbako in population administration. *POLITICO*, *25*(1), 42–57. https://doi.org/10.32528/politico.v25i1.3029
14. Mayasiana, N. A., Asmuni, A., Nugraha, A., & Munawaroh, L. (2023). Mendekatkan Layanan di Tingkat Desa: Transformasi Digital Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi J-Lahbako. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, *4*(4), 3711–3718.
15. Muaddib, F., & Hariyoko, Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Desa Mojomalang Kabupaten Tuban. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *1*(9), 2834–2842. https://al-haramjournal.co.id/JIM/article/view/657
16. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.
17. Pratama, D., Haryati, E., & Ferriswara, D. (2025). Digitization of population administration services: Analysis of the need to improve digital literacy of village government apparatus. Parlementer: Jurnal Studi Hukum dan Administrasi Publik, 2(1), 26–39. https://doi.org/10.62383/parlementer.v2i1.507
18. Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14690
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

19. Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*.
20. Safitri, S. D., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2022). Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, *3*(5), 784–792. https://doi.org/10.36418/jiss.v3i5.582
21. Sugiman. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, *7*(1), 82–95. https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.316
22. Terry, G. R. (1958). *Principles of management*. Richard D. Irwin.
23. Wahyiah, I. R. (2026). Tata kelola pemerintahan desa dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 15(1). https://doi.org/10.33592/jiia.v15i1.8513

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14690
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)