

IMPLEMENTASI APLIKASI LARISA (LAYANAN MANDIRI MASYARAKAT DESA) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA CENGKUANG KECAMATAN PALIMANAN KABUPATEN CIREBON

Aji Mujahid Fadhilah¹⁾, Rochmat Hidayat²⁾, Hesti Nauli Fitri Agasya³⁾, Agus Rianto⁴⁾

Universitas Muhammadiyah Cirebon

ajimujahid2@gmail.com¹⁾, rochmat.hidayat@umc.ac.id²⁾, hesti.nauli@umc.ac.id³⁾,
agus_rianto@umc.ac.id⁴⁾

Abstrak

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan desa menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Desa Cengkuang, Kecamatan Palimanan, Kabupaten Cirebon mengembangkan aplikasi LARISA (Layanan Mandiri Masyarakat Desa) sebagai inovasi pelayanan berbasis digital untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi secara cepat, mudah, dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi LARISA dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cengkuang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Analisis implementasi kebijakan mengacu pada teori George C. Edward III yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sedangkan kepuasan masyarakat dianalisis menggunakan Expectancy Disconfirmation Theory. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi LARISA telah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Keberhasilan implementasi didukung oleh komunikasi yang efektif, ketersediaan sumber daya yang memadai, komitmen aparatur desa, serta struktur birokrasi yang jelas. Aplikasi LARISA memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, efisien, dan transparan dibandingkan sistem manual. Meskipun demikian, implementasi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat dan kualitas jaringan internet yang belum stabil. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi LARISA merupakan inovasi pelayanan publik yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan masyarakat, namun masih memerlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, sosialisasi, dan dukungan infrastruktur teknologi informasi agar implementasinya semakin optimal.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, LARISA, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik Digital, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

Digital transformation in village governance has become an important strategy for improving the quality of public services, particularly population administration services. The Government of Cengkuang Village, Palimanan District, Cirebon Regency developed the LARISA (Village Community Self-Service) application as a digital public service innovation to facilitate faster, easier, and more efficient administrative services for the community. This study aims to analyze the implementation of the LARISA application in population administration services in Cengkuang Village. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through observations, interviews, and documentation. The data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. Policy implementation was examined using George C. Edward III's framework, consisting of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure, while community satisfaction was analyzed using the Expectancy Disconfirmation Theory. The findings indicate that the implementation of the LARISA application has been successfully carried out and has contributed positively to improving the quality of population administration services. The successful implementation is supported by effective communication, adequate resources, committed village officials, and a well-defined bureaucratic structure.

The application has enabled public services to become faster, more effective, more efficient, and more transparent than the previous manual system. However, several challenges remain, including limited digital literacy among some community members and unstable internet connectivity. The study concludes that the LARISA application has become an effective public service innovation that improves both the quality of population administration services and community satisfaction. Nevertheless, strengthening human resource capacity, expanding public outreach, and improving information technology infrastructure are necessary to ensure the sustainability and optimization of digital public services.

Keywords: Policy Implementation; LARISA Application, Population Administration Services, Digital Public Services; Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya

transformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pada pelayanan publik di tingkat desa. Pemanfaatan teknologi

digital menjadi salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui pelayanan yang cepat, mudah, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Nugroho, 2018; Winarno, 2016). Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang secara langsung berkaitan dengan pemenuhan hak-hak administratif masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah karena berkaitan dengan penerbitan berbagai dokumen administrasi, seperti surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan kelahiran, dan surat keterangan kematian. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan akuntabel sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Sinambela, 2019; Mulyadi, 2015).

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Desa Cengkuang, Kecamatan Palimanan, Kabupaten Cirebon mengembangkan Aplikasi LARISA (Layanan Mandiri Masyarakat Desa) sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Melalui aplikasi tersebut masyarakat dapat mengajukan berbagai kebutuhan administrasi secara daring tanpa harus selalu datang ke kantor desa. Kehadiran aplikasi LARISA diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi, mengurangi

antrean pelayanan, serta meningkatkan efektivitas kerja aparatur desa.

Meskipun demikian, implementasi inovasi pelayanan berbasis digital tidak selalu berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa kendala dalam penerapan aplikasi LARISA, antara lain belum meratanya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi, khususnya pada kelompok usia lanjut, serta kualitas jaringan internet yang belum stabil pada waktu-waktu tertentu. Selain itu, sebagian masyarakat masih memilih pelayanan secara langsung karena belum sepenuhnya memahami prosedur penggunaan aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, komunikasi kebijakan, serta dukungan organisasi pelaksana.

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Edward III (1980) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Komunikasi berperan dalam memastikan informasi mengenai kebijakan dapat dipahami oleh pelaksana maupun kelompok sasaran. Sumber daya meliputi ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, informasi, dan sarana pendukung yang memadai. Disposisi berkaitan dengan komitmen dan sikap aparatur dalam melaksanakan kebijakan, sedangkan struktur birokrasi berhubungan dengan pembagian tugas, koordinasi, serta prosedur pelaksanaan kebijakan (Edward III, 1980; Tachjan, 2018). Keempat dimensi tersebut menjadi dasar analisis dalam menilai implementasi aplikasi LARISA di Desa Cengkuang.

Selain implementasi kebijakan, penelitian ini juga mengkaji kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari terlaksananya suatu kebijakan, tetapi juga dari kemampuan pelayanan tersebut dalam memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan sehingga tujuan penyelenggaraan pelayanan publik dapat tercapai secara optimal (Sinambela, 2019).

Penelitian mengenai implementasi pelayanan publik berbasis digital telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Aini dan Haryanto (2021) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi organisasi dan kesiapan sumber daya manusia. Sari (2021) menemukan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan apabila didukung oleh kompetensi aparatur dan koordinasi organisasi yang baik. Selanjutnya, Fadilah (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik akan meningkat apabila implementasi kebijakan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan berbasis digital memerlukan dukungan organisasi dan sumber daya yang memadai agar tujuan pelayanan dapat tercapai.

Meskipun telah banyak penelitian mengenai implementasi pelayanan publik berbasis digital, sebagian besar penelitian masih berfokus pada implementasi *e-government* di tingkat pemerintah daerah atau instansi pemerintah secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi aplikasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada tingkat pemerintahan

desa dengan menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian yang menghubungkan implementasi aplikasi pelayanan digital dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan juga belum banyak dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian ini.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis implementasi aplikasi LARISA (Layanan Mandiri Masyarakat Desa) sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat pemerintahan desa dengan menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III yang mencakup dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini tidak hanya menjelaskan bagaimana implementasi kebijakan dilaksanakan, tetapi juga mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi LARISA (Layanan Mandiri Masyarakat Desa) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cengkuang, Kecamatan Palimanan, Kabupaten Cirebon berdasarkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi menurut George C. Edward III serta mendeskripsikan dampaknya terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diterima masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai implementasi aplikasi LARISA (Layanan Mandiri Masyarakat Desa) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa

Cengkuang, Kecamatan Palimanan, Kabupaten Cirebon. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengungkapan fenomena yang terjadi secara alamiah melalui interpretasi terhadap pengalaman, persepsi, dan perilaku para informan terkait implementasi kebijakan. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara holistik dengan peneliti sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Cengkuang, Kecamatan Palimanan, Kabupaten Cirebon, yang dipilih secara purposif karena telah menerapkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi LARISA. Fokus penelitian diarahkan pada implementasi aplikasi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan secara langsung dalam pelaksanaan aplikasi LARISA. Informan terdiri atas unsur pemerintah desa yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan serta masyarakat yang telah menggunakan aplikasi LARISA sehingga mampu memberikan informasi sesuai dengan fokus penelitian (Moleong, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai proses pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi LARISA. Wawancara mendalam dilakukan kepada para informan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan kebijakan, faktor pendukung, faktor penghambat, serta manfaat aplikasi

dalam pelayanan publik. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), data pelayanan administrasi kependudukan, arsip kegiatan sosialisasi, dan dokumen pendukung lainnya.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (conclusion drawing and verification). Analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi aplikasi LARISA.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, triangulasi teknik dilakukan melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memperoleh data yang lebih konsisten (Sugiyono, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi LARISA (Layanan Mandiri Masyarakat Desa) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cengkuang, Kecamatan Palimanan, Kabupaten Cirebon. Analisis dilakukan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III (1980) yang meliputi empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat dimensi tersebut digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi LARISA dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi LARISA telah memberikan perubahan positif terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan. Digitalisasi pelayanan mampu mempercepat proses administrasi, mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja aparatur desa. Namun demikian, implementasi aplikasi masih menghadapi beberapa kendala, terutama berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital serta keterbatasan jaringan internet pada waktu tertentu. Oleh karena itu, pembahasan difokuskan pada empat dimensi implementasi kebijakan menurut Edward III (1980) yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

3.1 Implementasi Aplikasi LARISA Ditinjau dari Aspek Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Menurut Edward III (1980), komunikasi yang efektif ditentukan oleh kejelasan, konsistensi, dan penyampaian informasi yang tepat kepada pelaksana maupun kelompok sasaran sehingga tujuan kebijakan dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Desa Cengkuang telah melakukan sosialisasi aplikasi LARISA (Layanan Mandiri Masyarakat Desa) melalui pertemuan warga, media sosial desa, penyampaian informasi oleh perangkat desa, serta pendampingan langsung kepada masyarakat. Upaya tersebut bertujuan agar masyarakat memahami prosedur penggunaan aplikasi dan dapat memanfaatkan pelayanan administrasi kependudukan secara optimal.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat telah mengetahui keberadaan aplikasi LARISA dan merasakan manfaatnya karena pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien dibandingkan sistem

manual. Aparatur desa juga memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga koordinasi pelayanan berbasis digital dapat berjalan dengan baik. Namun demikian, penelitian menemukan bahwa sebagian masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, masih mengalami kesulitan menggunakan aplikasi akibat keterbatasan literasi digital. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah desa tetap memberikan pelayanan secara langsung disertai pendampingan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan teori Edward III (1980), implementasi aplikasi LARISA telah memenuhi indikator komunikasi, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi informasi. Informasi mengenai kebijakan telah disampaikan melalui berbagai media, prosedur pelayanan dipahami oleh aparatur dan masyarakat, serta koordinasi antarperangkat desa berjalan dengan baik. Meskipun masih terdapat kendala pada tingkat pemahaman sebagian masyarakat, hambatan tersebut tidak mengurangi efektivitas implementasi karena pemerintah desa tetap menyediakan pelayanan secara langsung.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Aini dan Haryanto (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital. Dengan demikian, aspek komunikasi telah mendukung implementasi aplikasi LARISA dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun, peningkatan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan layanan digital masih diperlukan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal. Keberhasilan komunikasi tersebut selanjutnya perlu didukung oleh ketersediaan sumber daya yang memadai, sehingga pembahasan berikutnya difokuskan pada aspek sumber daya sebagai

faktor pendukung implementasi aplikasi LARISA.

3.2 Implementasi Aplikasi LARISA Ditinjau dari Aspek Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Menurut Edward III (1980), implementasi akan berjalan efektif apabila didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, serta kewenangan dan informasi yang jelas.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi LARISA di Desa Cengkuang didukung oleh aparatur desa yang mampu mengoperasikan aplikasi serta didukung fasilitas seperti komputer dan jaringan internet. Keberadaan aplikasi ini mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan karena pengajuan dokumen dapat dilakukan secara daring, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien.

Namun demikian, masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, terutama kelompok usia lanjut, serta kualitas jaringan internet yang belum stabil. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat tertentu masih memerlukan pendampingan dalam menggunakan aplikasi. Berdasarkan analisis Edward III (1980), aspek sumber daya telah mendukung implementasi aplikasi LARISA, meskipun masih diperlukan peningkatan literasi digital masyarakat dan penguatan infrastruktur teknologi informasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia dan ketersediaan sarana teknologi informasi. Selanjutnya, keberhasilan implementasi juga ditentukan oleh komitmen aparatur dalam melaksanakan kebijakan, sehingga pembahasan berikutnya difokuskan pada aspek disposisi.

3.3 Implementasi Aplikasi LARISA Ditinjau dari Aspek Disposisi

Disposisi merupakan sikap, komitmen, dan tanggung jawab pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Menurut Edward III (1980), keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh komunikasi dan sumber daya, tetapi juga oleh komitmen pelaksana dalam melaksanakan kebijakan secara konsisten.

Berdasarkan hasil penelitian, aparatur Pemerintah Desa Cengkuang menunjukkan komitmen yang baik dalam mengimplementasikan aplikasi LARISA. Aparatur memberikan pelayanan melalui aplikasi sekaligus tetap melayani masyarakat secara langsung bagi pengguna yang mengalami kesulitan. Selain itu, aparatur bersikap responsif dengan memberikan pendampingan kepada masyarakat agar pelayanan tetap berjalan optimal.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aparatur menyadari penerapan aplikasi LARISA merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai prosedur sehingga memperoleh respons positif dari masyarakat. Meskipun demikian, keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat masih menjadi tantangan yang mengharuskan aparatur memberikan pendampingan secara berkelanjutan.

Berdasarkan analisis Edward III (1980), aspek disposisi telah mendukung keberhasilan implementasi aplikasi LARISA karena aparatur memiliki komitmen dan orientasi pelayanan yang baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fadilah (2022) yang menyatakan bahwa komitmen aparatur menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, disposisi aparatur memberikan kontribusi positif terhadap implementasi aplikasi LARISA. Selanjutnya, pembahasan diarahkan pada aspek struktur

birokrasi untuk mengetahui bagaimana pembagian tugas, koordinasi, dan prosedur kerja mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.

3.4 Implementasi Aplikasi LARISA Ditinjau dari Aspek Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan melalui pembagian tugas, koordinasi, dan prosedur kerja yang jelas. Menurut Edward III (1980), struktur birokrasi yang didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan koordinasi yang baik akan mempermudah pelaksanaan kebijakan secara efektif.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi LARISA di Desa Cengkuang didukung oleh pembagian tugas yang jelas di antara aparatur desa. Setiap perangkat memiliki tanggung jawab sesuai dengan fungsi masing-masing, mulai dari penerimaan permohonan, verifikasi data, hingga penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan. Koordinasi antaraparatur juga berjalan dengan baik sehingga pelayanan dapat diberikan secara cepat dan terarah.

Meskipun demikian, evaluasi terhadap prosedur pelayanan dan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi informasi masih diperlukan agar implementasi aplikasi LARISA semakin optimal. Penyempurnaan mekanisme pelayanan diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Berdasarkan analisis Edward III (1980), aspek struktur birokrasi telah mendukung implementasi aplikasi LARISA melalui pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang efektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari (2021) yang menyatakan bahwa struktur organisasi dan koordinasi yang baik merupakan faktor penting dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Secara keseluruhan, keempat dimensi implementasi kebijakan menurut Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, saling mendukung dalam keberhasilan implementasi aplikasi LARISA. Meskipun masih terdapat beberapa kendala, inovasi pelayanan berbasis digital ini telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cengkuang.

3.5 Sintesis Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi LARISA (Layanan Mandiri Masyarakat Desa) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cengkuang telah berjalan dengan cukup baik. Keberhasilan implementasi tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil keterkaitan antara aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sebagaimana dikemukakan oleh Edward III (1980). Keempat aspek tersebut saling mendukung dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Aspek komunikasi berperan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan. Selanjutnya, dukungan sumber daya berupa kompetensi aparatur serta tersedianya sarana dan prasarana memungkinkan pelayanan berbasis digital dapat dilaksanakan dengan baik. Dari sisi disposisi, komitmen dan responsivitas aparatur menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan, terutama bagi masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan teknologi. Sementara itu, struktur birokrasi yang didukung oleh pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang baik mampu menunjang kelancaran proses pelayanan administrasi kependudukan.

Meskipun demikian, penelitian masih menemukan beberapa kendala, antara lain keterbatasan literasi digital pada sebagian masyarakat dan kualitas jaringan internet yang belum stabil. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya membutuhkan dukungan teknologi, tetapi juga peningkatan kapasitas masyarakat serta evaluasi berkelanjutan terhadap pelaksanaan kebijakan. Secara keseluruhan, implementasi aplikasi LARISA telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cengkuang. Temuan penelitian ini memperkuat teori Edward III (1980) bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh sinergi antara komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Oleh karena itu, penguatan pada keempat aspek tersebut menjadi faktor penting untuk menjaga keberlanjutan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di tingkat pemerintahan desa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi LARISA (Layanan Mandiri Masyarakat Desa) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cengkuang, Kecamatan Palimanan, Kabupaten Cirebon telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Analisis berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edward III menunjukkan bahwa aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi telah mendukung pelaksanaan aplikasi LARISA dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, efektif, dan efisien dibandingkan dengan sistem pelayanan manual.

Aspek komunikasi telah mendukung implementasi melalui sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan literasi digital bagi sebagian pengguna. Dari aspek sumber daya, kompetensi aparatur desa serta ketersediaan sarana pendukung telah menunjang pelaksanaan pelayanan berbasis digital, walaupun kualitas jaringan internet dan kemampuan penggunaan teknologi oleh sebagian masyarakat masih menjadi kendala. Aspek disposisi menunjukkan adanya komitmen dan responsivitas aparatur dalam memberikan pelayanan, sedangkan aspek struktur birokrasi memperlihatkan bahwa pembagian tugas, koordinasi, dan prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik sehingga mendukung efektivitas implementasi aplikasi LARISA.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi LARISA dipengaruhi oleh sinergi antara komunikasi yang efektif, sumber daya yang memadai, komitmen aparatur, dan struktur birokrasi yang jelas. Meskipun demikian, peningkatan sosialisasi, penguatan literasi digital masyarakat, serta perbaikan infrastruktur teknologi informasi perlu terus dilakukan agar pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Desa Cengkuang dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat pemerintahan desa.

Daftar Pustaka :

Aini, M. N., Dwimahendrawan, A., & Rohim, R. 2023. *Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dalam mewujudkan smart village*. Jurnal

- Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara, 5(4).
- Aini, Q, Rahardja, U, & Hardini, M. 2023. *Pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital*. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi, 11(2), 120–129.
- Amin, M. 2022. *Implementasi e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 10(2), 77–88.
- Dewi, R. C., & Suparno. 2021. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Jurnal Media Administrasi, 7(1).
- Dewi, R. K., & Suparno. 2021. *Kualitas pelayanan publik di era digital*. Jurnal Administrasi Publik, 12(1), 45–56.
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Publik Policy*. Washington D.C: Congressional Quarterly Press.
- Haryanto, A. O. 2024. *Evaluasi kualitas pelayanan publik dalam penerbitan akta kelahiran dan kartu keluarga di Kota Bandung*. Imperium: Jurnal Kajian Pemerintahan dan Kebijakan Publik.
- Irawan, B., Pratama, R., & Nugroho, A. 2023. *Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap keberhasilan implementasi e-government*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 15(1), 33–44.
- Islamy, M. I. (2009). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Jones, C. O. (1991). *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.
- Lestari, D. 2021. *Efektivitas sosialisasi kebijakan publik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat*. Jurnal Kebijakan Publik, 12(2), 89–98.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Noviyanto, F., Setiadi, T., & Wahyuningsih, I. (2014). *Implementasi SIKADES (Sistem Informasi Kependudukan Desa) untuk kemudahan layanan administrasi desa berbasis web mobile*. Jurnal Informatika, 8(1).
- Nugroho, R. (2018). *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nuryati, N., Lusiani, A., Sartika, E., Habinuddin, E., & Binarto, A. 2024. *Penguatan sistem pelayanan administrasi desa Pameuntasan berbasis Android*. ARSY: Jurnal Aplikasi Riset kepada Masyarakat, 6(3).
- Nuryati, S., Wibowo, A., & Hidayat, T. 2024. *Literasi digital masyarakat desa dalam menghadapi transformasi pelayanan publik*. Jurnal Pengembangan Masyarakat, 9(1), 15–27.
- Oktaviani, G. 2024. Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. *Jurnal Akademik Pengabdian Masyarakat*, 3(6).
- Oliver, R. L. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of*

- Satisfaction Decisions*. Journal of Marketing Research, 17(4), 460–469
- Paisal, M., Suryadi, E., & Rahman, A. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(2), 101–110.
- Paisal, P., Hamidah, H., & Walian, A. (2023). Pola komunikasi pemerintah untuk peningkatan pelayanan publik dengan masyarakat Desa Menten Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuwasin. *Buletin Antropologi Indonesia*, 1(2).
- Pamungkas, B. A. (2019). Pelaksanaan Otonomi Desa Pasca Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. *Jurnal USM Law Review*, 2(2), 210–229
- Putra, Z., & Muzakir, M. 2022. Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa: Studi Komparasi Menggunakan Uji One Way Anova dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 6(2).
- Ramadhan, K. R., & Priyanti, E. (2022). Implementasi aplikasi sistem keuangan desa (SISKEUDES) di Desa Telukjambe Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(3).
- Septiansyah, B., Wulandari, W., Gunawan, W., & Rochaeni, A. 2022. Peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik desa di era digital 4.0. *Jurnal Academia Praja*, 6(2).
- Septiansyah, R., Nugraha, F., & Saputra, D. 2022. Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 13(1), 55–64.
- Styawati, S., Samsugi, S., Rahmanto, Y., Surahman, A., Andraini, L., & Ismail, I. (2022). Penerapan aplikasi administrasi desa pada Desa Mukti Karya Mesuji. *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)*, 3(1), 123–131.
- Subarsono. (2015). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharno. (2010). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses dan Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. *Administration & Society*, 6(4), 445–488
- Wahab, S. A. (2004). *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. 2022. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 487-498.