

Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program 'Desaku Tuntas'

Laily Rahmah Sadidah¹, Mochamad Chazienul Ulum²

Universitas Brawijaya, Indonesia

*Corresponding Author: ¹lailyrahmahsadidah@gmail.com, ²mc_ulum_fia@ub.ac.id

Abstract: *The vast territory of Malang Regency has prompted the Population and Civil Registration Office of Malang Regency to bring services closer to the community. The 'Desaku Tuntas' program is a population administration service program implemented at the village/sub-district level. This study aims to analyze the implementation of the 'Desaku Tuntas' program in population administration services in Malang Regency using David C. Korten's program implementation theory. This research employs a qualitative research method with a case study variant. The findings show that the program is in accordance with community needs, the implementing organization has adequate competence, and the compatibility between the implementing organization and the beneficiaries is good. However, there is not yet a specific policy or budget allocation for this program.*

Keywords: *program implementation, public service, population administration.*

Abstrak: Wilayah Kabupaten Malang yang luas mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Program 'Desaku Tuntas' merupakan program pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan di tingkat desa/kelurahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi program 'Desaku Tuntas' dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang dengan menggunakan teori implementasi program dari David C. Korten. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan varian studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, organisasi pelaksana memiliki kompetensi yang cukup baik, dan kesesuaian antara organisasi pelaksana dengan pemanfaat sudah baik. Namun, belum ada kebijakan dan alokasi anggaran khusus untuk program ini.

Kata kunci: *implementasi program; pelayanan publik; administrasi kependudukan.*

Pendahuluan

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik didasarkan pada kebijakan yang berlaku di tiap daerah. Pelaksanaan suatu kebijakan sering disebut dengan implementasi. Implementasi menurut Hill & Hupe (2021) merujuk pada langkah-langkah yang diambil setelah suatu tujuan ditetapkan dan diputuskan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan sebagai bentuk pelayanan publik yang dalam pelaksanaannya dilakukan melalui kegiatan pendataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan.

Sebagai upaya untuk menciptakan masyarakat yang tertib dalam pencatatan administrasi kependudukan, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menciptakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) yang tertuang dalam Instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ Tahun 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan. Gerakan ini diinstruksikan kepada pemerintah daerah di tingkat provinsi hingga tingkat desa/kelurahan. Gerakan ini mendorong pemerintah daerah, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan. Sebagai pelaksana kegiatan pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Malang menghadapi berbagai hambatan dan tantangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jumlah penduduk Kabupaten Malang yang semakin bertambah dari tahun ke tahun menjadi salah satu tantangan terbesar bagi Disdukcapil Kabupaten Malang.

Tabel 1 Jumlah Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun di Kabupaten Malang, 2023-2024

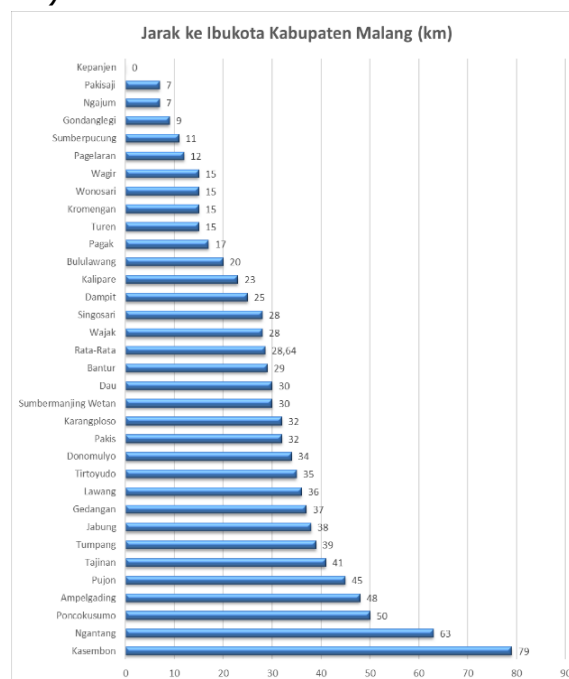
| Jumlah Penduduk Tahun 2023 | Jumlah Penduduk Tahun 2024 | Laju Pertumbuhan Penduduk Per Tahun 2022 - 2023 (%) | Laju Pertumbuhan Penduduk Per Tahun 2023 - 2024 (%) |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--|--|
| 2.711.103 | 2.734.898 | 1,64 | 0,87 |

Sumber: Kabupaten Malang dalam Angka 2024 dan 2025

Data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur yang tercantum dalam Kabupaten Malang dalam Angka 2025 menyebutkan jumlah penduduk Kabupaten Malang pada tahun 2024 mencapai sekitar 2.734.898 jiwa, naik dari tahun sebelumnya

yang berjumlah 2.711.103 jiwa (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, 2024). Banyaknya jumlah penduduk di Kabupaten Malang berdampak pada meningkatnya jumlah permintaan layanan administrasi kependudukan. Dilansir dari timesindonesia.co.id, Kepala Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Malang, H. Subianto mengatakan bahwa pada bulan Juni 2024, jumlah permohonan dokumen administrasi kependudukan mencapai 16.687, dengan rata-rata permohonan 962 dokumen per hari (Amin, 2024).

Selain itu, luas wilayah Kabupaten Malang mencapai 3.473,439 km² berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. Luas wilayah tersebut mencakup 33 kecamatan dengan total 390 desa/kelurahan (Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang, 2024).



Gambar 1 Grafik Jarak Kecamatan ke Ibukota
Sumber: Kabupaten Malang Dalam Angka 2025

Gambar 1 menunjukkan pusat pemerintahan yang berlokasi di Kecamatan Kepanjen sulit dijangkau oleh sebagian besar masyarakat, dengan rata-rata jarak dari kecamatan lain mencapai 28,64 km, bahkan ada yang mencapai 79 km seperti Kecamatan Kasembon. Hal tersebut dinilai menyulitkan karena masih banyaknya masyarakat yang kediamannya jauh dari kantor Disdukcapil Kabupaten Malang (Adirama *et al*, 2024).

Sebagai upaya untuk menjawab permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menciptakan berbagai terobosan baru, salah satunya adalah program 'Desaku Tuntas'. Program 'Desaku Tuntas' diluncurkan dan diresmikan pada tanggal 9 Maret 2021 oleh Bupati Kabupaten Malang. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi

kependudukan di tingkat desa. Melalui program ini, masyarakat tidak perlu mendatangi kantor kecamatan atau Disdukcapil secara langsung. Hanya dengan mendatangi kantor desa setempat, masyarakat dapat melakukan permohonan pencetakan KTP-el, kartu keluarga, akta kematian, akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan surat pindah. Setiap desa menunjuk setidaknya satu orang untuk dijadikan sebagai kader Sadar Adminduk agar dapat memberikan sosialisasi kebijakan 'Desaku Tuntas' (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, 2021).

Peraturan Bupati Malang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Malang Nomor 183 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021-2026 menyebutkan misi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) adalah mewujudkan inovasi pelayanan publik dan pembangunan kemandirian desa. Arah kebijakan yang dirumuskan untuk mewujudkan misi ini adalah dengan memberikan pelayanan adminduk sampai tingkat desa/kelurahan. Meskipun program 'Desaku Tuntas' tidak disebutkan secara eksplisit, namun adanya misi tersebut menunjukkan bahwa 'Desaku Tuntas' sebagai upaya untuk mewujudkan misi tersebut.

Dilansir dari TIMES Indonesia, jumlah permohonan dokumen kependudukan rata-rata 900-1.500 dokumen per harinya. Pada bulan Juni 2024, tercatat sebanyak 16.687 dengan rincian 586 permohonan dokumen melalui 'SiPeduli', 12.750 dokumen melalui operator 'Desaku Tuntas', dan 3.353 dokumen melalui 'E-Adminduk' kecamatan (Amin, 2024).

Namun, pada kenyataannya banyak ditemukan hambatan dan kendala dalam pelaksanaan program ini. Seperti yang dilansir dari Mitra Today, anggota komisi satu Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang dari fraksi partai Gerindra, Unggul Nugroho, mengatakan bahwa telah terjadi tiga kali penggantian server 'Desaku Tuntas', namun tidak membuahkan hasil yang memuaskan. Pergantian tersebut dilakukan sebagai upaya untuk memperbaiki server 'Desaku Tuntas' yang sering mengalami gangguan yang dapat menghambat proses pelayanan. Ditambah dengan pengadaan anggaran yang cukup besar, yakni sebesar 1,7 miliar rupiah yang digunakan untuk menguatkan inovasi program 'Desaku Tuntas' (Sigit, 2022).

Selanjutnya, dalam penelitian yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E Adminduk pada Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang" yang dilakukan oleh Farida dan Ambarwati (2023), program 'Desaku Tuntas' yang dilaksanakan oleh pemerintah desa di Kecamatan Kepanjen memiliki jangka waktu pelayanan lima hari kerja (Farida & Ambarwati, 2023). Jangka waktu tersebut tergolong lama jika dibandingkan dengan program 'One Day Service' yang dilaksanakan oleh Kecamatan Kepanjen. Penelitian yang dilakukan oleh Adirama, *et al* (2024) yang berjudul "Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Adminduk Desaku Tuntas di Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang" menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat Desa Wonosari dalam menggunakan layanan 'Desaku Tuntas'.

Hasil survei kepuasan masyarakat Desa Wonosari terhadap pelayanan 'Desaku Tuntas' berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari total 14 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM antara 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan 'Desaku Tuntas' yang ada di Desa Wonosari (Adirama *et al*, 2024).

Hasil penelitian terdahulu tersebut mendorong peneliti untuk melakukan analisis lebih mendalam terhadap pelaksanaan program 'Desaku Tuntas'. Masih adanya hambatan dan kendala yang ada dalam program 'Desaku Tuntas' menunjukkan bahwa diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai program tersebut. Oleh karena itu, untuk dapat mengetahui bagaimana implementasi program 'Desaku Tuntas' yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, peneliti mengangkat penelitian yang berjudul "Implementasi Program 'Desaku Tuntas' dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang". Penelitian ini menggunakan model implementasi David C. Korten untuk menganalisis bagaimana implementasi program 'Desaku Tuntas' dilihat dari adanya kesesuaian antara program, organisasi pelaksana, dan kelompok pemanfaat.

Teori

1. Implementasi Program

Implementasi menurut Hill & Hupe (2021) merujuk pada langkah-langkah yang diambil setelah suatu tujuan ditetapkan dan diputuskan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Implementasi menurut Shafritz, *et al* (2023:55) adalah proses menjalankan program pemerintah hingga dapat berfungsi secara efektif. Definisi program menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/Lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran, atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh instansi pemerintah. Shafritz, *et al* (2023:44) menjelaskan bahwa sebuah program publik terdiri dari serangkaian kegiatan yang dirancang untuk mengimplementasikan kebijakan publik.

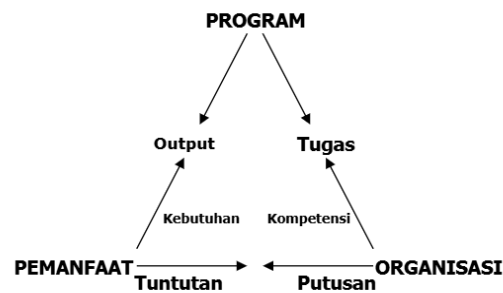
Charles O. Jones dalam Shafritz, *et al* (2023:56) berpendapat bahwa implementasi merupakan serangkaian langkah dan tindakan yang diambil untuk mewujudkan sebuah program. Pada hakikatnya, implementasi kebijakan adalah implementasi program karena kebijakan yang masih berupa pernyataan-pernyataan umum yang terdiri dari tujuan dan sasaran perlu untuk diuraikan kembali ke dalam program-program yang bersifat operasional (Tachjan, 2006:31). Implementasi program dapat dipahami sebagai proses pelaksanaan suatu program secara nyata yang melibatkan pemanfaatan sumber daya dan kerja sama dengan berbagai pihak terkait.

Selanjutnya, Grindle (1980:11) menjelaskan bahwa dalam implementasi program, sebuah program dapat dikatakan baik jika di dalamnya memuat isi yang menggambarkan aspek-aspek berikut: pihak yang terdampak (*interests affected*); jenis manfaat (*types of benefits*); tingkat perubahan yang diharapkan (*extent of change envisioned*); tempat pengambilan keputusan (*site of decision making*); pelaksana program (*program implementers*); dan sumber daya yang dialokasikan (*resources committed*). Adapun tahapan yang perlu diketahui dalam implementasi program menurut Tachjan (2006:35) adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun rancangan program dengan menentukan tugas secara rinci, merumuskan tujuan yang jelas, serta menentukan indikator keberhasilan, anggaran, dan jadwal pelaksanaan.
- b. Mengimplementasikan program dengan memanfaatkan struktur organisasi, tenaga kerja, sumber daya keuangan, metode, dan prosedur yang sesuai.
- c. Mengembangkan sistem penjadwalan, pemantauan, serta mekanisme pengawasan yang efektif, sekaligus melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan kebijakan.

Menurut Charles O. Jones dalam Adriansyah, *et al* (2021) yang mengatakan bahwa terdapat tiga jenis aktivitas yang perlu diperhatikan dalam implementasi program atau pelaksanaan kebijakan, yakni organisasi, interpretasi, dan penerapan. Organisasi adalah sebuah pembentukan atau penataan ulang jenis sumber daya, unit, dan metode agar kebijakan dapat memberikan dampak atau hasil. Interpretasi merupakan proses penafsiran dari bahasa kebijakan menjadi rencana dan pengarahannya yang tepat untuk kemudian dapat diterima dan dilaksanakan. Interpretasi juga berkaitan dengan komunikasi antara dua orang atau lebih, sehingga kebijakan dapat dilaksanakan. Kemudian, penerapan adalah suatu ketentuan rutin dari pelayanan yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program, serta adanya persyaratan yang telah ditentukan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan optimal.

Salah satu model implementasi program lainnya yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah model implementasi program yang dikemukakan oleh David C. Korten. Korten menggunakan pendekatan proses pembelajaran atau yang lebih dikenal dengan model kesesuaian implementasi program (Bahri *et al*, 2020). Kinerja suatu program pembangunan dapat digambarkan sebagai hasil dari kesesuaian antara penerima manfaat, program, dan organisasi pendukung (Korten, 1984). Indikator yang perlu diperhatikan dalam suatu program yakni, adanya tujuan yang ingin dicapai secara jelas, adanya kebijakan-kebijakan yang diambil dalam mencapai tujuan, dan adanya perkiraan anggaran yang dibutuhkan (Ismawati *et al*, 2023). Model ini memiliki tiga unsur implementasi program yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, jika ketiga unsur tersebut memiliki kesesuaian (Bahri *et al*, 2020:17).



Gambar 2 Model Kesesuaian David C. Korten

Sumber: Korten dalam Bahri, *et al* (2020)

- a. Kesesuaian antara program dengan peminfaat. Kesesuaian yang dimaksud adalah antara apakah yang ditawarkan oleh program kepada penerima manfaat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh penerima manfaat. Jika luaran program tidak sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat atau kelompok sasaran, maka luaran dari program tersebut tidak dapat dimanfaatkan.
- b. Kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana. Unsur ini melihat apakah tugas yang diamanatkan oleh program sesuai dengan kemampuan organisasi pelaksana program tersebut. Jika organisasi pelaksana program tidak memiliki kemampuan yang memadai untuk melaksanakan program, maka output program tidak dapat disampaikan dengan baik dan tepat. Aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam unsur organisasi pelaksana agar sesuai dengan program yang dijalankan terdiri dari sumber daya manusia pelaksana program, kognisi atau pemahaman dari pelaksana program, dan arah respon pelaksana terhadap implementasi dan intensitasnya (Meter & Horn dalam Hill & Hupe, 2021).
- c. Kesesuaian antara kelompok peminfaat dengan organisasi pelaksana. Kesesuaian yang dimaksud adalah antara syarat yang telah ditetapkan oleh organisasi pelaksana untuk mencapai *output* program yang diinginkan dengan apa yang dilakukan oleh kelompok sasaran program atau penerima manfaat. Jika kelompok sasaran tidak mampu untuk memenuhi persyaratan yang telah diputuskan, maka kelompok sasaran tidak dapat memperoleh manfaat dari program tersebut (Bahri *et al*, 2020).

Model implementasi program milik David C. Korten dipilih dalam penelitian ini karena dianggap paling sesuai untuk menggambarkan pelaksanaan program 'Desaku Tuntas' di tingkat desa. Model ini menekankan pentingnya kesesuaian antara program, organisasi pelaksana, dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Ketiga unsur tersebut relevan dengan program 'Desaku Tuntas' yang mengandalkan kerja sama antara Disdukcapil dan pemerintah desa serta berorientasi pada pelayanan langsung kepada masyarakat.

Berbeda dengan model implementasi seperti milik Charles O. Jones yang lebih fokus pada tahapan pelaksanaan secara administratif, model Korten lebih menekankan pada proses pembelajaran, penyesuaian, dan hubungan antara pihak-pihak yang

terlibat dalam program. Hal ini sesuai dengan kondisi di lapangan, di mana pelaksanaan Desaku Tuntas terus berkembang seiring dengan adanya bimbingan teknis, komunikasi antarinstansi, dan penyesuaian prosedur di masing-masing desa. Oleh karena itu, model Korten mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh dan kontekstual terhadap keberhasilan maupun tantangan dalam implementasi program ini.

2. Pelayanan Publik

Moenir (dalam Liadin, *et al.*, 2024) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik (yang utama) dituntut agar dapat memberikan kontribusi yang signifikan atas berbagai upaya pelayanan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat (Ulum, 2018). Denhardt & Denhardt (2011) memandang pelayanan publik sebagai perwujudan dari tanggung jawab kewarganegaraan, yang dimotivasi oleh keinginan untuk melayani orang lain dan mencapai tujuan bersama untuk kepentingan publik.

Rianti, *et al.* (2019) menjelaskan kualitas pelayanan publik sebagai usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, baik berupa barang atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik jika mampu memenuhi kebutuhan yang menjadi harapan masyarakat. Parasuraman, *et al.* (1988) dalam Chan *et al.* (2021) menjabarkan lima indikator untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles*. Wujud pelayanan yang tampak dan terlihat atau dapat dikatakan sebagai bukti secara nyata dari pelayanan yang dilakukan. Aspek ini termasuk di dalamnya fasilitas fisik, kelengkapan sarana dan prasarana, serta penampilan pegawai pemberi pelayanan.
- b. *Reliability*. Keandalan atau kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- c. *Responsiveness*. Cepat tanggap atau dapat merespon kebutuhan pelanggan dengan cepat.
- d. *Assurance*. Adanya jaminan jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam pelayanan. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan dari pelanggan.
- e. *Empathy*. Kepedulian terhadap tiap pelanggan yang memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, pemberi layanan publik harus memiliki kepekaan emosional yang lebih agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2019:9), penelitian kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang bersifat mendalam dan mengandung makna. Pada penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan penelitian kualitatif dengan varian studi kasus. Varian studi kasus digunakan di berbagai bidang, terutama dalam evaluasi, di mana peneliti melakukan analisis mendalam terhadap suatu kasus yang bisa berupa program, peristiwa, aktivitas, proses, atau satu atau lebih individu (Creswell & Creswell, 2018). Lokasi penelitian berada di Kabupaten Malang dengan situs penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang; Kantor Desa Kepuharjo, Kecamatan Karangploso; Kantor Desa Asrikaton, Kecamatan Pakis; dan Kantor Desa Wonorejo, Kecamatan Lawang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data mengenai implementasi program 'Desaku Tuntas' di Kabupaten Malang menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data berasal dari peristiwa, informan, dan dokumen yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian, yakni implementasi program 'Desaku Tuntas' di Kabupaten Malang. Metode analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari empat tahapan, yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan (*conclusion drawing*). Pada tahap kondensasi data, peneliti menggunakan *software* ATLAS.ti untuk memudahkan dalam mereduksi dan menyajikan data.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

'Desaku Tuntas' merupakan salah satu program yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi program 'Desaku Tuntas' dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang. Korten (1984) mengatakan bahwa terdapat tiga unsur dalam implementasi program yang saling berkaitan. Kesesuaian antara ketiga unsur tersebut dapat menentukan keberhasilan dari implementasi suatu program.

1. Kesesuaian antara program dengan pemanfaat

Kesesuaian antara program dengan pemanfaat dapat dilihat dari apakah program yang dilaksanakan berhasil memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan pemanfaat. Definisi program menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran, atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh instansi pemerintah.

Program 'Desaku Tuntas' telah berjalan selama kurang lebih empat tahun sejak diluncurkan pada tahun 2021. Program ini merupakan bentuk upaya dari Disdukcapil Kabupaten Malang untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Malang dan mencapai GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan). Alasan utama diluncurkannya program ini adalah karena luas wilayah Kabupaten Malang yang besar, yakni seluas 3.473,439 km² dengan total 390 desa/kelurahan. Masyarakat harus datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Malang yang ada di Kecamatan Kepanjen jika ingin memperoleh pelayanan adminduk dengan cepat. Namun, sebagian besar wilayah kecamatan di Kabupaten Malang berjarak jauh dari Kecamatan Kepanjen dengan Kecamatan Kasembon yang memiliki jarak terjauh, yakni 79 km. Kondisi geografis ini membuat penyelenggaraan pelayanan publik, terutama pelayanan administrasi kependudukan belum dapat menjangkau seluruh wilayah secara merata.

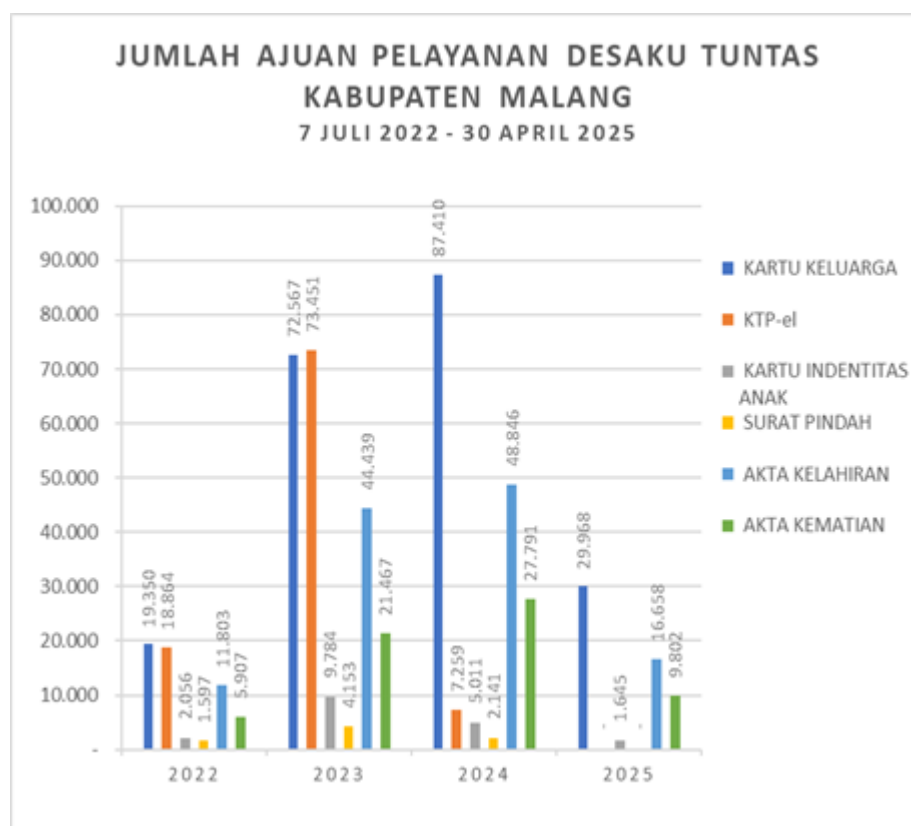
Sementara itu, berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Maka, pemenuhan pelayanan administratif merupakan suatu kewajiban penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, program 'Desaku Tuntas' memiliki tujuan untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat hingga di tingkat desa/kelurahan. Adapun sasaran dari program ini adalah masyarakat sebagai penerima manfaat. Selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Osborne & Gaebler (1992) yang menekankan pentingnya desentralisasi layanan untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi. Salah satu kelebihan dari desentralisasi pelayanan menurut Osborne & Gaebler (1992) adalah desentralisasi institusi lebih efektif dibandingkan dengan yang tersentralisasi.

Program 'Desaku Tuntas' merupakan program pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa/kelurahan. Setiap desa/kelurahan memiliki satu orang yang bertugas sebagai operator untuk memberikan pelayanan adminduk kepada masyarakat. Program ini menggunakan aplikasi 'SiPeduli' sebagai sarana utama dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan. Jenis pelayanan yang diberikan dalam program 'Desaku Tuntas' terdiri dari permohonan akta kelahiran, akta kematian, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), dan pindah. Namun, untuk layanan pindah tidak menggunakan aplikasi 'SiPeduli', melainkan layanan 'One Day Service'.

Charles O. Jones (dalam Adriansyah *et al*, 2021) menyebutkan bahwa salah satu jenis aktivitas yang perlu diperhatikan dalam implementasi program adalah interpretasi. Interpretasi merupakan proses penafsiran dari bahasa kebijakan menjadi rencana dan pengarah yang tepat untuk kemudian dapat diterima dan dilaksanakan. Penyampaian informasi mengenai program 'Desaku Tuntas' kepada

masyarakat perlu dilakukan agar manfaat program yang ditawarkan dapat diketahui oleh pemanfaat. Disdukcapil Kabupaten Malang telah melakukan sosialisasi dan bimtek kepada masyarakat dan perangkat desa untuk mengenalkan program 'Desaku Tuntas'. Upaya penyebaran informasi juga dilakukan oleh perangkat desa sebagai pelaksana program yang berhubungan langsung dengan kelompok sasaran. Penyebaran informasi dilakukan melalui pertemuan RT, RW, jamaah tahlil, PKK, hingga Safari Ramadhan.

Upaya penyebaran informasi yang dilakukan berdampak pada meningkatnya jumlah pengajuan dokumen kependudukan di Kabupaten Malang melalui program 'Desaku Tuntas' mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.



Gambar 3 Grafik Jumlah Ajuan Pelayanan Desaku Tuntas Kabupaten Malang

Sumber: Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, 2025

Pada gambar 3 dapat dilihat bahwa dokumen yang paling banyak jumlah pengajuannya adalah Kartu Keluarga yang pada tahun 2024 memiliki 87.410 ajuan, meningkat dari tahun sebelumnya yang memiliki 72.567 ajuan. Jenis layanan lain seperti akta kelahiran, akta kematian, dan Kartu Identitas Anak juga menunjukkan peningkatan yang konsisten.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa masyarakat menyambut positif kehadiran program Desaku Tuntas. Mereka merasakan

manfaat nyata berupa kemudahan, efisiensi waktu, dan penghematan biaya transportasi karena tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil atau kecamatan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Adirama *et al*, (2024) mengenai evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan 'Desaku Tuntas' di Desa Wonosari. Diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan 'Desaku Tuntas' berada pada kategori baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh mencapai 80,250. Ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan. Namun, masyarakat masih belum mengenal identitas atau nama dari program 'Desaku Tuntas' sendiri. Meskipun mereka mengetahui bahwa desa dapat memberikan layanan administrasi, sebagian belum mengetahui bahwa layanan tersebut merupakan bagian dari program Desaku Tuntas.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan yang disesuaikan dengan hasil penyajian data sebelumnya, dapat diketahui bahwa program 'Desaku Tuntas' sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pemanfaat. Kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, dan terjangkau telah terjawab melalui pelayanan yang dilakukan di tingkat desa/kelurahan. Program ini secara efektif merespons permasalahan aksesibilitas geografis di Kabupaten Malang dan sejalan dengan prinsip desentralisasi pelayanan publik. Namun demikian, perlu adanya penguatan identitas program melalui sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat tidak hanya mengenal layanannya, tetapi juga memahami bahwa layanan tersebut merupakan bagian dari inovasi pemerintah daerah dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, aspek kesesuaian antara program dan pemanfaat dapat dikatakan telah tercapai dengan baik.

2. Kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana

Kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana dapat dilihat dari bagaimana organisasi pelaksana melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Setiap program memiliki ketentuan yang memuat apa saja tugas dan wewenang yang dimiliki oleh pelaksana program. Jika pelaksana dapat menjalankan tugas dan wewenangnya dengan baik, maka tujuan program dapat dicapai dengan lebih baik.

Kompetensi pelaksana sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu program. Edwards III (dalam Tachjan, 2006) mengemukakan bahwa kinerja organisasi pelaksana dalam implementasi kebijakan ditentukan oleh struktur birokrasi, sumber daya, disposisi, dan komunikasi. Pelaksana yang memiliki peran paling penting dalam program 'Desaku Tuntas' adalah operator. Operator 'Desaku Tuntas' dipilih oleh pihak desa untuk kemudian diangkat berdasarkan SK Bupati. Kriteria yang diperlukan untuk menjadi operator 'Desaku Tuntas' antara lain menguasai IT, bisa mengoperasikan komputer, dan pendidikan terakhir minimal SLTA sederajat. Adapun

jumlah operator 'Desaku Tuntas' di setiap desa hanya satu orang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, operator di Desa Kepuharjo, Asrikaton, dan Wonorejo menunjukkan pemahaman yang baik terhadap alur pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan operator desa dalam menjelaskan alur pelayanan dan persyaratan yang diperlukan untuk melakukan pengajuan dokumen kependudukan. Hal ini menjadi indikator bahwa kognisi dan kesiapan sumber daya manusia pada level desa relatif baik.

Meski demikian, masih ditemukan ketidakseimbangan dalam pemberian pelatihan. Disdukcapil Kabupaten Malang telah memberikan bimtek kepada operator 'Desaku Tuntas'. Namun, kegiatan bimtek tersebut belum dilakukan secara berkala karena terbentur dengan jadwal pimpinan. Selain itu, beberapa operator yang peneliti wawancarai mengaku tidak mendapatkan bimtek atau pelatihan selama memberikan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Malang sebagai pengelola utama program 'Desaku Tuntas' belum memberikan dukungan teknis yang optimal.

Pembagian tugas yang jelas juga menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh organisasi pelaksana program. Program 'Desaku Tuntas' dilaksanakan oleh empat bidang yang ada di Disdukcapil Kabupaten Malang. Berdasarkan hasil wawancara dan disesuaikan dengan Peraturan Bupati Malang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelaksanaan 'Desaku Tuntas' melibatkan empat bidang utama di Disdukcapil, yaitu:

- a. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) memiliki tugas untuk menyusun regulasi yang mendukung program 'Desaku Tuntas'.
- b. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) bertugas untuk mengelola sarana di bidang teknis dan mengumpulkan data ajukan untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan kebijakan.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang memproses layanan seperti KK, KIA, dan surat pindah serta memberikan pelayanan secara langsung kepada operator 'Desaku Tuntas' dan masyarakat terkait dokumen kependudukan yang diajukan.
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan secara langsung kepada operator 'Desaku Tuntas' dan masyarakat terkait dokumen kependudukan yang diajukan, yakni akta kelahiran dan akta kematian.

Rata-rata tingkat pendidikan pegawai Disdukcapil Kabupaten Malang adalah S1. Hal tersebut menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan pegawai Disdukcapil Kabupaten Malang sudah baik. Berdasarkan penyajian data sebelumnya, dapat diketahui bahwa kesiapan dari petugas pelayanan Disdukcapil Kabupaten juga sudah baik.

Komunikasi dan koordinasi antara operator 'Desaku Tuntas' dengan Disdukcapil Kabupaten Malang sudah cukup baik. Disdukcapil Kabupaten Malang menyediakan

grup WhatsApp sebagai wadah bagi operator 'Desaku Tuntas' untuk berkomunikasi dan berkoordinasi jika ada kendala atau informasi lainnya. Arah respons pelaksana juga sudah baik yang ditunjukkan dengan dukungan yang diberikan kepada program 'Desaku Tuntas' karena manfaat yang diberikan kepada masyarakat. Namun, anggaran tidak dialokasikan secara khusus untuk program 'Desaku Tuntas'. Hal ini mengakibatkan operator 'Desaku Tuntas' sebagai garda terdepan pelayanan program ini tidak mendapatkan honorarium dan hanya digaji sebagai perangkat desa.

Van Meter dan Van Horn (1975) (dalam Tachjan, 2006) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh standar dan sasaran kebijakan; sumber daya; karakteristik organisasi pelaksana; komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan; sikap para pelaksana; dan lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Tanpa pelatihan yang memadai, sistem insentif yang jelas, dan pedoman pelaksanaan yang seragam, efektivitas pelaksanaan kebijakan berisiko menurun meskipun struktur pelaksanaannya telah terbentuk.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan yang disesuaikan dengan hasil penyajian data sebelumnya, dapat diketahui bahwa kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana sudah hampir tercapai. Pelaksanaan program 'Desaku Tuntas' di lapangan sudah berjalan dengan baik. Tugas antar bidang cukup terdistribusi dengan baik dan pelaksana teknis di lapangan telah menunjukkan komitmen terhadap keberhasilan program. Namun, Disdukcapil Kabupaten Malang perlu menguatkan dukungan kelembagaan melalui regulasi yang lebih kuat, pelatihan rutin dan terstruktur, serta pemberian insentif bagi operator. Hal ini penting agar kualitas layanan tetap terjaga dan implementasi program 'Desaku Tuntas' dapat berjalan secara berkelanjutan dan merata di seluruh desa di Kabupaten Malang.

3. Kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana

Kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana berkaitan dengan bagaimana pemanfaat dapat memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pelaksana untuk mencapai output program (Bahri *et al*, 2020). Setiap program memiliki ketentuan yang memuat tugas, fungsi, serta wewenang yang dimiliki oleh pelaksana. Jika kelompok sasaran tidak mampu untuk memenuhi persyaratan yang telah diputuskan, maka kelompok sasaran tidak dapat memperoleh manfaat dari program tersebut.

Program 'Desaku Tuntas' menyediakan layanan untuk 6 jenis dokumen kependudukan, yakni kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, KIA, pindah keluar, dan pindah masuk. Setiap dokumen memiliki persyaratan yang harus dipenuhi. Standar Pelayanan yang dimuat dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Nomor 188.45/KEP/336/35.07.107/2022 Tentang Penyusunan Standar Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2022 digunakan sebagai acuan bagi pelaksana kebijakan dalam

memberikan pelayanan adminduk kepada masyarakat. Standar pelayanan tersebut memuat persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, dan waktu pelayanan yang disesuaikan dengan tiap dokumen kependudukan.

Jangka waktu penyelesaian dokumen untuk KK, akta kelahiran, dan akta kematian adalah 5 hari kerja. Sedangkan untuk KIA dan pindah masuk selama 10 hari kerja. Berdasarkan penyajian data, diketahui bahwa rata-rata jangka waktu penyelesaian dokumen dalam layanan program 'Desaku Tuntas' telah sesuai dengan yang dijanjikan, yakni 5 hari kerja untuk dokumen KK, KIA, dan akta kelahiran. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PA/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yakni kepastian waktu.

Meskipun demikian, beberapa masyarakat masih membutuhkan pendampingan dalam menyiapkan kelengkapan dokumen yang disyaratkan. Realitanya, operator desa sering kali membantu memandu pemohon untuk menyiapkan dokumen yang kurang lengkap, seperti surat pengantar RT/RW atau fotokopi dokumen pendukung. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan aktif pelaksana menjadi kunci dalam memastikan masyarakat dapat memenuhi seluruh persyaratan secara administratif sehingga dapat menerima layanan secara optimal.

Peran organisasi pelaksana sangat menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Parasuraman, *et al* (1988) dalam Chan, *et al* (2021) menyebutkan lima indikator kualitas pelayanan, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada indikator *tangibles* atau wujud pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan, masyarakat dapat memperoleh *output* dari layanan program ini, yakni dokumen kependudukan secara fisik. Kemudian, *reliability* atau keandalan yang terlihat pada operator desa dan petugas Disdukcapil dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur yang dijanjikan dan ketepatan waktu pelayanan dokumen. *Responsiveness*, yakni kemampuan operator merespon kebutuhan warga dengan cepat ditunjukkan melalui pendampingan langsung kepada pemohon ketika mengisi formulir atau persyaratan lainnya. *Assurance*, yakni adanya kepastian pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan yang berlaku. Terakhir, *empathy* berupa perhatian dan bantuan dari operator terhadap warga yang mengalami kesulitan teknis maupun administratif memperlihatkan tingkat kepedulian yang tinggi.

Berdasarkan hasil analisis, kesesuaian antara organisasi pelaksana dan penerima manfaat dalam program Desaku Tuntas sudah berjalan cukup baik. Operator desa telah menjalankan peran sosialnya dengan baik dalam memberikan informasi pelayanan dan mendapat kepercayaan dari masyarakat. Di sisi lain, masyarakat juga relatif mampu memenuhi persyaratan administratif yang ditetapkan.



Gambar 4 Implementasi Program 'Desaku Tuntas' dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang
Keterangan: Olahan Peneliti, 2025

Gambar 4 merupakan pemetaan dari implementasi program 'Desaku Tuntas' dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang menggunakan *software* ATLAS.ti. Implementasi program ini dilihat dari adanya kesesuaian antara program, organisasi pelaksana, dan kelompok pemanfaat. Pada kesesuaian antara program dengan pemanfaat dilihat dari adanya tujuan program untuk mendekatkan pelayanan adminduk ke masyarakat, kebijakan yang belum ada, dan anggaran yang belum dialokasikan oleh pemerintah daerah. Pada kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana dilihat dari sumber daya manusia yang memadai, kognisi atau pemahaman pelaksana program yang baik, dan arah respons pelaksana yang sangat mendukung. Pada kesesuaian antara organisasi pelaksana dengan kelompok pemanfaat dapat dilihat dari ketepatan waktu pelayanan yang sudah sesuai dengan standar pelayanan dan pemahaman persyaratan oleh pemohon yang sudah baik.

Kesimpulan

Program 'Desaku Tuntas' yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sejak tahun 2021 telah berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di tingkat desa. Keberhasilan ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah permohonan dokumen seperti kartu keluarga, akta kelahiran, dan lainnya setiap tahun, yang menandakan bahwa manfaat program dirasakan secara luas oleh

kelompok sasaran. Meskipun demikian, keberhasilan operasional ini dibayangi oleh kelemahan fundamental, yaitu belum adanya landasan hukum berupa peraturan daerah yang secara spesifik mengatur program, sehingga berdampak langsung pada ketiadaan alokasi anggaran khusus.

Dari sisi pelaksana, program ini didukung oleh sumber daya manusia yang memadai, baik di tingkat desa dengan adanya satu operator yang kompeten di setiap lokasi maupun di tingkat dinas. Pemahaman operator terhadap alur pelayanan sudah baik berkat adanya bimbingan teknis dan sosialisasi yang pernah dilakukan, serta masyarakat pun merasa terbantu dalam memenuhi persyaratan. Namun, kegiatan penting seperti bimbingan teknis dan sosialisasi tidak dilaksanakan secara berkala, menyebabkan kesenjangan pengetahuan antar desa. Permasalahan ini berakar pada ketiadaan regulasi yang menghambat alokasi anggaran untuk honorarium operator serta untuk kegiatan monitoring dan evaluasi yang seharusnya menjadi agenda rutin demi menjaga standar kualitas layanan.

Referensi

- Adirama, N. O., Suyeno., & Putra, L. R. (2024). Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Admindak 'Desaku Tuntas' di Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6, 3391. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i6.2823>
- Adriansyah., Alexandri, M. B., & Halimah, M. (2021). Implementasi Kebijakan Perencanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. *Responsive*, 4(1), 15.
- Amin, K. (2024). *Disdukcapil Kabupaten Malang Layani 900 Pemohon per Hari*. Diakses pada 16 September 2024, dari timesindonesia.co.id: <https://timesindonesia.co.id/pemerintahan/501858/disdukcapil-kabupaten-malang-layani-900-pemohon-per-hari>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. (2024). *Kabupaten Malang dalam Angka 2024*. BPS Kabupaten Malang. Malang.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. (2025). *Kabupaten Malang dalam Angka 2025*. BPS Kabupaten Malang. Malang.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2024). *Provinsi Jawa Timur dalam Angka 2024*. BPS Provinsi Jawa Timur. Surabaya.
- Bahri, S., Bedjo, S., & Madhakomala. (2020). *Model Implementasi Program Lembaga Penjaminan Mutu*. Widina Bhakti Persada. Bandung. www.penerbitwidina.com
- Chan, F. K. Y., et al. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874–894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5 ed.). SAGE. Los Angeles.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*. M.E. Sharpe. New York.

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. (2021). *Desaku Tuntas*. Diakses pada 16 September 2024, dari <https://dispendukcapil.malangkab.go.id/pd/kategori?type=493>
- Farida, I., & Ambarwati, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Adminduk. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 111–124. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2389>
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press. New Jersey.
- Hill, M., & Hupe, P. (2021). *Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance* (4 ed.). Sage. London.
- Ismawati, Hakim, L., & Syukri. (2023). Implementasi Program Layanan abAdministrasi Kependudukan Berbasis Kewenangan Desa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(2).
- Korten, D. C., & Klauss, R (Ed). (1984). *People-Centered Development: Contributions toward Theory and Planning Frameworks*. Kumarian Press. West Hartford.
- Liadin, N., & Saleh, M. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi. *Selami IPS*, 17(2).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3 ed.). SAGE Publications. California.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley Publishing Co. Massachussets.
- Riantsani, N. H. (2024). Implementasi Program KALIMASADA Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Studi di Wilayah Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(02).
- Shafritz, J. M., et al. (2023). *Introducing Public Administration* (10 ed.). Routledge. New York.
- Sigit. (12 Mei 2022). *Sebut 3 Kali Ganti Server Tanpa Hasil, Politisi Gerindra Pertanyakan Uang Rp 1,7 Miliar Untuk Aplikasi Desaku Tuntas*. Diakses pada 6 Januari 2025 dari MitraToday.com: <https://www.mitratoday.com/sebut-3-kali-ganti-server-tanpa-hasil-politisi-gerindra-pertanyakan-uang-rp-17-miliar-untuk-aplikasi-desaku-tuntas/>
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI. Bandung.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.