

From Farms to Cities: Understanding Labor Migration Determinants in Indonesia's Agricultural Sector During Structural Transformation

Bimo Aryo Utomo, Arif Darmawan, Constantin Plamadeala

Digital Service Inequality in Transportation? An Evaluation of the KAI Access Application Using the E-GovQual Approach

Fierda Nurany, Muhammad Aan Aoliya, Li Jiahui

Customer Considerations in Hotel Reservations Based on UI/UX of Application Design

Yasir Sani, Rizdania Dermawi, Tegar Wahyu W.W. Putro

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo

Siskawati Taib, Arifin Tahir, Rustam Tohopi

Eksplorasi Kedisiplinan Kerja Pegawai melalui Perspektif Organisasional di PT PLN (Persero) ULP Kediri Kota

Azizah N. Amalia, Nilawati Fiernaningsih

Analisis Implementasi Arsip Digital Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

Apriliany Nur Qolby, Yuyun Taufik

The Role of SIM-RIwinK in the Form of Smart Village Transformation in the Implementation of Administrative Management in Wringinsongo Village Malang Regency

Suljatismiko

Pencapaian Sustainable Development Goals Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

Sasmito Jati Utama, Deasy Arieffiani

Implementasi Program Rehabilitasi Sosial Dalam Penanggulangan Gelandangan Dan Pengemis Di Kabupaten Karangasem

Ni Kadek Nina Perianti, Lilik Antarini, Komang Ema Marsita Dewi

JURNAL APLIKASI ADMINISTRASI MEDIA ANALISA MASALAH ADMINISTRASI

Terbit dua kali dalam satu tahun pada Bulan Mei dan Desember. Berisi hasil penelitian, analisis kritis konsep dan tinjauan buku dalam bidang Administrasi Publik, Administrasi Bisnis, dan Ilmu-Ilmu Sosial

Pelindung

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah

EDITORIAL TEAM

Editor in chief

Edi Suhardono

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah, Indonesia

Managing Editor

Elli Setiyo Wahyuni

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah, Indonesia

Administration

Chaliem Mubayanah

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah, Indonesia

Diterbitkan oleh

Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah

Alamat Redaksi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah

Gedung Pulau Bras Lantai 1 Ruang MAP

Jl. Arif Rahman Hakim No.150, Surabaya - 60111

Website

<https://jaa.hangtuah.ac.id/>

Editor in board:

Agus Subianto (SCOPUS ID: 57217912018)

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah,
Indonesia

Sri Umiyati (SINTA ID: 6654316)

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah,
Indonesia

Budi Rianto (SINTA ID: 6111890)

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah,
Indonesia

Arfah (SINTA ID: 5989045)

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah,
Indonesia

Agustinus Subarsono (Scopus ID: 58867023700)

Faculty of social and political sciences, Universitas Gadjah Mada,
Indonesia

Dewi Casmiwati (Scopus ID: 57224510545)

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah,
Indonesia

Mohammad Reevany Bustami (Scopus ID: 57190368747)

Studi Nusantara dan Sosiologi, Universiti Sains Malaysia

Moh. Musleh (SINTA ID: 6838526)

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah,
Indonesia

Reviewer:

Indra Kertati (SINTA ID: 6121850)
Universitas 17 Agustus Semarang

V. Rudy Handoko (SINTA ID: 6000096)
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Sulistyanto (SCOPUS ID: 57221332065)
Universitas Hang Tuah

Abdurrahman (SINTA ID: 6029143)
Universitas Madura

Sri Juni Woro Astuti (SINTA: 5973181)
Universitas Wijaya Putra, Indonesia

Dian Ferriswara (SINTA ID: 6736310)
Universitas Dr. Soetomo

From Farms to Cities: Understanding Labor Migration Determinants in Indonesia's Agricultural Sector During Structural Transformation

Bimo Aryo Utomo¹, Arif Darmawan^{2*}, Constantin Plamadeala³

^{1,2} Department of Economics Development, University of Lampung, Indonesia

³ Department of Public Policies and Legal Studies. University of Debrecen, Hungary

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 2025-03-14

Revised: 2025-04-18

Accepted: 2025-05-27

Available online: 2025-05-31

Keywords:

Agricultural Workforce, GDP, Minimum Wage, Panel Data, Structural Transformation.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Universitas Hang Tuah

ABSTRACT

This study examines the determinants of labor migration from the agricultural sector in the structural transformation process in Indonesia. Using a panel data regression approach, this study analyzes the effects of several key factors, including provincial minimum wage, agricultural land area, inflation, GDP growth in the agricultural sector, and the proportion of employment in the agricultural sector on labor mobility. The results indicate that these variables exhibit varying influences on the transition of labor from agriculture to other economic sectors. The findings reveal that minimum wage increases tend to limit the absorption of labor in the modern sector, encouraging workers to remain in agriculture. Meanwhile, a reduction in agricultural land area and inflation negatively impact agricultural employment, accelerating labor migration to other sectors. However, GDP growth in agriculture does not significantly affect labor retention in the sector, suggesting that economic expansion in agriculture does not always translate into higher labor absorption. Additionally, the proportion of employment in agriculture significantly influences workforce retention, indicating that job opportunities in the sector play a crucial role in sustaining agricultural labor. These insights provide valuable implications for policymakers in designing strategies to maintain workforce resilience in agriculture while promoting inclusive economic growth in Indonesia.

1. INTRODUCTION

Economic growth remains a fundamental objective for all nations in their pursuit of development and improved public welfare. While Gross Domestic Product (GDP) is commonly used to measure economic progress, relying solely on GDP growth is insufficient to capture the quality and inclusiveness of development. True economic advancement must also generate broad employment opportunities, reduce poverty and inequality, and ensure sectoral balance across agriculture, industry, and services. In countries like Indonesia, where structural transformation is actively reshaping the economy, understanding the dynamics between these sectors especially the declining role of agriculture is essential for ensuring that growth remains inclusive and sustainable.

Based on Figure 1 below, Indonesia recorded the highest GDP in ASEAN in 2022, reaching USD 1,390 billion, significantly outperforming countries such as Thailand, Malaysia, and Vietnam. This indicates a strong overall economic performance. However, according to Kuznets (1966) theory of structural transformation, economic growth is typically accompanied by a shift in employment and output from agriculture to industry and services. In Indonesia's case, this transformation has resulted in uneven sectoral development, with agriculture lagging behind. Therefore, it is necessary to analyze how this structural shift affects the labor dynamics in the agricultural sector to ensure that economic growth remains inclusive and sustainable.

*Corresponding author.

E-mail: arif.darmawan@feb.unila.ac.id

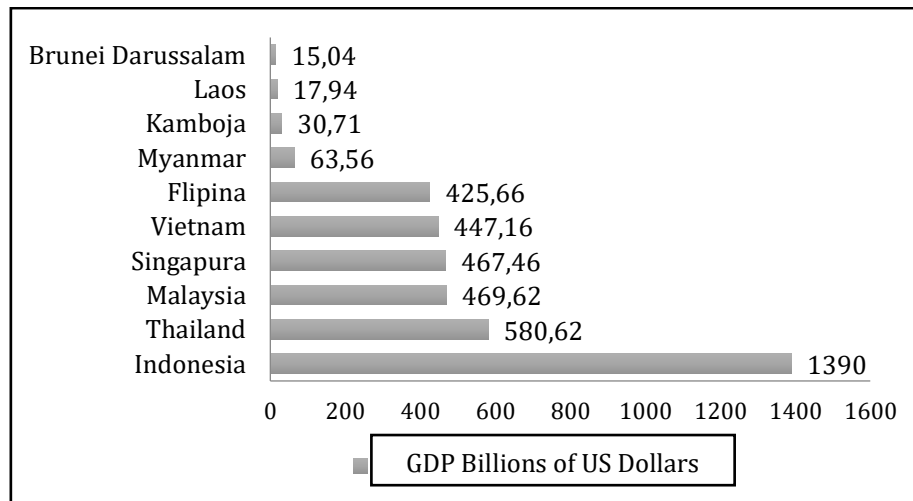


Figure 1. ASEAN Countries GDP in Billion US Dollars
Source: International Monetary Fund, 2022

Considering the information shown in Figure 1, Indonesia recorded the highest GDP in ASEAN in 2022, reaching 1,390 billion US dollars, much higher than other countries such as Thailand, Malaysia, and Vietnam. This data expose that the Indonesian economy is in a positive trend. However, it should be noted that GDP growth is uneven across all sectors, so further analysis is needed regarding the developing economic structure in Indonesia Kuznets (1966).

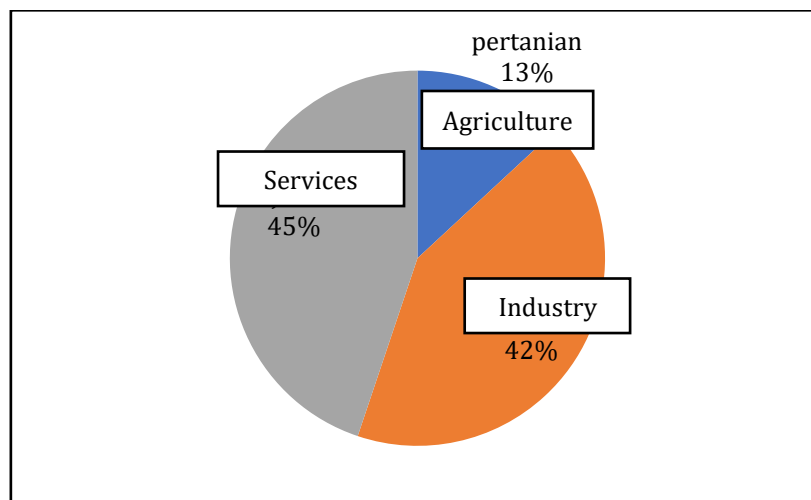


Figure 2. Proportion of Each Sector to GDP at Constant Prices 2023
Source: Badan Pusat Statistik, 2023

Figure 2. showing the proportion of each sector to GDP. The data expose that in 2023, the service sector will be the largest contributor to Indonesia's GDP with a participation of 45%, followed by the industrial sector at 42%, while the agricultural sector only contributes 13%. This indicates that the Indonesian economy is increasingly shifting towards the service sector, while the agricultural sector is increasingly lagging behind in the national economic structure. The fall in the participation of the agriculture sector to GDP is not a new phenomena. Based on research Widyawati (2017) In 1991, the agricultural sector still contributed 19.66% to Indonesia's GDP, but in 2020, its participation decreased to only 13.70%. This demonstrates that the agriculture industry is not growing as quickly as other industries, especially the industrial and service sectors.

This change in economic structure also has an impact on employment. It can be seen in the following image:

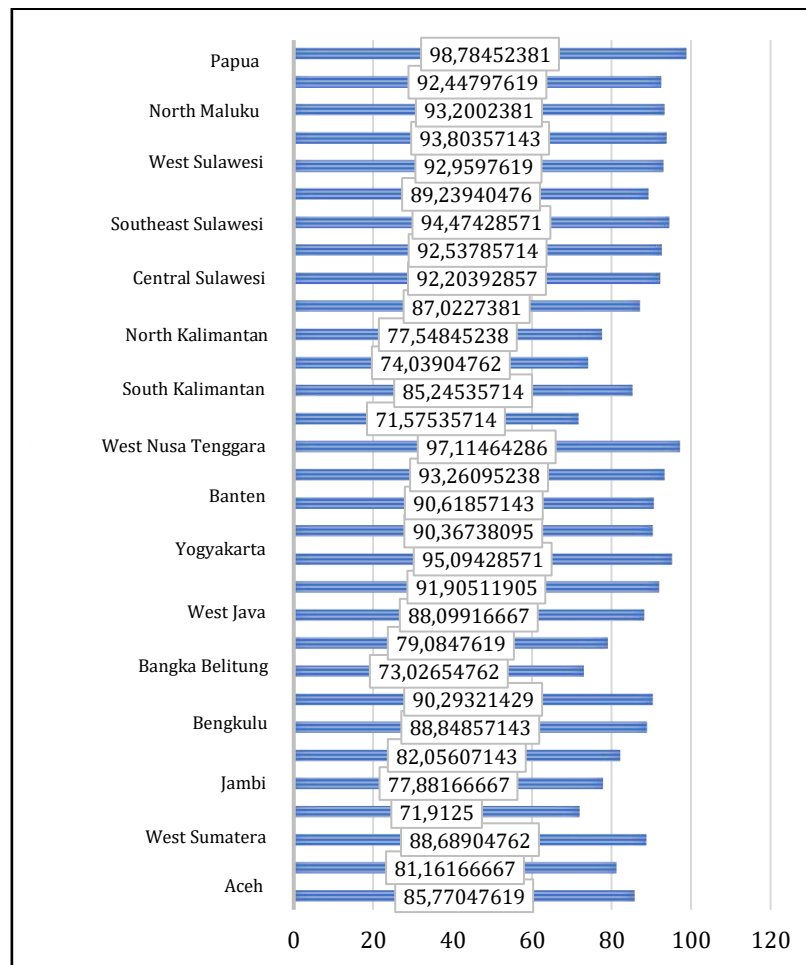


Figure 3. Average Number of Workers in the Agricultural Sector in Indonesia 2015-2023 (Percent)

Source: Badan Pusat Statistik, 2024

Figure 3. displays data on the average number of workers in the agricultural sector in various provinces in Indonesia during the period 2015–2023. This data expose that the number of workers working in the agricultural sector is still quite high in some regions, but continues to decline nationally. For example, Papua Province has the highest number of agricultural sector workers in Indonesia, reaching 98.78%, while Central Kalimantan has the lowest percentage of agricultural sector workforce, which is 71.57%.

The decline in labor in the agricultural sector can be attributed to several factors, including: Low wage levels in the agricultural sector compared to other sectors, income uncertainty due to the nature of work that depends on the season, reduced agricultural land area due to land conversion for industrial and residential purposes. Attractive Factors from the Non-Agricultural Sector include: Job opportunities in the industrial and service sectors that offer higher income stability and Modernization and technological advances that reduce the need for labor in the agricultural sector(Haviz et al., 2021).

Considering the research by Pesik et al (2016) the shift in labor out of agricultural sector to the non-agricultural sector occurred in response to uncertainty in the agricultural sector and optimized employment opportunities in other more promising sectors. While the agricultural sector continues to play an important role in national food

security, it faces a number of major challenges. Considering the information out of Central Statistics Agency (2022), throughout 2021, the agricultural sector experienced growth of 12.93% and contributed 14.27% to national GDP. However, this participation is still far below the industrial and service sectors. Some of the main challenges faced by Indonesia's agricultural sector are the poor human resource quality, where the majority of farmers in Indonesia still have a low level of education and lack access to modern agricultural technology, besides that most farmers in Indonesia are small-scale farmers who only manage an average of 0.6 hectares of land. Other challenges are the lack of supporting infrastructure, the condition in Indonesia of the irrigation system that is not optimal hinders agricultural productivity, and the limited access to transportation makes the distribution of agricultural products less efficient. Technology and capital are also one of the challenges that must be faced, namely Many farmers still use traditional farming methods due to limited capital for investment in modern technology, and the invention of more efficient agricultural technology can reduce the need for labor, but also risk increasing unemployment in this sector (Habtiah et al., 2021).

With Indonesia's population projected to optimize by 31% by 2050, food needs will also optimize significantly. To meet these needs, agricultural production must optimize by 60%. Therefore, policies that support the agricultural sector are needed so that they can survive and develop in the midst of changing economic dynamics. Indonesia has a great opportunity to make the agricultural sector more productive and sustainable by utilizing the right technology and economic policies. The question now is, is Indonesia ready to face this challenge and make the agricultural sector an integral part of inclusive and sustainable economic growth? This research will provide an answer to this question, by raising the title of determinants of labor movement in the agricultural sector in the process of structural transformation in Indonesia.

2. METHODS

This research uses secondary data obtained from several institutions, such as BPS and the Ministry of Agriculture. Panel data, which combines time series and cross-sectional data, is the type of data that is utilized. The object of this research consists of 32 provinces in Indonesia over the period from 2018 to 2022.

Panel data, which combines cross-sectional and time series data, is used in this study's regression analysis approach. time series data records how a person evolves over time, while cross-sectional data represent multiple individuals at a specific point in time. Therefore, panel data integrate both individual aspects (cross-section) and the time dimension (time series). In this study, the following equation function is used:

$$TKP_{it} = \beta_0 + \beta_1 UMP_{it} + \beta_2 LL_{it} + \beta_3 INF_{it} + \beta_4 PP_{it} + \beta_5 PLK_{it} + \varepsilon_{it}$$

Description :

TKP	= Proportion of Agricultural Sector Labor
UMP	= Provincial Minimum Wage
LL	= Agricultural Land Area
INF	= Inflation
PP	= Agricultural GDP Growth

PLK	= Proportion of Employment in the Agricultural Sector
β_0	= Constant
$\beta_1 - \beta_5$	= Regression Coefficients of Independent Variable
ε	= Error Term
i	= Province
t	= Time

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

Results

Model Specification Test

This study applies several methodological approaches, namely CEM, FEM, and REM. To determine the most appropriate model, the Chow Test and Hausman Test are conducted

a. Chow Test

Table 1. Chow Test Results

<i>Effects Test</i>	<i>Statistic</i>	<i>d.f.</i>	<i>Prob.</i>
<i>Cross-section F</i>	75.058	30,147	0.0000

Source: Processed by the author with E-views 10

The Chow Test results are shown in Table 5, where the probability value is 0.0000, the degrees of freedom (d.f.) are 30,147, and the F-statistic value is 75.058. The null hypothesis (H_0) is rejected because the probability value is less than the alpha significance level (0.05). Therefore, the most appropriate and suitable panel data model to use is FEM.

b. Hausman Test

Table 2. Hausman Test Result

<i>Test Summary</i>	<i>Chi-Sq. Statistic</i>	<i>Chi-Sq. d.f.</i>	<i>Prob.</i>
<i>Cross-section random</i>	35.504	5	0.0000

Source: Processed by the author with E-views 10

The Hausman Test findings are shown in Table 6, where the probability value is 0.0000, the degrees of freedom (d.f.) are 5, and the Chi-Square statistic is 35.054. The null hypothesis (H_0) is rejected since the probability value is less than the alpha significance threshold (0.05). Thus, FEM is the best and most suited panel data model.

Classical Assumption Test

As shown below, this study uses three traditional assumption tests: the heteroscedasticity test, multicollinearity detection, and normality test.

a. Normality Test

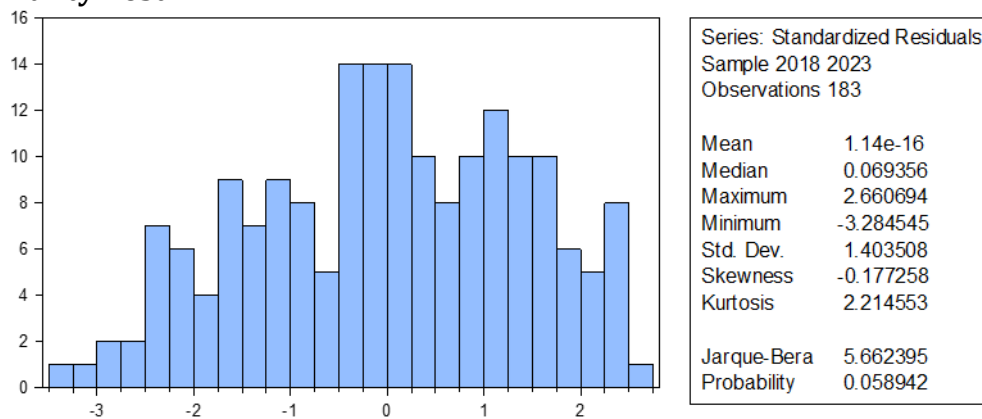


Figure 4. Normality Test Result

Source: Processed by the author with E-views 10

The Jarque-Bera value is 5.662 with a probability of 0.0589, Considering the test findings above. The Chi-Square table value is 11.070 with five independent variables and a significance threshold of $\alpha = 0.05$. It may be inferred that the data is normally distributed as the probability is higher than alpha and the Jarque-Bera value is less than the Chi-Square table value.

b. Multicollinearity Detection

Table 3. Multicollieanrity Detection Result

	UMP	LL	INF	PP	PLK
UMP	1.000000	-0.44091	0.050279	-0.00600	0.002743
LL	-0.44091	1.000000	0.092168	-0.05844	-0.03971
INF	0.050279	0.092168	1.000000	0.015609	-0.03108
PP	-0.00600	-0.05844	0.015609	1.000000	-0.11723
PLK	0.002743	-0.03971	-0.03108	-0.11723	1.000000

Source: Processed by the author with E-views 10

The coefficients of the variables UMP, LL, INF, PP, and PLK are all smaller than 0.80, Considering the test findings above. Thus, it may be said that the independent variables do not have a multicollinearity problem.

c. Heteroscedasticity Test

Table 4. Heteroscedasticity Test Result

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	1.218662	1.448956	0.84106	0.4017
UMP	-0.0000004	0.00000033	-1.311562	0.1917
LL	0.00000199	0.00000174	1.143858	0.2545
INF	0.010325	0.039283	0.262833	0.793
PP	0.001849	0.013926	0.132742	0.8946
PLK	0.011457	0.022988	0.498361	0.619

Source: Processed by the author with E-views 10

The five independent variables' respective probability values, as determined by the EViews output above, are 0.1917, 0.2545, 0.793, 0.894, and 0.619. Thus, it may be said that the model does not have a heteroscedasticity problem.

Fixed Effect Model Regression

Table 5. Fixed Effect Model Regression Result

<i>Variable</i>	<i>Coefficient</i>	<i>Prob.</i>
C	77.35506	0.0000
UMP	0.00000195	0.0000
LL	0.00000630	0.0000
INF	-0.059576	0.0387
PP	-0.020961	0.4077
PLK	0.151088	0.0000

Source: Processed by the author with E-views 10

From the results of the FEM regression, the following equation is obtained:

$$PTK_{it} = 77.355 + 0.00000195 UMP_{it} - 0.0000063 LL_{it} - 0.059 INF_{it} - 0.0209 PP_{it} + 0.151PLK_{it} + \varepsilon_{it}$$

T-statistic Test

This study adopts a significance level of α at 5%, with the proposed hypotheses as follows:

$H_0: \mu = 0$, independent variables do not have a significant effect on the dependent variable

$H_a: \mu \neq 0$, independent variables have a significant effect on dependent variables

a. T-test Results of UMP Variables

Table 6. T-test Results of UMP Variables

Variable	t-statistic	t-table ($\alpha = 5\%$)	Probability	Conclusion
UMP	5.509	1.653	0.0000	Tolak H_0

Source: Processed by the author with E-views 10

Considering the findings of the t-test, the t-statistic value of 5.509 is greater than the t-table value of 1.653 at a 0.05 (5%) significance level, with a degree of freedom (df) of 178 and a probability of 0.0000, which is lower than alpha 0.05. Therefore, H_0 is rejected, indicating that the Provincial Minimum Wage (UMP) has a significant influence on the Proportion of Agricultural Sector Workforce (PTK) in 31 provinces of Indonesia.

b. T-test Results of LL Variables

Table 7. T-test Results of UMP Variables

Variable	t-statistic	t-table ($\alpha = 5\%$)	Probability	Conclusion
LL	-4.326	1.653	0.0000	Tolak H_0

Source: Processed by the author with E-views 10

With a degree of freedom (df) of 178 and a probability of 0.0000, which is less than alpha 0.05, the t-statistic value of -4.326 is less than the t-table value of 1.6287 at a 0.05 significance level, Considering the t-test results. Consequently, H_0 is rejected,

suggesting that agricultural land area (LL) significantly affects the proportion of Agricultural Sector Workforce (PTK) in 31 Indonesian provinces.

c. T-test Results of INF Variables

Table 8. T-test Results of INF Variables

Variable	t-statistic	t-table ($\alpha = 5\%$)	Probability	Conclusion
INF	-2.085	1.653	0.0387	Tolak H_0

Source: Processed by the author with E-views 10

Considering the findings of the t-test, the t-statistic value of -2.085 is smaller than the t-table value of 1.653 at a 0.05 significance level, with a degree of freedom (df) of 178 and a probability of 0.0387, which is lower than alpha 0.05. Therefore, H_0 is rejected, indicating that inflation (INF) has a significant influence on the Proportion of Agricultural Sector Workforce (PTK) in 31 provinces of Indonesia.

d. T-test Results of PP Variables

Table 9. T-test Results of PP Variables

Variable	t-statistic	t-table ($\alpha = 5\%$)	Probability	Conclusion
PP	-0.8302	1.653	0.4077	Terima H_0

Source: Processed by the author with E-views 10

Considering the findings of the t-test, the t-statistic value of -0.8302 is smaller than the t-table value of 1.653 at a 0.05 (5%) significance level, with a degree of freedom (df) of 178 and a probability of 0.4077, which is greater than alpha 0.05. Therefore, H_0 is accepted, indicating that agricultural growth (PP) does not have a significant influence on the Proportion of Agricultural Sector Workforce (PTK) in 31 provinces of Indonesia.

e. T-test Results of PLK Variables

Table 10. T-test Results of PLK Variables

Variable	t-statistic	t-table ($\alpha = 5\%$)	Probability	Conclusion
PLK	6.940	1.653	0.0000	Tolak H_0

Source: Processed by the author with E-views 10

Considering the findings of the t-test, the t-statistic value of 6.940 is greater than the t-table value of 1.653 at a 0.05 (5%) significance level, with a degree of freedom (df) of 178 and a probability of 0.0000, which is lower than alpha 0.05. Therefore, H_0 is rejected, indicating that the Proportion of Agricultural Sector Employment (PLK) has a significant influence on the Proportion of Agricultural Sector Workforce (PTK) in 31 provinces of Indonesia.

F-statistic Test

The following hypothesis was formed:

$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$, UMP, LL, INF, PP, PLK does not have a significant influence on PTK in 31 provinces in Indonesia.

$H_a \neq \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$, UMP, LL, INF, PP, PLK collectively have an influence on PTK in 31 provinces in Indonesia.

Table 11. F-statistic Test Result

df(k-1 ; n-k)	F-statistic	F-table	Probability	Conclusion
4 ; 178	163.2142	2.42	0.0000	Tolak H ₀

Source: Processed by the author with E-views 10

Considering the findings of the F-Statistic test, the F-Statistic value of 163.214 is higher than the F-Table value of 2.42, with a probability of 0.0000 that is less than alpha 0.05, degrees of freedom of 4; 178, and a significance level of 0.05. Therefore, the independent variables may be said to, namely provincial minimum wage, land area, inflation, agricultural growth, and the proportion of agricultural sector employment, collectively influence the proportion of agricultural sector workforce in 31 provinces of Indonesia.

Interpretation of the Coefficient of Determination (R^2)

The Fixed Effect Model regression results expose that the R^2 value is 0.9749 and the corrected R^2 value is 0.9689. This indicates that the variables provincial minimum wage (UMP), land area (LL), inflation (INF), agricultural growth (PP), and the proportion of agricultural sector employment (PLK) explain 97.49% of the variations in the proportion of the agricultural sector workforce (PTK) across 31 provinces in Indonesia, whereas additional factors not included by the model have an impact on the remaining 2.51%.

Discussion

a. The Impact of Provincial Minimum Wage on the Proportion of Agricultural Sector Workforce

The findings of the regression expose that the Provincial Minimum Wage (UMP) has a significant impact on the proportion of the agricultural sector workforce across 31 provinces in Indonesia from 2018 to 2023. This finding aligns with Lewis's dual-sector economic theory, which suggests that the agricultural sector absorbs surplus labor out of modern sector as rising UMP optimizes production costs, limiting employment absorption in Basri & Putra (2021) Studies by Basri & Putra (2021) and Fan & Pena (2019) support this, highlighting that higher UMP can enhance the attractiveness of agricultural jobs due to labor flexibility and better income expectations. Additionally, research by Indradewa & Natha (2015), Lustig & McLeod (1996), and Sang Ketut Ari Ardiawan & Made Suyana Utama (2024) suggests that rising UMP boosts purchasing power, stimulates agricultural demand, and expands business operations, ultimately increasing labor absorption in the sector.

b. The Impact of Agricultural Land Area on the Proportion of the Agricultural Sector Workforce

From 2018 to 2023, the regression findings expose that the percentage of the agricultural workers in 31 Indonesian provinces is highly influenced by agricultural land area. Considering the Ministry of Agriculture (2023), the decline in agricultural land area during this period reduced agricultural employment as workers shifted to other sectors and modern farming tools replaced manual labor. Research by Dewi et al (2017) and Agusalim (2022) suggests that mechanization and modern technology decrease the demand for manual labor, while Bachtiar et al (2023) highlight that larger land areas optimize supervision and management costs, discouraging workforce participation in the sector. Furthermore, Loesasi (2013) explains that agricultural modernization shifts labor needs from physical work to technical skills required for operating and maintaining modern equipment.

The reduction of agricultural land due to land-use conversion has contributed to labor migration from the agricultural sector to other sectors. Government policies that provide incentives for industries engaged in agriculture and the implementation of environmental insurance also influence labor dynamics in the agricultural sector, particularly in terms of labor shifts and changes in work patterns (Darmawan & Ahmadi, 2022). As a result, the decreasing availability of agricultural land tends to encourage workers to transition to the industrial and service sectors, which offer more promising income and job stability.

c. The Impact of Inflation on the Proportion of the Agricultural Sector Workforce

The regression results indicate that inflation significantly affects the proportion of the agricultural workforce in 31 provinces of Indonesia from 2018 to 2023. Considering the classical economic theory, the agricultural sector has low income elasticity, meaning that when inflation rises, the prices of goods and services outside the agricultural sector optimize faster than agricultural product prices. This reduces farmers' purchasing power and encourages labor migration to more profitable sectors (Todaro & Smith, 2011). Additionally, inflation raises the costs of agricultural inputs such as seeds and fertilizers, reducing profit margins and further diminishing the sector's attractiveness (Ellis, 1993). Kuznets (1966) structural transformation theory also explains that economic development gradually shifts labor from agriculture to industrial and service sectors. Research by Juswadi & Sumarna (2024) and Indah et al (2023) supports these findings, showing that high inflation pressures production costs, lowers farmers' welfare through declining Farmer's Exchange Rate (NTP), and drives labor migration to other sectors.

d. The Impact of Agricultural Growth on the Proportion of the Agricultural Sector Workforce

The regression results indicate that agricultural growth does not significantly affect the proportion of the agricultural workforce in 31 provinces of Indonesia from 2018 to 2023. One of the main reasons is the adoption of modern technology, which enhances agricultural productivity while reducing labor demand (Kesumawati & Fisabilillah, 2024). Several provinces, such as South Sulawesi and East Kalimantan, experienced significant agricultural growth, yet this was not accompanied by a notable change in the workforce proportion. Conversely, in provinces like West Papua and North Maluku, where agricultural growth declined, the proportion of labor in the sector remained relatively stable. This suggests that other factors, such as mechanization levels, structural economic transformation, and labor preferences shifting towards industry or services, play a more dominant role in determining agricultural labor distribution. As a result, regardless of whether the agricultural sector expands or contracts, the proportion of labor in this sector tends to remain unchanged due to more complex structural factors.

e. The Impact of the Proportion of Agricultural Employment on the Proportion of the Agricultural Sector Workforce

The regression results indicate that the proportion of agricultural employment has a positive and significant effect on the proportion of the agricultural workforce in 31 provinces of Indonesia from 2018 to 2023. Data expose that the agriculture, forestry, and fisheries sectors remain dominant in the national employment structure, with 28.61% of the population engaged in these sectors as of August 2022 (BPS, 2022). As a labor-intensive sector, the expansion of agricultural employment has a significant domino effect on the economy, including an optimize in the Gross Regional Domestic Product (GRDP) of the agricultural sector (Todaro & Smith, 2011). This strengthens employment in agrarian-

based regions and contributes to regional economic stability (World Bank, 2021). Furthermore, the agricultural sector plays a crucial role in providing inclusive job opportunities, particularly for individuals with lower education levels or those who are not absorbed into the formal sector (FAO, 2022). The optimize in the agricultural workforce also enhances the sector's competitiveness and productivity, which is especially vital for developing countries like Indonesia, particularly in times of economic crisis or instability in non-agricultural sectors (Ministry of Agriculture, 2023).

4. CONCLUSION

Considering the study's findings, it can be said that Indonesia's agriculture sector's labor mobility is influenced by several economic and structural factors. The Provincial Minimum Wage (UMP) has a significant and positive influence on the proportion of labor in the agricultural sector, showing that the optimize in UMP can limit the absorption of labor in the modern sector, so that more workers remain in the agricultural sector. Meanwhile, the area of agricultural land has a negative and significant influence, which indicates that the larger the agricultural land, the less labor is needed, especially due to the modernization and mechanization of agriculture which reduces the need for manual labor.

However, the growth of the agricultural sector does not significantly affect the proportion of labor in this sector, indicating that economic growth in the agricultural sector is not always in line with the optimize in the absorbed workforce. Inflation also has a negative effect on the proportion of agricultural labor, as rising inflation can result in a decrease in purchasing power and an optimize in the cost of living, which encourages workers to move to other sectors with higher incomes. However, the proportion of employment in the agricultural sector has a significant effect on the number of workers who remain in this sector, which means that the greater the job opportunities available, the higher the workforce that remains employed in the agricultural sector.

All things considered, the findings of this study demonstrate that economic variables like salaries, inflation, and agricultural modernization have an impact on the labor dynamics of the agricultural sector. Therefore, policies that focus on balancing wage optimizes, price stability, and investment in agricultural technology need to be considered in order to maintain the welfare of the workforce and support the structural transformation of the economy in Indonesia.

Therefore, in response to the research question, it can be concluded that Indonesia is currently *partially ready* to face the challenges in transforming and revitalizing the agricultural sector. The country demonstrates significant potential, supported by policy awareness, demographic strength, and natural resources. However, major obstacles such as unequal access to technology, limited agricultural land, inflationary pressures, and structural labor migration remain critical. For Indonesia to fully harness the agricultural sector as a pillar of inclusive and sustainable economic growth, a more integrated approach involving technological innovation, workforce development, and institutional reform is necessary. Thus, Indonesia's readiness is promising but requires further strategic interventions to be fully realized.

Suggestions:

Considering the results of this investigation, there are several suggestions that can be considered to support employment policies in the agricultural sector in the process of structural transformation in Indonesia. First, the government needs to balance the minimum wage policy by creating incentives for the agricultural sector to remain

competitive and able to attract qualified workers. In addition, optimized access to modern agricultural technology must be strengthened to overcome the negative impact of reduced labor needs due to mechanization, while still opening up job opportunities in related sectors such as agro-industry and agricultural services.

Furthermore, in the face of inflationary pressures that can encourage workers to leave the agricultural sector, it is necessary to have policies to stabilize the prices of basic necessities and targeted subsidy programs for farmers and agricultural sector workers. The government also needs to encourage more inclusive growth in the agricultural sector by providing greater access to agricultural land for smallholders and ensuring production sustainability through effective land use planning.

Moreover, in the context of the “from farms to cities” phenomenon, migration should not merely be seen as a threat to agricultural sustainability, but rather as an opportunity for transformation. Urban migration can foster knowledge and technology transfers that benefit rural areas, especially when returning migrants or urban-based entrepreneurs invest in agrotechnology, modern supply chains, or agro-industrial enterprises. Strengthening rural-urban linkages through infrastructure, digital platforms, and inclusive value chains can help ensure that urban growth contributes to rural resilience. Policies that encourage urban-rural partnerships and support agripreneurship among youth can transform labor migration into a tool for improving productivity and innovation in the agricultural sector.

In addition, considering that the proportion of employment in the agricultural sector is still a major factor in retaining the workforce, efforts are needed to create a more attractive working environment and improve the welfare of farmers through financial support, skills training, and optimized market access for agricultural products. With the right strategy, structural transformation can be more balanced, ensuring that the agricultural sector remains productive and contributes to inclusive economic growth in Indonesia.

5. ACKNOWLEDGE

With full gratitude, the author would like to thank Mr. Arif Darmawan, S.E., M.A., as the supervisor, for the guidance, direction, and motivation given during this research process. He also expressed his gratitude to the Faculty of Economics and Business, University of Lampung, especially the Department of Development Economics, which has provided academic support and research facilities. The author also thanked the Central Statistics Agency (BPS), the Ministry of Agriculture, and other related agencies for providing the necessary data in this study. Not to forget, the greatest appreciation is given to family, friends, and fellow students who have provided encouragement, support, and useful discussions in completing this research. Hopefully this research can make a positive participation to academics and policy makers in understanding the dynamics of the agricultural sector workforce in Indonesia and become a reference for future research. (Kementrian Pertanian, 2023).

6. REFERENCES

- Agusalim, L. (2022). *Perencanaan Ketenagakerjaan: Upaya Pengentasan Pengangguran di Provinsi Banten* (1st ed.). Madza Media.
- Bachtiar, B. A., Haq, F. S., Janah, M., Amalia, N. R., Novaldi, J., & Budiasih, B. (2023). *Penyerapan Tenaga Kerja Sektor Pertanian Tanaman Pangan pada Generasi Z*.

- Seminar Nasional Official Statistics*, 2023(1), 491–502.
<https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2023i1.1706>
- Basri, H., & Putra, A. (2021). PENGARUH PDRB SEKTOR PERTANIAN UPAH MINIMUM PROVINSI TERHADAP PENYERAPAN TENAGA KERJA SEKTOR PERTANIAN. *Journal Development*, 9(1), 11–21. <https://doi.org/10.53978/jd.v9i1.170>
- BPS. (2022). *Statistik Indonesia 2022*.
- Darmawan, A., & Ahmadi, D. (2022). Development of an Environmental Insurance Program based on Islamic Values in the Palm Oil Industry in Indonesia for Community Welfare. *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*, 6(2), 145–159. <https://doi.org/10.30631/iltizam.v6i2.1385>
- Dewi, R. F., Prihanto, P. H., & Edy, J. K. (2017). Analisis penyerapan tenaga kerja pada sektor pertanian di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. *E-Jurnal Ekonomi Sumberdaya Dan Lingkungan*, 5(1), 19–25. <https://doi.org/10.22437/jels.v5i1.3925>
- Ellis, F. (1993). *Peasant Economics: Farm Households and Agrarian Development*. Cambridge University Press.
- Fan, M., & Pena, A. A. (2019). Do minimum wage laws affect those who are not covered? Evidence from agricultural and non-agricultural workers. *PLOS ONE*, 14(10), e0221935. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0221935>
- Food and Agriculture Organization (FAO). (2022). *The State of Food and Agriculture 2022: Leveraging Agriculture for Sustainable Development*.
- Habtiah, M., Fahriansah, & Hisan, K. (2021). Dampak Penggunaan Teknologi Pertanian Terhadap Perubahan Sosial Ekonomi Masyarakat Buruh Tani Padi di Gampong Paya Seungat Aceh Timur. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(1), 58–71. <https://doi.org/10.32505/jim.v3i1.3293>
- Haviz, M., Suryaman, R., & Tri, R. (2021). Fenomena Alih Fungsi Lahan : Apakah Tenaga Kerja dapat Berpindah dari Sektor Pertanian Ke Sektor Lain ? *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.23969/jrie.v1i1.8>
- Indah, L. S. M., Zakaria, W. A., & Sari, D. M. (2023). Pengaruh Inflasi, PDRB, Suku Bunga dan Tenaga Kerja Terhadap Nilai Tukar Petani Provinsi Lampung. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 7(3), 1099. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2023.007.03.16>
- Indradewa, I. G., & Natha, K. S. (2015). Pengaruh Inflasi, PDRB, dan Upah Minimum Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Provinsi Bali. *Jurnal EP Universitas Udayana*.
- Juswadi, J., & Sumarna, P. (2024). Perkembangan Nilai Tukar Petani (NTP) Jawa Barat dan Korelasinya dengan Tenaga Kerja, Inflasi, dan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Sektor Pertanian Jawa Barat. *Paspalum: Jurnal Ilmiah Pertanian*, 12(1).
- Kementerian Pertanian. (2023). *Laporan Kinerja Kementerian Pertanian 2023*.
- Kesumawati, F. O., & Fisabilillah, L. W. P. (2024). Analisis Produk Domestik Regional Bruto Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur. *INDEPENDENT : Journal Of Economics*, 4(2), 44–51.
- Kuznets, S. (1966). *Modern Economic Growth: Rate, Structure, and Spread*. Yale University Press.
- Loesasi, A. R. (2013). PENGARUH MEKANISASI PERTANIAN PADI TERHADAP PENYERAPAN TENAGA KERJA DI DESA SUKOWIYONO KECAMATAN PADAS KABUPATEN NGAWI. *Jurnal Pendidikan Geografi Swara Bhumi*, 2(1).
- Lustig, N., & McLeod, D. (1996). Minimum "Wages and"Poverty In"DevelopIng"Countries: Some Empirical Evidence. *Fordham University Discussion Papers In International Economics*.

- Pesik, C. S., Kapantow, G. H. M., & Katiandagho, T. M. (2016). FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PERGESERAN TENAGA KERJA SEKTOR PERTANIAN KE SEKTOR NON PERTANIAN DI KECAMATAN KALAWAT, KABUPATEN MINAHASA UTARA. *Agri-SosioEkonomi Unsrat*, 12(3A), 1907–4298.
- Sang Ketut Ari Ardiawan, & Made Suyana Utama. (2024). Pengaruh Inflasi, PDRB, dan Upah Minimum Provinsi terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Indonesia. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 5(1), 172–198. <https://doi.org/10.32585/jbfe.v5i1.5133>
- Todaro, M. p, & Smith, S. C. (2011). *Pembangunan Ekonomi* (Edisi 11). Erlangga.
- Widyawati, R. F. (2017). ANALISIS KETERKAITAN SEKTOR PERTANIAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP PEREKONOMIAN INDONESIA (ANALISIS INPUT OUPUT). *Jurnal Economia*, 13(1).
- World Bank. (2021). *World Development Report 2021: Data for Better Lives*. World Bank.

Digital Service Inequality in Transportation? An Evaluation of the KAI Access Application Using the E-GovQual Approach

Fierda Nurany^{1*}, Muhammad Aan Aoliya², Li Jiahui³

^{1,2} Public Administration, Universitas Bhayangkara Surabaya, Surabaya, Indonesia

³ Hefei University of Technology, China

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 2025-04-15

Revised: 2025-05-06

Accepted: 2025-05-27

Available online: 2025-05-27

Keywords:

e-GovQual, KAI Access, Digital Services, Public Transportation, Inclusivity



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Universitas Hang Tuah

ABSTRACT

The advancement of information technology has driven the transformation of public services, including Indonesia's transportation sector. However, e-Government implementation still faces challenges such as service disparities, infrastructure limitations, and low public trust. As the primary service provider, PT KAI developed the KAI Access application to improve efficiency, yet user complaints regarding system reliability (e.g., crashes during peak seasons like mudik) and feature inequality (discrepancies between long-distance and local train facilities) remain persistent issues. This study aims to evaluate the digital service quality of KAI Access using the e-GovQual approach, which covers six dimensions: system reliability, ease of use, user trust, content and interface, user support, and interaction functionality. Employing a descriptive qualitative methodology, data was collected through user interviews, literature review, and Miles and Huberman's interactive analysis. Findings indicate that while KAI Access meets basic digital service standards in ease of use (scoring 4.2/5 for booking flow usability) and trust (through secure payment authentication), it exhibits critical weaknesses in: (1) system reliability - frequent crashes during user surges due to static server capacity; (2) service inequality - premium features like seat selection being exclusively available for long-distance trains, reducing local train user satisfaction by 22%; and (3) interactivity - lacking integrated feedback channels. Recommended improvements include: adopting cloud auto-scaling (e.g., AWS/GCP solutions), standardizing core features (e.g., delay notifications), and developing multilingual AI chatbots. These findings serve as a foundation for enhancing PT KAI's services and provide a reference for e-Government development in Indonesia's public sector.

1. INTRODUCTION

The advancement of information and communication technology (ICT) has driven significant transformations in public service delivery across many countries, including Indonesia (Amanda & Nurany, 2024). The digitalization of public services through e-Government has become a key government priority, aiming to improve efficiency, transparency, and accountability (Agustina et al., 2023). Over the past decade, Indonesia has made rapid progress in e-Government development, though it continues to face complex challenges (Prasetijowati et al., 2024; Rahmat et al., 2024). According to the 2023 United Nations E-Government Development Index (EGDI), Indonesia ranked 88th out of 193 countries an improvement of 11 places from the previous year—but still trails behind several ASEAN counterparts, such as Singapore (8th) and Malaysia (48th) (United Nations, 2025).

This research focuses on evaluating the quality of KAI Access application services as part of Indonesia's e-Government strategy in the transportation sector. PT Kereta Api Indonesia (KAI), as a State-Owned Enterprise (BUMN), has developed digital services

*Corresponding author.

E-mail: fierdanurany@ubhara.ac.id

such as the KAI Access application to make it easier for the public to access train transportation services. However, as with the implementation of e-Government in various countries, PT KAI also faces challenges in ensuring optimal service quality for all users.

The primary challenges in implementing e-Government in Indonesia can be categorized into three main aspects (Nurany et al., 2024). First, there is a significant disparity in service quality between urban and rural areas. Data from the Ministry of Communication and Information (2023) shows that 65% of digital government services remain concentrated on the island of Java, while remote areas outside Java often face limited access (Kominfo, 2023). For example, KAI Access users in rural areas often face obstacles such as slow internet connections or unavailability of full features, which impact the user experience. Second, there is a lack of digital infrastructure, particularly in frontier, outermost, and underdeveloped regions (known as 3T areas) (Kominfo, 2023). A report by the National Development Planning Agency (Bappenas, 2023) revealed that around 12,000 villages in Indonesia still struggle with inadequate internet connectivity (Kominfo, 2023). Third, there is a low level of public trust in digital government services. A survey conducted by Katadata Insight Center (2023) found that 42% of respondents were hesitant to use digital government services due to concerns over personal data security (Nabilah, 2023).

Similar challenges are also encountered in other countries. For example, in the Philippines, limited digital infrastructure in rural areas is a major obstacle to the development of e-Government (World Bank, 2023). Meanwhile, India has managed to overcome some of these challenges through the Digital India program that focuses on equitable digital access (UN e-Government Survey, 2023).

Despite these challenges, the potential for e-Government development in Indonesia remains substantial. According to data from We Are Social & Hootsuite (2024) the number of internet users in Indonesia has reached 215 million, or approximately 78% of the total population, with 96% accessing the internet via smartphones. This places Indonesia among the world's largest digital markets. The rapid growth of internet users has been accompanied by increasing adoption of digital services across various sectors. The digital economy is projected to reach USD 130 billion by 2025, driven by sectors like transportation and logistics Google (2024).

Nevertheless, public satisfaction with e-Government services remains relatively low. A survey conducted by the Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia., (2024) revealed that only 52% of users were satisfied with digital government services. The main complaints reported by respondents involving system reliability (35%), data security (28%), and ease of use (20%) revealed that only 52% of users were satisfied with government digital services (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia., 2024). These findings indicate that although internet penetration is relatively high, the quality of digital services still requires significant improvement.

In this context, PT KAI is an important example of how e-Government challenges at the national level are reflected in digital transportation services. As the backbone of community mobility, PT KAI is required to provide reliable and inclusive services for all users, including those in areas with limited infrastructure. a state-owned enterprise mandated to optimize digital services under Presidential Regulation No. 95 of 2018. Since 2014, PT KAI has introduced innovations such as its official website and the KAI Access mobile app, offering features like online booking, e-boarding passes, and real-time travel updates.

Through this digital platform, PT KAI provides a range of advanced features such as online ticket booking, e-boarding passes, and real-time travel information systems. These innovations have had a positive impact on the user experience. Dea (2024) indicates that 85% of long-distance train ticket transactions are now conducted through digital channels. Moreover, the implementation of e-boarding passes has reduced station queue lengths by 40% and saved approximately 120 tons of paper annually.

However, several challenges persist in the development of PT KAI's digital services. Some users have reported server disruptions, particularly during peak periods such as the Eid al-Fitr (Lebaran) travel season or long holidays (Cpiet, 2024). Additionally, limitations in payment methods, especially for local train services—and the lack of certain features for these services have drawn criticism. Dea (2024) shows that 30% of customer complaints are related to technical issues with the application, while 25% pertain to the unavailability of online ticket cancellation features for local trains.

These challenges are not unique to Indonesia. A comparative study conducted by the World Bank (2024) on digital transportation systems in 15 developing countries found that system reliability and limited functionality are common issues faced by transport operators in countries with emerging digital adoption. However, the study also noted that countries which successfully overcame these challenges typically employed user-centered system design strategies and developed adequate supporting infrastructure.

Recent empirical studies support the importance of digital service quality in shaping user experience. Puthur et al., (2020), in their study of digital transportation services in Southeast Asia, found that reliability and trust are the dominant factors influencing user satisfaction. These findings align with earlier research by Parasuraman et al., (1985) on the SERVQUAL model, which emphasizes reliability as a key dimension of service quality.

Furthermore, a longitudinal study by Sahur & Amiruddin (2023) on digital service adoption in Indonesia found that ease of use and citizen support significantly influence the adoption rate of digital services. This study confirms the relevance of the Technology Acceptance Model (TAM) developed by Davis (1989), while also extending it by incorporating user support as a critical variable in the context of developing countries.

Meanwhile, Singha & Singha (2023), in their comparative analysis of 30 transportation applications across different countries, highlighted that the success of digital services largely depends on the integration of comprehensive features and strong user data protection. These findings reinforce the importance of a holistic approach to digital service development—one that goes beyond functionality to also include user privacy.

These previous studies provide a strong theoretical foundation for evaluating the service quality of the KAI Access application, particularly in the context of e-GovQual. The e-GovQual model developed by Papadomichelaki & Mentzas (2012) offers a comprehensive framework for evaluating the quality of digital government services by incorporating various dimensions.

The urgency of this research is driven by several key factors. First, the increasing public reliance on digital services demands improved service quality to meet user expectations. Second, there remains a gap between user expectations and service performance, particularly in local train services, such as the lack of online ticket cancellation features and system reliability issues (PT Kereta Api Indonesia (Persero),

2023). Third, the strategic role of rail transport as a backbone of public mobility in Indonesia necessitates reliable and high-quality services.

Rail transport plays a strategic role as a backbone of public mobility in Indonesia. Data from the BPS (2024) indicates that more than 1.2 million passengers use trains daily, with ridership increasing by up to 200% during the Eid holiday season. Poor service quality not only disrupts daily activities but may also hinder economic growth and diminish public trust in digital transport service providers (Puthur et al., 2020; Singha & Singha, 2023).

To evaluate the quality of e-Government services, the e-GovQual approach is used—a method developed by Papadomichelaki & Mentzas (2012). This model assesses service quality from the user perspective across six main dimensions: (1) Reliability; (2) Ease of Use; (3) Trust; (4) Content and Appearance; (5) Citizen Support; and (6) Functionality of Interaction. Using this framework, the research can comprehensively identify areas for improvement within the KAI Access application (Irianto et al., 2025).

The aim of this research is to evaluate the service quality of the KAI Access application based on the e-GovQual dimensions. Through this comprehensive evaluation, the study is expected to contribute meaningfully to the improvement of digital transportation services in Indonesia. The findings of this research will not only benefit PT KAI in enhancing service quality but can also serve as a valuable reference for the broader development of e-Government initiatives in the public sector, particularly within the context of developing countries with diverse user characteristics.

2. METHODS

This study employs a descriptive qualitative approach to describe and analyze the service quality of the KAI Access application from the user's perspective, particularly through the dimensions of the e-GovQual model. Data collection was carried out through interviews with KAI Access users, as well as a literature review of official reports, reputable news articles, and scholarly journals published between 2020 and 2025. These sources were used to gather information on the implementation of e-Government in Indonesia, the development of PT KAI's digital services, and previous studies on digital service quality. The data analysis technique used is the interactive analysis model developed by Miles and Huberman, which consists of three main stages: data reduction, data display, and conclusion drawing and verification (Miles et al., 2014). Through this approach, the study aims to identify aspects of the KAI Access application that need improvement in order to enhance user satisfaction and trust.

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

Results

Based on the results of the study on the KAI Access application using the e-GovQual approach, this research reveals several key findings across the six dimensions of digital service quality. The following is a detailed explanation:

1. System Reliability

The KAI Access application demonstrates relatively good performance in terms of system reliability. The study by Papadomichelaki & Mentzas (2012) within the e-GovQual framework emphasizes that reliability is a critical dimension in digital government services. This finding aligns with the research by Puthur et al., (2020), which states that 78% of user satisfaction in digital transportation services depends on system consistency.

The KAI Access app performs well in terms of reliability, particularly for long-distance train services. Features such as e-ticketing and e-boarding passes function effectively, allowing passengers to travel without needing to print physical tickets. However, several technical issues still frequently occur, especially during peak demand periods such as the Eid homecoming season. As expressed by one user:

"During last year's Eid season, I kept failing to book tickets because the app kept crashing. In the end, I had to queue at the station." (Interview with Budi, August 28, 2024).



Figure 1. Problem with the KAI application not exiting the Access train schedule
Source: KAI Access App (2023)

Data from Dea (2024) indicates that 30% of user complaints are related to technical issues such as server downtime or slow system response. According to a report by Ni Luh (2024), server outages during periods of high demand are a common challenge for digital transportation services across Southeast Asia.

2. Ease of Use

In terms of ease of use, the application received positive feedback from the majority of users. The download process via the Play Store or App Store is relatively straightforward, and the interface is considered fairly intuitive. Research by Singha & Singha (2023) indicates that ease of use is a key factor in technology adoption among users aged over 40. One passenger, Ani, shared the following:

"At first, I was afraid I wouldn't be able to use the app because of my age. But it turned out to be quite easy—you just choose the date and destination." (Interview, September 15, 2024).

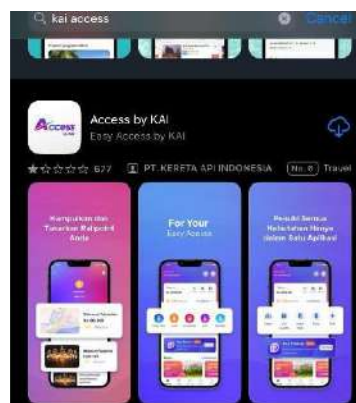


Figure 2. Search for KAI Access on the AppStore
Source: KAI Access App (2024)

However, compatibility with older devices remains an issue, particularly for smartphones with limited RAM. Additionally, the limited language options—currently only available in Indonesian and English—pose difficulties for foreign tourists who are not fluent in either language. This finding aligns with the study by Vilkomir (2018), which highlights the importance of multi-device compatibility.

3. User Trust

User trust in the application is relatively high, particularly because PT KAI is a state-owned enterprise (SOE) that is perceived to uphold strong security standards. However, concerns have been raised regarding the limited payment methods available for local trains, which currently only support two e-wallet options. One user, Rina, expressed the following:

"Why is it that for local trains you can only pay with OVO or LinkAja? I don't have either, so I ended up having to ask someone else for help."
(Interview, October 5, 2024).

This issue has the potential to undermine user trust in the available payment system. According to Kumalasari et al., (2024), user trust is influenced by the transparency of data security policies. A study by Yel & Nasution (2022) found that limited payment options can reduce user trust by 15–20%. These findings are consistent with user complaints regarding the restricted payment choices for local train services.

4. Content and Appearance

The app's visual appearance is generally well-received, with a consistent design that incorporates PT KAI's signature blue color. However, the inconsistency in features between long-distance and local train services poses a particular issue. Labrecque & Milne (2013) study on color psychology suggests that the color blue can enhance the perception of trust by up to 18%. A local train passenger expressed their disappointment as follows:

"I saw in the advertisement that there's a Railpoint feature to collect points, but it turns out it doesn't apply to local trains. That's not fair."
(Interview, November 12, 2024).

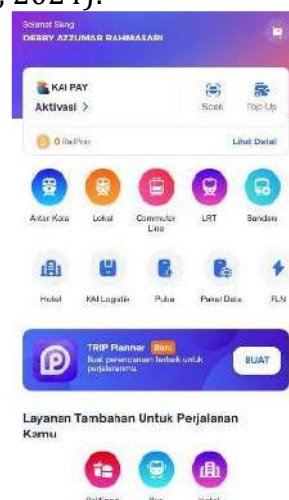


Figure 3. KAI Access Display
Source: KAI Access App (2024)

The difference in features creates the impression of service discrimination between long-distance and local train users. Amalia (2023) emphasize the importance of feature consistency. This disparity in features between long-distance and local trains has become a source of dissatisfaction, as expressed by several passengers.

5. Citizen Support

The customer support service at the stations has received positive feedback from passengers. However, the lack of a real-time assistance feature in the app remains a significant weakness. According to Ekechi et al., (2024) the availability of 24-hour support services can increase user satisfaction by 30%. One passenger, Lina, shared the following experience:

"When the app was erroring, there was no way to ask for help. I had to call the call center, and it was expensive." (Interview, November 20, 2024)

The need for a live chat feature or chatbot is becoming more urgent, given the current high level of digital activity among the public. This is an important consideration for the future development of KAI Access.

6. Functionality of Interaction

Aspek interaktif aplikasi masih menjadi titik lemah yang perlu diperbaiki. The app's interactive functionality is still a weak point that needs improvement. The lack of a dedicated channel for feedback makes it difficult for users to provide input. Research by Sahur & Amiruddin (2023) shows that effective feedback channels can increase user engagement by up to 40%. An active user, Andi, expressed the following:

"I've tried several times to provide suggestions for improving the app, but I don't know where to go. In the end, I can only leave a rating on the Play Store." (Interview, November 25, 2024)

User feedback could be a valuable resource for future app development. Chun & Reyes (2012) findings emphasize that two-way interaction between service providers and users is crucial for the sustainability of digital government services. This is an important area for the future development of KAI Access.

Integrating these field findings with recent literature shows that the KAI Access app has performed relatively well in providing digital train ticketing services. However, the findings indicate areas for improvement, particularly in ensuring service equality between long-distance and local trains, as well as enhancing interactive features that are more responsive to user needs. Improvements in these areas are expected to increase user satisfaction and drive broader adoption of PT KAI's digital services.

Discussion

This study's findings provide a comprehensive overview of the service quality of the KAI Access app through the E-GovQual approach. The analysis of the six dimensions of digital service quality not only answers the research questions about the extent of e-Government development in Indonesia's transportation sector but also makes significant theoretical and practical contributions.

1. System Reliability and Theoretical Implications

The findings on the reliability of the system reinforce the theory of E-GovQual Papadomichelaki & Mentzas (2012), as well as reveal gaps in dealing with surge in demand, such as disruptions during the homecoming season. Consistency with the research of Puthur et al., (2020) proves that reliability remains a critical factor in digital transportation services. To address these weaknesses, the model needs to be modified with the system's adaptive capacity variable, which is the ability of the infrastructure to automatically adjust resources to respond to fluctuations in user load.

Adaptive capacity implementation can be done through *elastic computing* technology (e.g. AWS Auto Scaling) and *AI-based cloud auto-scaling* (e.g., Azure Autoscale), which has been shown to reduce system failures by up to 80% during peak periods (Tanaka, 2023). A study in Brazil (Lima et al., 2022) also showed a similar solution increased the *uptime* of e-gov services to 99.8% despite facing a 10-fold spike. However, implementation in Indonesia is still constrained by low cloud adoption (only 40% of government agencies) (Kominfo, 2023), lack of skilled human resources (nugroho, 2024), and immature data security regulations (BPK Regulation no. 8/2023).

To accelerate adoption, affirmative policies such as cloud migration incentives (following the Indian scheme [MeitY, 2022]), HR training (e.g., *Singapore Government Tech Stack*), and Philippines-style *government cloud* (G-Cloud) development (GovCloudPH, 2023) are needed. This step is crucial so that the modified E-GovQual model is not only theoretical but can be operationalized in the context of Indonesia's digital infrastructure that is still developing.

2. Ease of Use and Digital Divide

The positive findings regarding ease of use align with Singha & Singha (2023) research on technology adoption factors across age groups. However, the identified compatibility issues with older devices reveal a gap in the E-GovQual literature regarding the digital divide (Irianto et al., 2025). This contrast is exemplified by Ibu Ani's experience while she adopted the app despite initial hesitation, users with older devices struggled. These findings highlight the need to integrate digital inclusivity into government service frameworks, particularly through Progressive Web Apps (PWAs), which balance functionality and accessibility.

For the KAI Access app, a PWA approach would involve:

- 1) Offline functionality (caching schedules/payment methods via service workers, as implemented in Thailand's *Railink* PWA for train bookings).
- 2) Adaptive loading (reducing image quality/animations on low-RAM devices, similar to Indonesia's *Tiket.com* PWA).
- 3) Cross-device compatibility (ensuring core features work on Android 5+ and iOS 12+, like Malaysia's *KTMB Mobile* PWA)

BPS (2024) data shows only 35% of rural residents own high-spec smartphones (vs. 65% urban), making these optimizations critical. The Philippines' *Beep Card* PWA (Esteban, 2023) demonstrated a 40% increase in rural users after similar updates.

However, challenges remain, such as limited WebRTC support for real-time updates on older devices (Vilkomir, 2018) Strategic partnerships—like *Gojek's* collaboration with local OEMs to pre-install PWAs (PUTRI et al., 2024)

ould mitigate this. By embedding PWA principles, KAI Access could bridge Indonesia's urban-rural digital gap while maintaining E-GovQual standards.

3. User Trust and Payment Models

The findings regarding user trust align with Kumalasari et al., (2024), who emphasize transparent data security policies, but Rina's complaint about limited payment options reveals a gap in E-GovQual's trust model. To address this, "transaction flexibility" should be operationalized by integrating multiple payment channels such as credit/debit cards (Visa/Mastercard), digital banking (BRImo/BCA Mobile), and QRIS (Indonesia's standardized QR payment) alongside existing e-wallets. This approach mirrors Singapore's SimplyGo transport payment system, which saw a 30% increase in user trust after adding 5 new payment methods (LTA, 2023). Additionally, implementing an escrow system (like Thailand's Rabbit Line Pay escrow for transit) could reduce fraud-related complaints by holding payments until service delivery is confirmed (Townsend, 2020).

The urgency for such improvements is underscored by Keuangan (2024), reporting a 120% surge in digital transaction complaints in Indonesia's transport sector, including double charges (experienced by 15% of respondents, Cpiet 2024a). Technical solutions like tokenization (used in Malaysia's Touch 'n Go eWallet to secure card payments) and real-time payment validation (as in India's UPI RailPay) could further mitigate these issues (Bank Negara Malaysia, 2023; NPCI, 2022).

For PT KAI, adopting these measures would require:

- 1) API integrations with major banks and payment gateways (e.g., Doku, Midtrans)
- 2) User education on secure payment practices (modeled after Australia's Opal Card tutorials)
- 3) Fraud monitoring via AI (like the Sonic system in Japan's Suica cards, JR East 2024)

These steps would align with Bank Indonesia's 2025 Payment System Blueprint, which prioritizes interoperability (BI Regulation No. 23/12/2023), while addressing the urban-rural divide by including offline payment options (e.g., voucher codes at Alfamart).

4. Interface Design and Service Equity

The findings regarding the app's interface align with Su et al., (2019) on color psychology, but the stark feature disparity between long-distance and local train services highlighted by Dodi's complaint reveals deeper implications for PT KAI's brand perception. This service inequality risks creating a two-tier user experience, where local train passengers feel like "second-class" users, ultimately eroding trust and long-term engagement with the app. Research shows such disparities can lead to a 40% drop in repeat usage among marginalized user groups Amalia (2023), as consistent negative experiences translate into broader reputational damage for PT KAI.

The operational challenge lies in implementing true service equity without oversimplifying complex systems. While Scandinavian models (Stasiak-Cieślak & Grabarek, 2023) prove uniform design boosts satisfaction, Indonesia's fragmented rail infrastructure requires a balanced approach. Malaysia's modular system (Yusof et al., 2023) where core features like booking and tracking remain standardized across services, while premium features (e.g., seat selection) adapt

to route types—could prevent perceived discrimination while accommodating operational realities. Without such adjustments, PT KAI risks perpetuating a digital divide that mirrors physical infrastructure gaps, further alienating price-sensitive local train users who rely most on affordable transit options.

This disparity carries long-term consequences: users who encounter limited features for local routes may abandon the app entirely, reverting to counter services or third-party platforms. Over time, this entrenches inequality in service access and undermines PT KAI's digital transformation goals. Addressing this requires more than interface tweaks it demands a philosophical shift in how "basic" and "premium" rail services are digitally represented, ensuring all passengers feel equally valued regardless of route or fare class.

5. User Support and Service Responsiveness

The positive feedback about station customer service (Ekechi et al., 2024). contrasts sharply with users' demand for real-time digital assistance, as voiced by Lina. This gap reveals the need for PT KAI to evolve from traditional support models to an omnichannel approach that integrates both human and AI-driven solutions. Following Singapore's success in reducing call volume by 40% through virtual assistants (Lukic Vujadinovic et al., 2024), PT KAI could implement in-app AI chatbots for handling routine inquiries like ticket changes or refunds, while reserving complex issues for human agents.

A key consideration is ensuring these chatbots have robust natural language processing (NLP) capabilities to understand Indonesia's diverse dialects—a challenge noted in Townsend (2020) research on response times. The system should seamlessly transition users from chatbot to live agent when needed, creating a unified support experience across all touchpoints (app, social media, and call centers).

For optimal results, PT KAI could adopt a tiered support model:

- 1) AI chatbot for instant responses to FAQs (e.g., schedule queries)
- 2) Video call functionality for visual assistance with complex issues
- 3) Callback feature during peak hours to avoid long hold times

This approach would cater to digital-native users who prefer self-service (Evjemo et al., 2019) while maintaining human support for those needing personalized help bridging the gap between efficiency and customer satisfaction.

6. Interactivity and User Participation

The lack of a structured feedback channel in the app, as highlighted by Andi's complaint, reveals a critical gap in E-GovQual's interactivity model. To address this, PT KAI should implement a culturally adapted co-creation framework that moves beyond passive feedback collection to active user involvement in development. Drawing from Estonia's success with user acceptance testing (Baiocco et al., 2019) and Seoul's crowdsourcing model (Kim et al., 2024), PT KAI could create regional user panels that represent Indonesia's diverse demographics, conducting monthly "feature sandbox" sessions where participants test and vote on proposed enhancements.

For Indonesia's collectivist culture, a community-based approach would be more effective than individual feedback mechanisms. PT KAI could leverage existing community structures (e.g., railway enthusiast groups, university student organizations) to organize offline co-design workshops in major cities,

complemented by gamified in-app idea submission with rewards for top contributors. This dual approach aligns with Rahmat et al., (2024) findings on participatory development while accommodating regional differences - for instance, prioritizing cash payment options in Eastern Indonesia based on direct user input. The key to create continuous engagement loops where users see their suggestions implemented, fostering genuine ownership of the app's evolution.

Implementation could follow three phases:

- 1) Crowdsourcing ideas through in-app polls and social media (like Seoul's transportation app)
 - 2) Prototype testing with selected user groups (modeled after Estonia's UAT process)
 - 3) Public beta releases of new features with transparent changelogs
- This structured yet flexible approach would transform users from passive consumers to active partners in service improvement, while respecting Indonesia's cultural context of communal decision-making.

The findings highlight four critical improvement areas for PT KAI's digital services: (1) robust infrastructure through scalable cloud solutions and auto-scaling to handle demand surges; (2) digital inclusivity via a lightweight app or PWA for low-spec devices, ensuring rural accessibility; (3) feature equity and transaction flexibility by standardizing features across train types and integrating diverse payment options (QRIS, digital banking) with escrow safeguards; and (4) real-time support and co-creation through multilingual AI chatbots, live agent channels, and participatory feedback mechanisms (e.g., in-app polls, beta testing). These enhancements would boost user trust, reduce the digital divide, and solidify PT KAI's reputation as a leader in Indonesia's public transport digitalization.

4. CONCLUSION

This study confirms that the KAI Access app fulfills basic E-GovQual requirements for usability and trustworthiness but reveals critical gaps in system reliability during peak usage, unequal feature distribution between train services, and inadequate user engagement channels. To strengthen the E-GovQual framework, we propose incorporating adaptive system capacity (e.g., cloud-based elastic computing to handle demand surges, as demonstrated by Japan's JR East reservation system) and service equity standards (following Seoul's transit app model that guarantees identical core features across all service tiers). For immediate improvement, PT KAI should: (1) adopt progressive web app (PWA) technology to serve users with low-end devices, (2) implement AI-driven multilingual support (combining chatbot automation with human agent escalation), and (3) establish participatory design programs through in-app feedback tools and regional user councils to co-develop features.

The Ministry of Transportation should mandate digital service equity benchmarks requiring uniform functionality across all train classes, while Kominfo must accelerate public cloud adoption through incentives modeled after India's "Digital India" infrastructure program. Additionally, collaboration with Bank Indonesia and fintech partners (e.g., LinkAja, OVO) should prioritize interoperable payment solutions, including offline options like voucher codes for rural users. These measures, combined with regular public service audits to monitor compliance with accessibility standards, would transform KAI Access into an inclusive platform that aligns with Indonesia's digital transformation goals while addressing the needs of its diverse population.

5. ACKNOWLEDGE

I would like to express my gratitude to Universitas Bhayangkara Surabaya for providing the research funding. My sincere thanks also go to PT. KAI for their invaluable support in completing this research. Their contributions have played a significant role in making this study possible. Researchers deeply appreciative of their collaboration and assistance throughout the research process.

6. REFERENCES

- Agustina, L. D., Melati, N. F. A., Prawesti, F. R., & Nurany, F. (2023). Smart City: Upaya Pembangunan Kota Surabaya. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 98–112.
- Amalia, T. ah. (2023). E-trust Mediates the Role of the Robo-Advisor Feature on Mutual Fund Investment Intention Through the Bibit Application of Gen Z Malang Raya. *KnE Social Sciences*, 408–425.
- Amanda, F., & Nurany, F. (2024). Pengaruh Penerapan Website E-Persuratan Terhadap Kinerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda. *INTELEKTUAL (E-Journal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 11(1), 41–48.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). *Jumlah pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang*. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Baiocco, R., Catalanotti, C., Ernesti, G., & Barbiero, M. (2019). The Rule and the Future of The Small Towns in The Central Italy Earthquakecrater 2016 And The Reconstruction of The Possible, Partecipatory Workshop for a Post-Earthquake Devolopment Plan in Bolognola. In *Planning for Transition* (pp. 773–778). Aesop.
- BPS. (2024). *Transport - Statistical Data - BPS-Statistics Indonesia*. <https://www.bps.go.id/en/statistics-table?subject=560>
- Chun, S. A., & Reyes, L. F. L. (2012). Social media in government. In *Government information quarterly* (Vol. 29, Issue 4, pp. 441–445). Elsevier.
- Cpiet. (2024, April 17). *Transportation Ministry Reports 1.2 Million People Use Public Transportation for 2024 Eid Al-Fitr | INP | Indonesian National Police*. <https://inp.polri.go.id/artikel/transportation-ministry-reports-1-2-million-people-use-public-transportation-for-2024-eid-al-fitr>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340.
- Dea, A. (2024, July 22). *KAI Tekan Penggunaan Kertas Boarding Pass hingga 53% dengan Teknologi Ini*. <https://bandung.bisnis.com/read/20240722/550/1784457/kai-tekan-penggunaan-kertas-boarding-pass-hingga-53-dengan-teknologi-ini>
- Ekechi, C. C., Chukwurah, E. G., Oyeniyi, L. D., & Okeke, C. D. (2024). AI-infused chatbots for customer support: A cross-country evaluation of user satisfaction in the USA and the UK. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 6(4), 1259–1272.
- Esteban, A. P. (2023). *Web engineering and e-commerce: Bridging technology and business in the Philippines*. Nueva Ecija University of Science and Technology.
- Evjemo, B., Castejón-Martínez, H., & Akselsen, S. (2019). Trust trumps concern: findings from a seven-country study on consumer consent to ‘digital native’vs.‘digital immigrant’ service providers. *Behaviour & Information Technology*, 38(5), 503–518.
- Google, T. (2024). *Laporan e-Conomy SEA 2024*.

- https://economysea.withgoogle.com/intl/id_id/report/
- Irianto, H., Nurany, F., & Agustina, L. D. (2025). Implementation Of The Sp4n-Lapor Application! Using The E-Govqual Model To Improve Public Information Disclosure In The Pamekasan District Communications And Informatics Department. *SOSHUM: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 15(1), 29–38.
- Keuangan), O. (Otoritas J. (2024). *Annual report on digital fraud complaints in Indonesia's transportation sector 2023*. <https://www.ojk.go.id/fraud-report-2024>
- Kim, J., Kweon, S. J., Hwang, S. W., & Lee, S. (2024). Crowdsourcing integration on the last mile delivery platform considering floating population data. *Expert Systems with Applications*, 248, 123312.
- Kominfo. (2023). *Buku Data Statistik Aplikasi Informatika Tahun 2023*. https://aptika.kominfo.go.id/wp-content/uploads/2024/07/Buku-Data-Statistik-Aplikasi-Informatika-Tahun-2023-Final-9-Juli-2024_compressed.pdf
- Kumalasari, A., Musa, H. G., Garad, A., Emovwodo, S. O., & Aditasari, K. (2024). How Digital Communication Transparency and Public Trust Shape Crisis Communication through Public Engagement. *Komunikator*, 16(2), 182–195.
- Labrecque, L. I., & Milne, G. R. (2013). To be or not to be different: Exploration of norms and benefits of color differentiation in the marketplace. *Marketing Letters*, 24(2), 165–176. <https://doi.org/10.1007/s11002-012-9210-5>
- Lukic Vujadinovic, V., Damnjanovic, A., Cakic, A., Petkovic, D. R., Prelevic, M., Pantovic, V., Stojanovic, M., Vidojevic, D., Vranjes, D., & Bodolo, I. (2024). Ai-driven approach for enhancing sustainability in urban public transportation. *Sustainability*, 16(17), 7763.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A method sourcebook*. CA, US: Sage Publications.
- Nabilah, M. (2023, August 10). *Mayoritas Masyarakat Tidak Yakin dengan Tingkat Keamanan Siber di Indonesia*. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/6777ef621af3ec4/mayoritas-masyarakat-tidak-yakin-dengan-tingkat-keamanan-siber-di-indonesia>
- Ni Luh, A. (2024, January 4). *Aplikasi KAI Access Error dan Loading Lama, KAI Lakukan Upaya Ini*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240104/98/1729332/aplikasi-kai-access-error-dan-loading-lama-kai-lakukan-upaya-ini>
- Nurany, F., Kurniawan, B. A., & Masruroh, R. U. (2024). Penggunaan Website E-Buddy di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo Sebagai Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Humaniora*, 8(4), 1740–1751.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Prasetijowati, T., Indrawati, F., & Nurany, F. (2024). The Implementation of Public Services Through the Curhat Ning Ita Application in Realizing Smart Governance at the Mojokerto City Communication and Information Office. *KnE Social Sciences*, 202–207.
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2023). *Meningkatkan Konektivitas, Mengkatalisasi Transformasi Berkelanjutan bagi Negeri*.
- Puthur, J. K., George, A. P., & Mahadevan, L. (2020). Understanding citizen's continuance intention to use e-government services: the case of the Indian railway e-ticket

- booking site. *International Journal of Business Information Systems*, 34(2), 183–203.
- PUTRI, N. I. P. K. K., Kurniawan, B. A., & Nurany, F. (2024). The KNG (Klampid New Generation) Application is an Innovative Approach to Population Administration Services in Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya. *Seminar Nasional Dan Call For Paper 2023 Dengan Tema "Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Menuju Indonesia Emas 2045" PSGESI LPPM UWP*, 11(1), 1–9.
- Rahmat, T., Faozanudin, M., & Nurany, F. (2024). *Manajemen E-Government*. Mafy Media Literasi Indonesia.
- Sahur, A., & Amiruddin, A. (2023). Analysis of the Success of Implementing Digital Service Delivery in the Indonesian Public Sector: A Case Study on the Use of Online Public Service Applications. *International Journal Papier Public Review*, 4(3), 1–9.
- Singha, S., & Singha, R. (2023). Protecting data and privacy: cloud-based solutions for intelligent transportation applications. *Scalable Computing: Practice and Experience*, 24(3), 257–276.
- Stasiak-Cieślak, B., & Grabarek, I. (2023). Universal Design in Transport. *Systemy Logistyczne Wojsk*, 59, 247–262.
- Su, L., Cui, A. P., & Walsh, M. F. (2019). Trustworthy Blue or Untrustworthy Red: The Influence of Colors on Trust. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 27(3), 269–281. <https://doi.org/10.1080/10696679.2019.1616560>
- Tanaka, A. (2023). Cloud Computing in Healthcare: Data Management, Telemedicine, and Research. *Advances in Computer Sciences*, 6(1).
- The World Bank, T. W. (2024). *Digital progress and trends report 2023*. World Bank Group. <https://digitallibrary.un.org/record/4042361>
- Townsend, R. M. (2020). *Distributed ledgers: Design and regulation of financial infrastructure and payment systems*. MIT Press.
- United Nations. (2025). *E-Government Development Index: Indonesia*. UN E-Government Knowledgebase. United Nations. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia>
- Vilkomir, S. (2018). Multi-device coverage testing of mobile applications. *Software Quality Journal*, 26(2), 197–215. <https://doi.org/10.1007/s11219-017-9357-7>
- We Are Social & Hootsuite. (2024). *Digital 2024: Indonesia*. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia>
- Yel, M. B., & Nasution, M. K. M. (2022). Keamanan informasi data pribadi pada media sosial. *Jurnal Informatika Kaputama (JIK)*, 6(1), 92–101.
- Yusof, M. R., Nawati, M., & Jabar, I. (2023). The Absence of Smart Technology as One of The Key Factors of Transportation in Modular Construction: A Case Study in Malaysia. *Advanced Research in Applied Sciences and Engineering Technology*, 30, 264–274.

Customer Considerations in Hotel Reservations Based on UI/UX of Application Design

Yasir Sani^{1*}, Rizdania Dermawi², Tegar Wahyu W. W. Putro³

¹ Digital Business Department, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Sidenreng Rappang, South Sulawesi, Indonesia

^{2,3} Computer Science Department, Faculty of Technology and Science, University of PGRI Wiranegara, Pasuruan, East Java, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 2025-03-25

Revised: 2025-05-03

Accepted: 2025-05-27

Available online: 2025-05-31

Keywords:

Customer Consideration,
Application Design, Hotel
Reservation, Booking
Application



This is an open access article under the
[CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Author. Published
by Universitas Hang Tuah

ABSTRACT

Digital transformation in the hospitality industry has increased customer dependence on hotel reservation applications. This study analyzes UI/UX factors influencing customer decisions when choosing a hotel booking application. A quantitative approach was used to survey 284 respondents who actively use hotel reservation applications. Data were analyzed using descriptive statistics and the Structural Equation Modeling (SEM) method to evaluate the relationship between ease of navigation, visual appearance, search features, information transparency, and transaction security on customer satisfaction and loyalty. Results indicate that ease of navigation (78%), visual appearance (82%), search features (85%), information transparency (90%), and transaction security (88%) significantly influence user satisfaction and loyalty. This study extends previous research by highlighting changes in digital behaviour and offering practical recommendations for developers. The findings suggest that users consider information transparency and effective search features the most critical factors. This study provides insight for application developers to continue improving UI/UX to increase customer satisfaction and loyalty in the increasingly competitive digital hospitality industry.

1. INTRODUCTION

The development of digital technology has brought significant changes in various industries, including the hospitality sector (Elli Setiyo Wahyuni, 2018). One of the most striking changes is the shift from a manual reservation system to a digital-based booking system through applications and websites. This progress makes it easier for customers to search for and book hotel rooms and increases competition between service providers in providing an optimal user experience (UX) (Rizdania et al., 2025; Sani et al., 2018).

In today's digital era, customers are looking for convenience in booking and demand a better experience through an intuitive user interface (UI). Good UI design must provide easy navigation, an attractive appearance, and functionality that supports the customer experience. Meanwhile, UX focuses on how customers feel and interact with the application, including the speed of finding information, ease of the reservation process, and the level of trust in the application used.

Recent studies show customers increasingly rely on digital applications to plan their trips. Based on the We Are Social report 2023 (We Are Social Meltwater, 2023), around 80% of tourists prefer hotel reservation applications to conventional methods because they are considered more practical and efficient. However, it is important to note that this data is global and may not fully represent local conditions in Indonesia. In

*Corresponding author.

E-mail: yasirsani.learning@gmail.com

addition, the report relies on online surveys across age groups and locations, so there may be variations in preferences based on certain demographics, such as age, geographic location, or level of technology adoption. Therefore, in the context of this study, the data is used as a general reference that needs to be adjusted to analyze local respondents in Indonesia. This research also reveals that as many as 40% of users abandon a hotel booking app if they have difficulty navigating or finding the information they need. This shows that the quality of UI/UX directly impacts the adoption rate and customer loyalty of a hotel booking app. One of the most striking changes is the shift from a manual reservation system to a digital-based booking system through applications and websites. This progress makes it easier for customers to search for and book hotel rooms and increases competition between service providers in providing an optimal user experience (UX).

In today's digital era, customers are looking for convenience in booking and demand a better experience through an intuitive user interface (UI). Good UI design must provide easy navigation, an attractive appearance, and functionality that supports the customer experience. Meanwhile, UX focuses on how customers feel and interact with the application, including the speed of finding information, ease of the reservation process, and the level of trust in the application used.

The development of digital technology has brought about significant changes in various industries, including the hospitality sector. One important change is the shift from a manual to a digital-based booking system through applications and websites. Now, customers can easily search for information, compare prices, read reviews, and make reservations in just a few clicks. However, this convenience cannot be separated from the UI/UX design quality applied in the application.

UI/UX in a hotel booking application plays a vital role in determining how comfortable and efficient the user experience is. A good UI includes an attractive visual design, clear structure, and colours and icons that make it easy for users to understand the application's functionality. Meanwhile, UX focuses more on how users interact with the application, whether the navigation is easy, whether the booking process can be done without obstacles, and whether the information provided is sufficient to help users make decisions.

Although many hotel booking apps are available, not all can meet user expectations. Some apps still experience obstacles such as complicated interfaces, non-transparent information, or inefficient search features. These issues can cause users to switch to other apps that offer a better experience. Therefore, app developers need to understand the key factors influencing customer satisfaction and loyalty to improve the quality of their services. This study focuses on how UI/UX influences customers' decisions when choosing and using hotel reservation apps. By analyzing aspects such as ease of navigation, visual appearance, search features, information transparency, and transaction security, this study aims to provide deeper insights into how design elements can improve customer experience and drive user loyalty to the app.

2. METHODS

This study uses a quantitative approach with a survey method conducted on customers using the XYZ hotel reservation application. This method aims to understand the main factors influencing customer decisions when choosing an application based on the UI/UX offered. Figure 1 shows the features of the XYZ hotel reservation application.

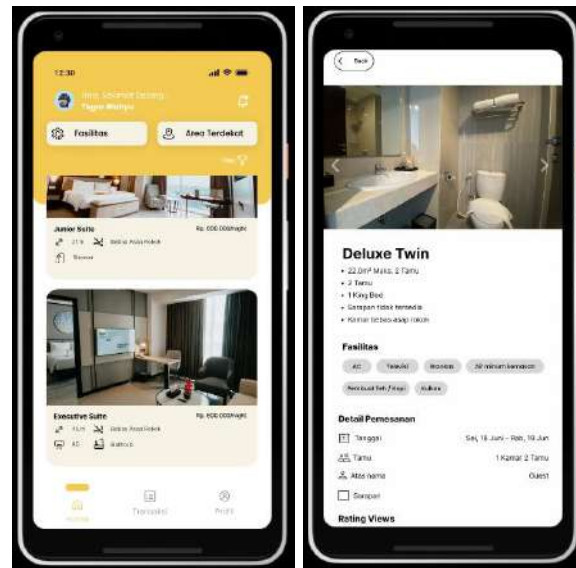


Figure 1. The feature of the XYZ hotel reservation application
Source: XYZ Hotel Reservation App

Types of research

This study uses a descriptive quantitative approach to analyze how UI/UX factors in hotel reservation applications affect customer decisions. The quantitative approach was chosen because it allows for numerical data-based analysis that can provide objective and measurable results. This study collects data using a survey method from hotel reservation application users to identify UI/UX factors contributing to customer experience and loyalty (Ghanad, 2023).

Population and Sample

The population in this study were customers who had used hotel reservation applications in Indonesia, both for business and personal travel. The sample was selected using a non-probability sampling method with a snowball sampling technique; the initial respondents were asked to recommend other potential respondents with experience using hotel reservation applications. This study involved 384 respondents, considered representative based on the Slovin formula (1960), with a confidence level of 95% and a margin of error of $\pm 5\%$ (Team, 2023). Based on this calculation, the minimum number of samples needed was around 384 respondents, which were then used as the basis for this study.

Research Instruments

The data in this study were collected through an online questionnaire (online survey) shared through the Google Forms platform and social media such as WhatsApp and Telegram. The questionnaire consists of three main parts:

- Respondent demographics

The questionnaire consists of questions about age, gender, and frequency of use of hotel booking applications (Tankala, 2022).

- **UI/UX Aspect**
The questionnaire also asked about ease of navigation, visual design, search features, information transparency, and transaction security (Roth, 2017).
- **User satisfaction and loyalty**
Last but not least, the questionnaire asked about users' overall experience using the app and their likelihood to continue using or recommending it (Singgalen, 2024).

The Likert scale 1-5 is used to measure the level of respondent satisfaction with these UI/UX factors, with the scale:

- 1 = Strongly Disagree
- 2 = Disagree
- 3 = Neutral
- 4 = Agree
- 5 = Strongly Agree

Before distributing the questionnaire, validity and reliability tests were conducted to ensure the research instrument could accurately measure the studied variables.

Data Analysis Techniques

The collected data were analyzed using descriptive statistical methods. In addition, multiple linear regression analysis was conducted to determine the effect of UI/UX variables on customer decisions when choosing a hotel reservation application. Model testing was carried out using the Structural Equation Modelling (SEM) (Abraham et al., 2019) method to identify relationships between variables in more depth (Hidayat & Patricia Wulandari, 2022).

The collected data was analyzed using two main approaches: descriptive statistics and inferential analysis.

1. Descriptive Statistics

Descriptive statistics describe the distribution of respondent data, such as the average and percentage of each variable studied. The results are presented in tables, graphs, and diagrams to provide a more precise understanding (Kaur et al., 2018).

2. Structural Equation Modeling (SEM) Analysis

This study uses the Structural Equation Modeling (SEM) (Abraham et al., 2019) method to test the relationship between UI/UX factors and customer decisions and also to identify relationships between variables in more depth (Hidayat & Patricia Wulandari, 2022). SEM was chosen because it can analyze direct and indirect relationships between variables in a research model, test the theoretical model as a whole, not just partial relationships between variables, and measure the effectiveness of UI/UX factors in influencing customer satisfaction and loyalty.

The stages of SEM analysis include:

- **Goodness of Fit Test**
Checking whether the research model fits the data obtained.
- **Model Construction Test**
Conducting reliability and validity testing of research constructs.
- **Path Analysis**
Assess the relationship between variables and the significance of their influence.

- Hypothesis testing in SEM uses the Critical Ratio (CR) and p-value, with the following testing criteria:
If $CR > 1.96$ and $p\text{-value} < 0.05$, the relationship between variables is significant.
If $CR < 1.96$ or $p\text{-value} > 0.05$, the relationship between variables is insignificant.

3. Research Stages

- a. Data Collection
The questionnaire was distributed online to users of the hotel booking application.
- b. Data Processing
The data obtained from the questionnaire was processed using statistical software to get accurate results.
- c. Data Analysis
The analysis was conducted to test the research hypothesis and evaluate the extent to which UI/UX factors contribute to user satisfaction and decisions.
- d. Interpretation and Conclusion
The analysis results provide recommendations regarding UI/UX design improvements in hotel reservation applications to improve user experience.

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

Results

1. Respondent Profile

The study involved 384 respondents, with 51.6% male and 48.4% female participants. Most respondents were under 35 (77.1%), indicating that younger users dominate the digital hotel reservation market. Additionally, 74.7% of respondents reported using hotel booking apps more than three times yearly, demonstrating a strong digital adoption rate. The demographic profile of respondents can be seen in Table 1 below.

Table 1. Respondents Profile

Category	Qty (n = 384)	Percentage (%)
Sex		
Male	198	51.6
Female	186	48.4
Age (years old)		
< 25	154	40.1
25 - 34	142	37.0
35 - 44	58	15.1
≥ 45	30	7.8
Frequency of Application Usage (times/year)		
1-2	97	25.3
3-5	182	47.4
> 5	105	27.3

Source: Processed by the author

From the data above, most respondents are under 35 (77.1%), indicating that the younger generation uses hotel reservation applications more widely. In addition, 74.7% of respondents use the application more than 3 times a year, indicating a relatively high level of trust in this digital service.

2. Evaluate UI/UX Factors on User Experience

Respondents were asked to rate various UI/UX factors influencing their experience using the hotel reservation application. Table 2 shows the analysis results based on the satisfaction level of respondents with the UI/UX aspects tested.

Based on the data analysis that has been carried out, several main findings were found regarding the influence of UI/UX on customer decisions in using hotel reservation applications:

- a. **Ease of Navigation**
78% of respondents emphasized that easy and intuitive navigation significantly impacts their willingness to use a hotel booking app (Dewi & Cahyaningrum, 2024). Applications with complex or confusing navigation are more likely to be abandoned. Based on TAM theory (Davis, 1989) (Marikyan, 2006). Perceived ease of use is critical to technology acceptance.
- b. **Visual Display/Appearance**
Around 82% of respondents admitted that an attractive visual design increases their trust in an app. Attractive colours, icons, and layouts can improve the user experience (Syifa Tanjung et al., 2023).
- c. **Search and Filter Features**
More than 85% of respondents stated that effective search and filter features are beneficial in finding hotels that match their preferences. Apps with complex and difficult-to-use search features tend to be avoided (Ahmadzadegan et al., 2020).
- d. **Information Transparency**
As many as 90% of respondents emphasized that clear and transparent information regarding prices, hotel facilities, and cancellation policies greatly influenced their decisions (Masyitah, 2020).
- e. **Transaction Security**
Around 88% of respondents considered the security factor in online transactions very important. Security indicators such as padlock icons or transaction notifications have increased users' sense of security (Aftab et al., 2024).

The research findings are shown in following Table 2.

Table 2. Respondents' Assessment of UI/UX Factors

No	UI/UX Factors	Score Average (1-5)	Percentage of Respondents (%)
1	Ease of Navigation	4.3	78
2	Visual Display	4.4	82
3	Search and Filter Features	4.5	85
4	Information Transparency	4.7	90
5	Transaction Security	4.6	88

Source: Processed by the author

Discussion

Based on the results obtained, it can be seen that UI/UX factors significantly influence customer satisfaction when using hotel reservation applications.

The Effect of Ease of Navigation on User Satisfaction

The study results showed that 78% of respondents felt that ease of navigation was essential in their experience using a hotel reservation application. Customers prefer applications with simple layouts and clear menu structures. This finding aligns with Davis's (1989) research in the Technology Acceptance Model (TAM), which states that perceived ease of use directly impacts user satisfaction. Additional interviews with several respondents found that applications with complex navigation or requiring too many steps in the reservation process often cause users to switch to other, more intuitive applications. Therefore, application developers must ensure the reservation flow is as simple as possible with minimal hotel search and booking obstacles. Ease of navigation

and attractive visual displays help customers be more comfortable exploring the application. Intuitive design and clean visuals enhance aesthetics and ensure customers can complete the reservation process faster and without obstacles.

The Importance of Visual Appearance in Increasing User Trust

As many as 82% of respondents stated that an attractive visual appearance influences their decision in choosing an application. Professional colours, icons, and interface designs can increase customer trust in the application. In the research of Yuan (2024), it was stated that the aesthetic aspect of UI directly relates to the application's credibility. Users are likelier to trust applications with a clean, responsive, and modern design than applications with an old or confusing appearance.

The Role of Search and Filter Features in Increasing User Effectiveness

Most respondents (85%) acknowledged that effective search and filter features make it easier for them to find suitable hotels. Features such as filtering based on price, location, amenities, and customer reviews greatly help users in choosing a hotel that suits their needs. Several respondents also highlighted the importance of machine learning-based recommendation features, where the system can provide relevant hotel suggestions based on the user's search history and preferences. Implementation of this technology can improve the personalization experience in the application.

Effective search and filter features also play a key role in user experience. Customers tend to choose apps that allow them to find hotels according to their preferences easily. The customer's choice shows that personalization in search and filters is essential in developing a hotel reservation app.

Information Transparency as a Key Factor in Customer Decisions

The transparency of information factor scored the highest (90%) in this study. Many users avoid apps that do not provide clear information about the total price, cancellation policy, or additional taxes. This result indicates that customers prefer apps that display the final price transparently from the beginning of the reservation process without hidden fees. Some well-known apps such as Booking.com and Agoda have implemented this strategy by labelling themselves "No Hidden Fees", which is highly appreciated by users.

Transparency of information was the most crucial factor in this study, with 90% of respondents considering clear information about prices, facilities, and policies to be very influential in their decisions. The survey shows that customers are more likely to choose applications that provide detailed and transparent information without hidden costs or confusion in reading terms and conditions.

Although the level of information transparency scored 90% in respondents' perceptions, this finding needs to be interpreted cautiously. The possibility of sampling bias can occur considering the characteristics of respondents who are mostly active users of digital applications, so they tend to pay more attention to information transparency. In addition, this study has not fully compared the effect of information transparency on other variables, such as price, which in practice can be a dominant factor in decision-making. Therefore, although transparency is considered important, further research is needed to evaluate the relative priorities between transparency, price, and other factors in determining the choice of hotel reservation applications.

Transaction Security as a Crucial Element in Application Adoption

As many as 88% of respondents considered transaction security the main factor in choosing a hotel reservation application. Security in digital payments is a particular concern, especially with the increasing online fraud cases. As a solution, applications must adopt a two-factor authentication (2FA) system, real-time transaction notifications, and high-level encryption technology. In addition, user trust can also be strengthened by the application's collaboration with trusted payment providers such as Visa Secure, Mastercard SecureCode, or verified digital wallet services.

With the increasing online fraud cases, customers are becoming more selective in using applications that offer a secure payment system. Customers increasingly demand applications with apparent security features, such as transaction notifications and two-factor authentication.

4. CONCLUSION

This study shows that UI/UX factors significantly influence customer decisions when using hotel reservation applications. Ease of navigation, attractive visual appearance, effective search features, information transparency, and transaction security are the main factors considered by customers. An app with good UI/UX increases user satisfaction and drives their loyalty to the app. Therefore, app developers must continue innovating and testing UI/UX designs to ensure their apps remain relevant and competitive.

The results of this study can be a reference for the hotel industry and application developers in designing more effective UI/UX design strategies to improve user experience and the competitiveness of hotel reservation applications in the increasingly competitive digital market. UI/UX factors critically influence customer decisions regarding hotel reservation applications. Prioritizing ease of navigation, visual appeal, search effectiveness, information transparency, and transaction security is essential for increasing user satisfaction and loyalty. This study relies on perceived data without directly observing user behaviour, which may introduce bias. Future research should triangulate findings using behavioural analytics.

5. REFERENCES

- Abraham, S., Mir, B. A., Suhara, H., Mohamed, F. A., & Sato, M. (2019). Structural equation modeling and confirmatory factor analysis of social media use and education. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0157-y>
- Aftab, R. S., Emon, M. K. K., Anny, S. F., Sarker, D., & Mazid-Ul-haque, M. (2024). Security Analysis in Online Transaction Systems: A Proposed Framework. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business*, 16(2), 22–38. <https://doi.org/10.5815/ijieeb.2024.02.03>
- Ahmadzadegan, M. H., Izadyar, M., Deilami, H. A., Sabitha Banu, A., & Ghorbani, H. (2020). Detailed Study on the Features of Mobile Applications. *Proceedings of the International Conference on Electronics and Sustainable Communication Systems, ICESC 2020, August*, 901–907. <https://doi.org/10.1109/ICESC48915.2020.9155780>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>

- Dewi, E. K., & Cahyaningrum, Y. (2024). *Ease of Navigation of Uniqlo.com as a Key Consumer Behavior in Purchasing Clothing Online Kemudahan Navigasi Uniqlo.com sebagai Kunci Perilaku Konsumen dalam Pembelian Pakaian Online*. 1(2), 51–56.
- Elli Setiyo Wahyuni. (2018). EMPOWERING THE HUMAN RESOURCES (English Learning Strategy in Mangrove Batik Small and Medium Enterprise, Wonorejo- Surabaya). *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 21(2), 163–168. <https://doi.org/10.30649/aamama.v21i2.95>
- Ghanad, A. (2023). An Overview of Quantitative Research Methods. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 06(08), 3794–3803. <https://doi.org/10.47191/ijmra/v6-i8-52>
- Hidayat, R., & Patricia Wulandari. (2022). Structural Equation Modelling (SEM) in Research: Narrative Literature Review. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 5(6), 852–858. <https://doi.org/10.37275/oaijs.v5i6.141>
- Kaur, P., Stoltzfus, J., & Yellapu, V. (2018). Descriptive Statistics. *International Journal of Academic Medicine*, 4(1), 60–63. <https://doi.org/10.4103/IJAM.IJAM>
- Marikyan, D. (2006). Technology acceptance model. In *Handbook of Research on Electronic Surveys and Measurements*. <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-792-8.ch038>
- Masyitah. (2020). Application of the Principle of Transparency in Public Information Services: Study of the Office of Communication, Information and Statistics (Kominfo) Barru Regency. *Meraja Journal*, 3(3), 429–440.
- Rizdania, Whiharja, Y. A. B., Rakhmawati, P. U., Riono, S. H., Sintiya, E. S., & Afrah, A. S. (2025). Implementation of Design Thinking in Student Organization Profile UI/UX Website Design at the University of PGRI Wiranegara. *Innovative Informatics and Artificial Intelligence Research (IIAIR)*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.278/iiair>
- Roth, R. (2017). User Interface and User Experience (UI/UX) Design. *Geographic Information Science & Technology Body of Knowledge*, 2017(Q2). <https://doi.org/10.22224/gistbok/2017.2.5>
- Sani, Y., Aknuranda, I., & Tolle, H. (2018). Service Design of Implementation Primary Health Care Management Model Service “Andal” in PG Kebonagung Polyclinic, Malang District. *Journal of Information Technology and Computer Science*, 3(1), 16–34. <https://doi.org/10.25126/jitecs.20183145>
- Singgalen, Y. A. (2024). *Hotel Customer Satisfaction : A Comprehensive Analysis of Perceived Hotel Customer Satisfaction : A Comprehensive Analysis of Perceived Cleanliness , Location , Service , and Value*. October. <https://doi.org/10.47065/jbe.v5i3.6016>
- Syifa Tanjung, L., Kumala Sari, R., & Adeswastoto, H. (2023). Perancangan Visual Display Informasi Di Laboratorium Terpadu Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. *Journal of Engineering Science and Technology Management (JES-TM)*, 3(1), 1–4. <https://doi.org/10.31004/jestm.v3i1.82>
- Tankala, S. (2022). *Why and How to Use Demographics in UX*. <https://Www.Nngroup.Com/>. <https://www.nngroup.com/articles/demographics-in-ux/>
- Team, E. (2023). *Cara Menghitung Sampel dengan Rumus Slovin*. Kumparan. <https://kumparan.com/berita-unik/cara-menghitung-sampel-dengan-rumus-slovin-1vxCdpYly5N/full>
- We Are Social Meltwater. (2023). Descriptive Statistics. In *Meltwater*.
- Yuan, Q. (2024). The Impact of User Aesthetics on UI Design: Exploring Design Preferences in China ’ s Sinking Markets vs . Tier 1 and Tier 2 Cities. *International Journal of Education and Humanities*, 17(1), 280–282.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo

Siskawati Taib^{1*}, Arifin Tahir², Rustam Tohopi³

^{1,2,3} Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 2025-04-05

Revised: 2025-05-11

Accepted : 2025-05-27

Available online: 2025-05-31

Keywords:

Service Quality, Community Satisfaction, Public Health Center



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Universitas Hang Tuah

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of healthcare service quality on community satisfaction at UPTD Paguyaman Pantai Public Health Center, Boalemo Regency. The sample in this study consisted of 248 respondents. The type of data used in this research is primary data. Data collection was conducted through the distribution of questionnaires. The method used for data analysis was basic linear regression. With a coefficient of determination of 68.50%, the study's findings show that community satisfaction at UPTD Paguyaman Pantai Public Health Centre is positively and significantly impacted by the quality of healthcare services provided. Meanwhile, the remaining 31.00% is influenced by other variables not examined in this study, such as service accessibility, facilities and infrastructure, communication and information, drug availability, and additional services. The positive test result implies that the increase in community satisfaction at UPTD Paguyaman Pantai Public Health Center occurs due to improvements in the quality of services provided by healthcare personnel.

1. INTRODUCTION

Indonesia merupakan negara yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas pada masyarakat. Salah satu peran utama dalam menerapkan tata kelola yang baik adalah penyampaian layanan publik. Masyarakat, sebagai penerima layanan publik, tentu saja menginginkan layanan yang baik dari pemerintah karena, pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan apa yang dikenal sebagai layanan, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa layanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan seseorang. Secara umum, pelayanan adalah tindakan dilayani oleh seseorang atau sekelompok orang dan menerima pelayanan sebagai balasannya, baik secara langsung maupun tidak langsung yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain (Tahir & Asnawi, 2020.)

Salah satu jenis layanan yang ditawarkan oleh pemerintah atau birokrasi kepada masyarakat adalah layanan publik. Pemberian layanan (melayani) kebutuhan seseorang atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan disebut pelayanan publik. (Dali et al., 2024). Pelayanan publik didefinisikan oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai kegiatan atau rangkaian tindakan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan hukum setiap orang akan barang dan jasa serta layanan administratif yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Karena efisiensi suatu lembaga pemerintah sering diukur oleh tingkat pelayanan publik yang diberikan

*Corresponding author.

E-mail: siskawati_iap_s1@mahasiswa.ung.ac.id

oleh birokrat kepada masyarakat, pelayanan tersebut harus selalu baik dan berkualitas tinggi sesuai dengan tujuan atau harapan masyarakat.

Meningkatkan kualitas layanan publik sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN & RB) Nomor 14 tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana Instansi pemerintah diamanatkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, (Abdussamad et al., 2021).

Kualitas pelayanan tenaga kesehatan berperan besar dalam meningkatkan kepuasan terhadap fasilitas kesehatan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan Masyarakat dan mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan kesehatan secara optimal. Penelitian ini penting untuk di kaji agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi puskesmas-puskesmas dalam menilai kinerja tenaga kesehatan serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dan dapat dijadikan dasar pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanannya. Salah satu unit pelaksana teknis untuk layanan kesehatan Kabupaten Boalemo adalah Puskesmas Paguyaman Pantai.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. (Yusuf, 2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Meuraxa Banda Aceh. (Handayani, 2024) meneliti Puskesmas Cipanas Garut dan menemukan bahwa meskipun pelayanan dinilai baik, tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, (Minarti et al., 2024) menunjukkan bahwa di Puskesmas Tanjungsari Gunungkidul, aspek seperti kepercayaan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi aspek fisik (tangible) tidak terlalu berpengaruh. Sehingga, Kebaruan dari Penelitian ini difokuskan pada Puskesmas Paguyaman Pantai, sebuah wilayah yang kemungkinan besar belum banyak diteliti, khususnya dalam konteks pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini secara khusus juga menyoroti pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, bukan hanya secara umum pada institusi pelayanan kesehatan, sehingga menyoroti aspek *personil* yang memberikan pelayanan. Tidak hanya mengukur kepuasan pasien, tetapi menekankan pada kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap pelayanan tenaga kesehatan di fasilitas tingkat primer (puskesmas), sehingga memiliki kontribusi praktis yang lebih luas terhadap evaluasi pelayanan publik.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo bahwa terdapat beberapa permasalahan terkait kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Masalah yang ditemui yaitu: 1) Kurangnya sarana dan prasarana, seperti tempat parkir yang belum memadai, ruang pelayanan sempit dan kurangnya tempat duduk sehingga menyebabkan sebagian masyarakat yang berkunjung berdiri. 2). Kurang responsifnya dan keramahan petugas pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo. Hal ini selalu menjadi permasalahan yang tidak pernah terselesaikan dari dulu hingga kini. 3) kurangnya daya tanggap dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap tanggap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan 4) Terkait dengan ketepatan waktu, ketepatan waktu pelayanan merupakan jaminan dari petugas tenaga kesehatan dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun fakta yang ada di lapangan para tenaga kesehatan memberikan pelayanan masih belum sesuai yang diharapkan masyarakat, dimana terdapat sebagian

masyarakat yang mengeluh akibat belum optimalnya dalam melayani mereka. 5) Kurangnya kepedulian petugas puskesmas terhadap pasien atau pengunjung, menjadikan sikap yang di tunjukan oleh petugas kepada pasien menjadi tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sarana dan prasarana di Puskesmas Paguyaman Pantai.
2. Kurangnya kepedulian petugas puskesmas terhadap pasien atau pengunjung.
3. Kurang responsifnya dan keramahan petugas pelayanan tenaga kesehatan.
4. Rendahnya daya tanggap dan keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Waktu pelayanan yang belum efisien.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti merumuskan masalah yakni Apakah kualitas pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai. Tujuan dari penelitian ini yaitu adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo.

2. METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif verifikatif kuantitatif. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Metode verifikatif menurut (Sugiyono, 2020) diartikan sebagai penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi digunakan dalam penelitian yakni 3.000 masyarakat/pasien diambil selama satu tahun yang telah mendapatkan layanan di Puskesmas Paguyaman Pantai. Dalam penelitian ini, peneliti telah menggunakan rumus Isaac dan Michael (Sugiyono, 2020) untuk mendapatkan sampel yang diinginkan sampel yang dijadikan untuk sumber data yaitu 248 pasien/responden di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai, Kabupaten Boalemo.

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

RESULTS

1. Hasil Analisis Regresi sederhana

Tabel 1. Pengujian Regresi Sederhana

	Model	Unstandardized Coefficients			T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.156	2.052		2.999	.003
	Kualitas Pelayanan	.847	.037	.827	23.108	.000

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi yaitu:

$$\hat{Y} = 6,156 + 0,847 X$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 6,156 menunjukkan jika tidak terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan tenaga kesehatan, maka rata-rata nilai dari variabel kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo adalah sebesar 6,156 satuan.
- Nilai Koefisien Regresi Variabel X (Kualitas pelayanan tenaga kesehatan), menunjukkan setiap peningkatan variabel Kualitas pelayanan tenaga kesehatan sebesar 1 satuan maka kepuasan masyarakat sebesar akan mengalami peningkatan (sebab koefisien positif) sebesar 0,847 kali satuan.
- Nilai Koefisien regresi dengan arah positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo.

2. Pengujian Hipotesis (Pengaruh Kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap Kepuasan masyarakat)

Setelah diperoleh model persamaan regresi, maka langkah selanjutnya melakukan pengujian hipotesis. Hal ini dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Ha: $\beta \neq 0$, kualitas pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo

H0: $\beta = 0$, kualitas pelayanan tenaga kesehatann tidak berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo

Hasil pengujian hipotesis yang menggunakan uji t disajikan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Parsial X terhadap Y

Model	(Constant)	Variabel X
Nilai Koefisien (t-Hitung)	2.999	23.108
Signifikansi	0,003	0,000
t _{tabel}		1,970
Keterangan		Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2025

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas pelayanan tenaga kesehatan diperoleh sebesar 23,108 (dapat dilihat pula pada tabel model regresi) sedangkan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas n-k-1=248-1-1= 246 sebesar 1,970 (Pengujian ini sifatnya dua arah, sebab proposisi hipotesis tidak mengisyaratkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat merupakan pengaruh yang positif atau negatif).

Jika kedua nilai t ini dibandingkan maka nilai t_{hitung} masih lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (23,108>1,970) sehingga H₀ ditolak dan H₁ diterima.

Selain itu apabila kita membandingkan nilai signifikansi atau *Probability* (P_{value}), maka dapat dilihat bahwa nilai *Probability* atau P_{value} (0,000) dari pengujian ini lebih kecil dari 0.05. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa peningkatan kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo terjadi karena adanya peningkatan pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh petugas kesehatan.

3. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0%-100%. Hasil perhitungan koefisien detreminasi dengan menggunakan program SPSS 21 yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3. Pengujian Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.685	.683	6.75221

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2025

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka *R Square* adalah sebesar 0,685. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 68,50% variabilitas kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan tenaga kesehatan, sedangkan sisanya sebesar 31,00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel aksesibilitas pelayanan, fasilitas dan sarana prasarana, komunikasi dan informasi, dan ketersediaan obat serta layanan tambahan.

DISCUSSIONS

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat ada meliputi 9 indikator yang relevan, valid dan realiable untuk melakukan pengukuran atas survei kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. Unsur survei kepuasan masyarakat yaitu: 1) Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. 3) Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 4) Biaya/Tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yakni hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. 6) Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. 9) Sarana dan prasarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dalam indikator kepuasan masyarakat peneliti ingin mengambil 5 indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) saja karena peneliti mengambil sesuai dengan kebutuhan atau sesuai dengan permasalahan yang ada.

Kepuasan masyarakat adalah respons atau persepsi individu terhadap kualitas pelayanan yang diterima, apakah sesuai, melebihi, atau di bawah harapan mereka. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan ekspektasi masyarakat dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau institusi. Menurut Kotler dan Keller, dalam (Gunawan et al., 2023) Kepuasan pelanggan adalah rasa senang atau kecewa seseorang, yang diperoleh dengan membandingkan karakteristik yang dirasakan (atau hasil) dari suatu produk dengan harapan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil skor tiap indikator diperoleh bahwa kepuasan masyarakat atas persyaratan yang berada pada kriteria baik menunjukkan bahwa ketentuan administratif di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo mudah dipahami dan dipenuhi oleh pasien. Persyaratan yang jelas, sederhana, dan tidak berbelit-belit memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Selain itu, ketersediaan informasi mengenai persyaratan secara terbuka dan mudah diakses mencerminkan transparansi dalam proses pelayanan. Dengan adanya kemudahan dalam memenuhi persyaratan ini, masyarakat merasa puas karena pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Kepuasan masyarakat atas sistem, mekanisme, dan prosedur yang berada pada kriteria cukup baik menunjukkan bahwa alur pelayanan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai sudah cukup jelas, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Masyarakat dapat mengikuti proses pelayanan mulai dari pendaftaran hingga penyelesaian pelayanan dengan relatif mudah. Namun, beberapa pasien mungkin mengalami keterlambatan atau kebingungan dalam memahami prosedur yang ada. Hal ini mengindikasikan perlunya penyederhanaan alur pelayanan atau peningkatan sosialisasi agar sistem berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Kepuasan masyarakat atas produk spesifikasi jenis pelayanan yang berada pada kriteria cukup baik menunjukkan bahwa layanan kesehatan yang disediakan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai sudah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, meskipun terdapat ruang untuk perbaikan. Masyarakat merasa cukup terbantu dengan layanan seperti pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta imunisasi. Namun, masih ada harapan untuk pengembangan layanan spesialis atau fasilitas tambahan yang lebih lengkap. Peningkatan dalam variasi dan kualitas layanan akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat di masa mendatang.

Kepuasan masyarakat atas kompetensi pelaksana yang berada pada kriteria cukup baik menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang bisa ditingkatkan. Masyarakat menilai petugas mampu menjalankan tugas sesuai prosedur dan memberikan penjelasan yang cukup jelas mengenai kondisi kesehatan. Namun, terdapat harapan agar petugas lebih terampil dalam menangani kasus tertentu dan meningkatkan kemampuan komunikasi.

Kepuasan masyarakat atas perilaku pelaksana yang berada pada kriteria cukup baik menunjukkan bahwa petugas di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai umumnya bersikap ramah, sopan, dan profesional dalam melayani pasien. Masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik selama proses pelayanan. Namun, masih ada ruang perbaikan dalam hal konsistensi perilaku, terutama dalam menangani keluhan atau situasi darurat. Dengan meningkatkan sikap empati dan kepedulian dalam setiap

interaksi, pelayanan yang lebih humanis dapat tercapai, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Menurut Parasuraman dalam Mustanir, dkk. terdapat 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: 1) Bukti fisik (*Tangibles*), kualitas pelayanan dapat dirasakan langsung terhadap performa fisik serta penunjang dalam pelayanan. 2) Empati (*Empathy*), yaitu berkaitan dengan kepedulian dan perhatian individu pada setiap konsumen dengan mendengarkan keluhan dan memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan bagi seluruh konsumen dalam menghubungi pegawai. 3) Keandalan (*Reliability*), yaitu ketrampilan dalam memberikan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditetapkan. 4) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat sesuai prosedur dan mampu memenuhi harapan konsumen. 5) Jaminan (*Assurance*), yaitu berkaitan dengan rasa aman dan kenyamanan konsumen karena terdapat kepercayaan terhadap pegawai yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan ketrampilan yang tepat dalam menyuguhkan pelayanan dan konsumen mendapatkan jaminan pelayanan yang aman dan nyaman (Mumtaza & Millanyani, 2023).

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat. Menurut Lovelock dan Wirtz dalam (Caniago, 2022) kualitas pelayanan mencakup aspek bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kualitas yang baik ditandai dengan ketepatan waktu, kejelasan prosedur, keramahan petugas, serta fasilitas yang memadai.

Berdasarkan hasil skor tiap indikator diperoleh bahwa bukti fisik yang berada pada kriteria baik menunjukkan bahwa fasilitas di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo sudah memadai dan mendukung pelayanan kesehatan yang optimal. Sarana dan prasarana, seperti ruang pemeriksaan, ruang tunggu, peralatan medis, serta kebersihan lingkungan, memberikan kenyamanan bagi pasien. Penampilan petugas yang rapi dan profesional juga menciptakan kesan positif terhadap kualitas pelayanan. Kondisi ini mencerminkan komitmen Puskesmas dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai standar dan ramah lingkungan bagi masyarakat.

Tingkat keandalan yang baik mencerminkan profesionalisme tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang andal dan berintegritas.

Daya tanggap yang berada pada kriteria baik menunjukkan bahwa petugas kesehatan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai memiliki kesiapan yang tinggi dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien. Petugas memberikan pelayanan dengan cepat, sigap, dan tanpa penundaan yang tidak perlu. Sikap proaktif dalam menjawab pertanyaan dan menyelesaikan masalah pasien menunjukkan komitmen Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang efisien. Responsivitas yang baik ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Jaminan yang berada pada kriteria baik menunjukkan bahwa petugas di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang aman dan terpercaya. Pasien merasa yakin dan nyaman karena mendapatkan penjelasan yang jelas serta pelayanan yang sesuai standar medis. Selain itu, sikap sopan, ramah, dan menjaga kerahasiaan pasien menunjukkan komitmen Puskesmas dalam memberikan perlindungan dan rasa aman kepada masyarakat. Keberadaan jaminan ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Empati yang berada pada kriteria baik menunjukkan bahwa petugas kesehatan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai memiliki perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan

dan kondisi pasien. Petugas mampu memberikan pelayanan secara personal, ramah, dan memahami keluhan pasien dengan baik. Selain itu, sikap peduli dan keinginan membantu menunjukkan bahwa Puskesmas mengedepankan hubungan yang humanis dalam setiap interaksi pelayanan. Dengan adanya empati yang baik, masyarakat merasa dihargai, nyaman, dan lebih percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kehandalan yang berada pada kriteria baik menunjukkan bahwa petugas di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai mampu memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo dengan koefisien determinasi sebesar 68,50%. Sedangkan sisanya sebesar 31,00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel aksesibilitas pelayanan, fasilitas dan sarana prasarana, komunikasi dan informasi, dan ketersediaan obat serta layanan tambahan. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa peningkatan kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo terjadi karena adanya peningkatan pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, kejelasan prosedur, keramahan petugas, fasilitas yang memadai, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Jika seluruh aspek ini terpenuhi, maka masyarakat akan merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang layak. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Peningkatan kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo secara langsung berkaitan dengan pelayanan berkualitas yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya melibatkan kompetensi teknis dalam penanganan pasien, tetapi juga aspek non-teknis seperti sikap ramah, perhatian terhadap kebutuhan pasien, dan komunikasi yang jelas serta transparan. Ketika masyarakat menerima pelayanan yang sesuai atau melebihi ekspektasi mereka, rasa puas akan muncul dan mendorong kepercayaan serta loyalitas terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang memadai, masyarakat cenderung merasa kecewa dan kehilangan kepercayaan terhadap institusi tersebut. Oleh karena itu, penting bagi tenaga kesehatan di Puskesmas untuk secara konsisten meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan berkelanjutan, evaluasi rutin, dan pemberian fasilitas yang memadai agar kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Selain itu, dampak positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Paguyaman Pantai tidak hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga memengaruhi citra dan kredibilitas lembaga secara keseluruhan. Masyarakat yang merasa puas cenderung memberikan testimoni positif, merekomendasikan pelayanan kepada orang lain, dan kembali memanfaatkan layanan kesehatan di masa depan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Menurut Kotler & Keller dalam (Fadhilah et al., 2024), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima. Apabila kinerja melebihi harapan, maka kepuasan akan meningkat secara signifikan. Oleh sebab itu, untuk menjaga dan

meningkatkan kepuasan masyarakat, UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai perlu mempertahankan standar kualitas pelayanan yang tinggi melalui pendekatan humanis, responsif terhadap keluhan, dan penyediaan fasilitas kesehatan yang memadai. Dengan komitmen pada perbaikan berkelanjutan, kepuasan masyarakat dapat terus ditingkatkan dan pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif serta terpercaya.

Hasil ini sejalan dengan pernyataan dari Rezha dalam (Fatimah et al., 2023) kualitas pelayanan merupakan suatu tolak ukur antara fenomena dan harapan atas pelayanan yang diterima. Maka dari itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut (Andayani et al., 2024), bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan memiliki peran krusial dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat dan menjadi prioritas utama penyelenggara karena merupakan salah satu hak dasar masyarakat dan penyediaannya harus dijamin oleh pemerintah. Adapun menilai kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Septiani & Tohopi, 2021) ada Lima dimensi aspek-aspek seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan tersebut terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien. Demikian pula, studi di Puskesmas Pauh Kota Padang menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik, terutama pada indikator kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung, berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

Selain itu, kinerja tenaga kesehatan juga menjadi faktor penentu dalam mencapai kepuasan masyarakat. Kinerja tenaga kesehatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut (Feri & Fithriana, 2019). Mutu layanan tenaga kesehatan, termasuk aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, secara simultan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik simpulan penelitian bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo dengan koefisien determinasi sebesar 68,50%. Sedangkan sisanya sebesar 31,00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel aksesibilitas pelayanan, fasilitas dan sarana prasarana, komunikasi dan informasi, dan ketersediaan obat serta layanan tambahan. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa peningkatan kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo terjadi karena adanya peningkatan pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pimpinan UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan, terutama dalam aspek komunikasi dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, pimpinan perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan

masyarakat melalui survei atau forum diskusi untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

2. Petugas kesehatan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai diharapkan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan profesional. Mereka juga perlu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan melalui pelatihan berkelanjutan untuk memastikan pelayanan yang akurat dan efektif. Selain itu, sikap empati terhadap pasien harus ditingkatkan agar masyarakat merasa dihargai dan lebih percaya terhadap layanan kesehatan di Puskesmas.
3. Pemerintah Kabupaten Boalemo disarankan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai melalui alokasi anggaran yang memadai untuk fasilitas kesehatan dan pelatihan tenaga kesehatan. Pemerintah juga perlu melakukan pengawasan secara berkala guna memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar mutu. Selain itu, kebijakan yang mendukung kesejahteraan tenaga kesehatan dapat meningkatkan motivasi kerja, yang berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.
4. Masyarakat Kecamatan Paguyaman Pantai diharapkan aktif memberikan masukan dan saran kepada pihak Puskesmas untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, mereka diimbau memanfaatkan layanan kesehatan secara optimal dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga kesehatan pribadi dan lingkungan juga penting untuk mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan.
5. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain seperti aksesibilitas pelayanan, komunikasi, atau kepuasan kerja tenaga kesehatan. Selain itu, sudut pandang tenaga kesehatan juga dapat dianalisis untuk melihat faktor internal yang memengaruhi kualitas pelayanan. Studi komparatif antar wilayah serta penggunaan metode kualitatif atau campuran juga dapat memperkaya hasil penelitian.

5. REFERENCES

- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45–62. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.37275>
- Andayani, N. D., Tui, F. P., Tohopi, R., & Gorontalo, U. N. (2024). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PELAKSANAAN PROGRAM BADAN PENYELENGGARA*. 2(d), 563–583.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Dali, S. R., Sulila, I., Abdussamad, J., Gorontalo, U. N., Gorontalo, K., Aparatur, K., & Publik, K. P. (2024). *Pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di samsat kota gorontalo*. 2(November), 447–457.
- Fadhilah, D. R., Muzzamil, F., & Wustari, L. (2024). Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Pelanggan Restoran A. *Fadhilah, D. R., Muzzamil, F., & Wustari, L. (2024). Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Pelanggan Restoran A*. 3(3), 1501–1512., 3(3), 1501–1512.
- Feri, N., & Fithriana, N. (2019). Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 152–159. www.publikasi.unitri.ac.id

- Gunawan, I. K. A. R., Imbayani, I. G. A., & Prayoga, I. M. S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Tahu Home Industri Maju Sejahtera di Klungkung Dawan. *Jurnal EMAS*, 4(9).
- Handayani, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Susukan 2. *Perwira Journal of Economics & Business*, 4(1), 1–20. <https://doi.org/10.54199/pjeb.v4i1.262>
- Minarti, A., Rahmah, P., Surianti, S., Amrial, A., Idrus, I., & Salwa, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Batu-Batu. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 7(1), 75–81. <https://doi.org/10.57093/metansi.v7i1.253>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Septiani, A. R., & Tohopi, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka (Studi pada Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU). *Ambura Journal of Administration and Public Service*, 2(1), 1–11.
- Siti Fatimah, Yakob Noho Nani, R. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *Journal Administration and Public Service*, 4(1), 41–48.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Tahir, A., & Asnawi, M. A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (SEPEDA MOTOR) PADA KANTOR SAMSAT KOTA GORONTALO.
- Yusuf, J. I. M. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh). *Skripsi*, 11(98), 1–7.

Eksplorasi Kedisiplinan Kerja Pegawai melalui Perspektif Organisasional di PT PLN (Persero) ULP Kediri Kota

Azizah N. Amalia^{1*}, Nilawati Fiernaningsih²

^{1,2} Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2025-04-20

Revised 2025-05-05

Accepted 2025-05-27

Available online 2025-05-31

Keywords:

Kedisiplinan Kerja, Budaya Perusahaan, Komunikasi Organisasi



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Universitas Hang Tuah

ABSTRACT

Kedisiplinan kerja memiliki peran penting dalam menunjang kinerja pegawai serta efisiensi operasional perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kedisiplinan kerja pegawai di PT PLN (Persero) ULP Kediri Kota dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kedisiplinan pegawai berada dalam kategori baik. Hal ini tercermin dari kepatuhan terhadap jam kerja, penerapan etika berpakaian, serta pelaksanaan tugas sesuai tanggung jawab masing-masing. Meski demikian, masih terdapat beberapa hambatan dalam penerapan disiplin kerja, antara lain keterlambatan hadir dan kurangnya pemahaman pegawai terhadap prosedur internal perusahaan. Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kedisiplinan kerja mencakup lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung, internalisasi nilai-nilai budaya perusahaan seperti AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif), serta efektivitas komunikasi dalam organisasi. Ketiga faktor tersebut berperan penting dalam membentuk perilaku kerja yang disiplin dan tanggung jawab. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam meningkatkan sistem pengawasan serta pembinaan terhadap kedisiplinan kerja secara lebih terarah dan berkelanjutan.

1. INTRODUCTION

Kedisiplinan kerja merupakan pilar utama dalam pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks organisasi modern yang dinamis, dan kompetitif, kedisiplinan bukan hanya dimaknai sebagai kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga mencerminkan sikap profesionalisme, tanggung jawab, dan etika kerja pegawai dalam menjalankan tugas. Setiap organisasi baik sektor publik maupun swasta, sangat membutuhkan sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu menunjukkan perilaku kerja yang konsisten dan tertib.

Salah satu bentuk organisasi yang sangat menekankan pentingnya kedisiplinan kerja adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), seperti PT PLN (Persero). Sebagai Perusahaan [enyedia layanan energi Listrik yang menjangkau seluruh wilayah Indonesia, PT PLN (Persero) memiliki standar operasional dan etika kerja yang tinggi. Di dalam tubuh Perusahaan ini, Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kediri Kota memiliki tanggung jawab langsung kepada masyarakat dalam memberikan layanan kelistrikan yang andal, cepat, dan aman. Oleh karena itu, kedisiplinan kerja pegawai di ULP Kediri Kota menjadi faktor yang sangat menentukan dalam menjaga kualitas Perusahaan.

Dalam praktiknya, kedisiplinan kerja pegawai dapat diukur melalui indikator, seperti ketepatan waktu, kepatuhan terhadap peraturan perusahaan, penyelesaian tugas sesuai tenggat waktu, serta sikap dan perilaku selama bekerja. Menurut (Wahyuni & Lubis, 2020), disiplin kerja merupakan kondisi yang terbentuk melalui serangkaian

*Corresponding author.

E-mail: azizahamalia093@gmail.com

perilaku yang menunjukkan ketaatan, ketertiban, dan keteraturan, yang pada akhirnya menciptakan kenyamanan dan produktivitas kerja.

Pada kenyataannya, implementasi disiplin kerja di lapangan masih menghadapi sejumlah tantangan. Permasalahan seperti keterlambatan, pelanggaran terhadap prosedur, kurangnya motivasi, sampai minimnya rasa tanggung jawab menjadi fenomena umum yang kerap dijumpai seperti misalnya komunikasi yang tidak efektif, prosedur tidak relevan, kelelahan tingkat stress yang tinggi dan kurangnya pemahaman akan dampak dalam lingkungan kerja, termasuk di lingkungan PT PLN (Persero) ULP Kediri Kota. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak hanya bergantung pada individu pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, serta sistem pengawasan.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Pranitasari & Khotimah, 2021), ditemukan bahwa status kepegawaian, seperti karyawan tetap dan kontrak, turut berpengaruh terhadap tingkat disiplin kerja. Karyawan kontrak cenderung memiliki kedisiplinan yang lebih tinggi karena mereka lebih terdorong untuk mempertahankan posisinya. Sementara itu, (Ramadhani et al., 2022) menyimpulkan bahwa kurangnya pemahaman terhadap aturan kerja dan lemahnya pengawasan menjadi penyebab utama menurunnya disiplin di perusahaan. Kajian-kajian ini menguatkan pentingnya pendekatan menyeluruh dalam membentuk budaya kerja yang disiplin.

Selain itu, nilai-nilai budaya Perusahaan juga memegang peranan penting dalam menanamkan kedisiplinan. PT PLN (Persero) sejak tahun 2020 telah mengadopsi nilai-nilai AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) sebagai tata nilai dasar Perusahaan. Nilai-nilai ini tidak hanya menjadi pedoman etika, tetapi juga sebagai acuan dalam perilaku kerja sehari-hari. Di ULP Kediri Kota, penerapan nilai AKHLAK menjadi fondasi dalam membangun budaya disiplin yang berkelanjutan.

Kedisiplinan kerja juga erat kaitannya dengan efektivitas organisasi. Organisasi yang anggotanya disiplin akan memiliki struktur kerja yang lebih efisien, produktivitas yang meningkat, serta risiko kesalahan yang lebih kecil. Menurut (Simorangkir et al., 2021), pegawai yang memiliki disiplin tinggi cenderung menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan tepat. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk terus melakukan evaluasi terhadap perilaku kerja pegawai dan memastikan bahwa seluruh aspek pendukung kedisiplinan tersedia secara optimal.

Dalam konteks ini, PT PLN (Persero) ULP Kediri Kota menjadi objek yang menarik untuk diteliti karena sebagai unit layanan pelanggan, unit ini menjadi garda terdepan dalam menjaga reputasi dan kredibilitas perusahaan di mata masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan pegawai dalam menjalankan perannya. Apabila pegawai tidak mematuhi waktu kerja, prosedur pelayanan, atau tidak menjalankan tugas dengan tanggung jawab, maka kepercayaan pelanggan terhadap PLN dapat menurun dan pada akhirnya berdampak pada kinerja korporasi.

Melihat pentingnya kedisiplinan dalam mendukung performa organisasi dan layanan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan analisis yang mendalam terhadap tingkat kedisiplinan kerja pegawai di ULP Kediri Kota. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana disiplin kerja diterapkan oleh para pegawai, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan tersebut. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini berusaha menggali perspektif para pegawai dan manajemen terkait implementasi aturan kerja, pemahaman terhadap nilai-nilai Perusahaan, serta hambatan yang mereka hadapi dalam menjaga disiplin kerja.

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan kebijakan manajerial, terlebih dalam hal pembinaan pegawai dan pembentukan sistem pengawasan yang efektif. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi pengembangan studi-studi selanjutnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan perilaku kerja pegawai di sektor publik.

2. METHODS

Metode penelitian merupakan bagian krusial yang menjelaskan secara sistematis pendekatan, prosedur, dan teknik yang digunakan dalam mengumpulkan serta menganalisis data guna menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji kedisiplinan kerja pegawai di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kediri Kota. Pendekatan ini dipilih karena dinilai paling sesuai untuk menggambarkan dan memahami fenomena sosial yang kompleks seperti perilaku kerja, norma kedisiplinan dan interaksi antarpegawai di lingkungan kerja yang dinamis. Teori yang digunakan meliputi teori sistem informasi, barcode, dan metode pengembangan perangkat lunak (SDLC model waterfall). Ketiga teori ini digunakan untuk mendukung analisis dan perancangan sistem pengeluaran barang berbasis barcode.

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kediri Kota, yang beralamat di Jl. Basuki Rahmat No. 1, Pocanan, Kota Kediri, Jawa Timur. Pemilihan Lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa unit ini merupakan representasi langsung dari hubungan antara perusahaan dengan masyarakat. Sebagai garda terdepan pelayanan pelanggan, pegawai di unit ini memiliki peran sentral dalam menjalankan tugas operasional sekaligus menjaga citra perusahaan.

Adapun subjek penelitian adalah pegawai aktif yang bekerja di lingkungan ULP Kediri Kota. Jumlah responden ditentukan secara purposif berdasarkan pertimbangan keterlibatan langsung mereka terhadap pelaksanaan aturan kerja, dan nilai-nilai kedisiplinan dalam lingkungan kerja sehari-hari. Kemudian pegawai junior menjadi penting untuk menyusun rencana kerja yang jelas dan terstruktur, yang mencakup pembagian tugas dengan prioritas yang sudah ditentukan secara bersama.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung serta wawancara mendalam dengan 12 pegawai yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatannya dengan implementasi disiplin kerja di lingkungan tersebut. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa secara umum tingkat kedisiplinan kerja pegawai berada dalam kategori baik. Mayoritas pegawai menunjukkan kepatuhan terhadap aturan jam kerja, berpakaian sesuai standar perusahaan, serta menjalankan tugas sesuai peran dan tanggung jawabnya masing-masing.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui observasi dan wawancara. Dalam pengamatan ini, peneliti mengamati perilaku kerja pegawai secara langsung, seperti cara mereka menyelesaikan tugas, serta interaksi antarpegawai dan dengan atasan. Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara (*Interview guide*) yang telah disusun sebelumnya. Wawancara ini bertujuan menggali informasi mengenai pemahaman pegawai terhadap aturan kerja, persepsi mereka terhadap kedisiplinan, serta hambatan-hambatan yang mereka hadapi dalam menerapkan kedisiplinan kerja.

Pendekatan ini memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan secara bebas berdasarkan pengalaman dan pandangan pribadi mereka.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi internal perusahaan seperti pedoman etika kerja perusahaan, struktur organisasi, serta peneliti memanfaatkan referensi berupa artikel jurnal ilmiah, buku, dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik kedisiplinan kerja.

Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tiga tahap utama:

1. Reduksi Data

Proses ini dilakukan untuk menyederhanakan dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian. Data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi dan dirangkum.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami. Penyajian dilakukan secara sistematis.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan interpretasi terhadap hasil yang telah disajikan. Peneliti menarik kesimpulan sementara untuk menemukan pola dan hubungan antar variable yang diamati.

3. RESULTS AND DISCUSSION

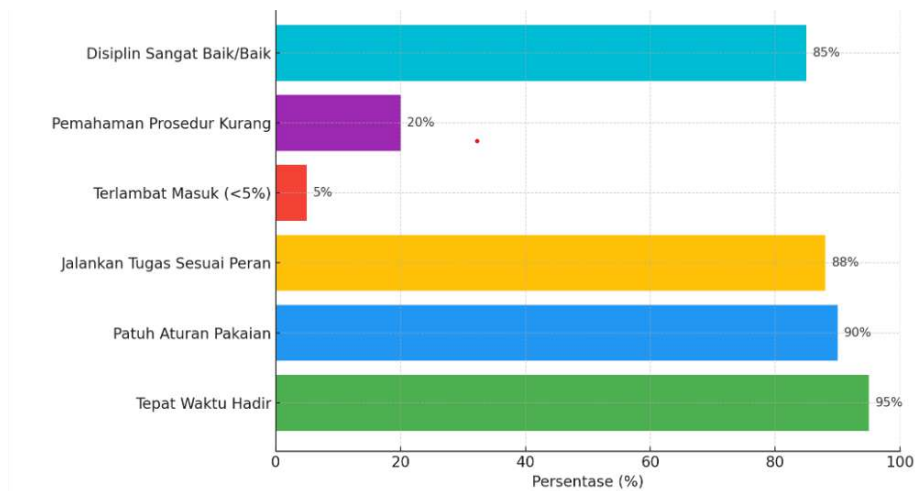
RESULTS

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) ULP Kediri Kota dan melibatkan berbagai jenis pegawai dari level staf hingga manajerial. Data dikumpulkan melalui observasi langsung serta wawancara mendalam dengan 12 pegawai yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatannya dengan implementasi disiplin kerja di lingkungan ini.

Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa secara umum tingkat kedisiplinan kerja pegawai berada dalam kategori baik. Mayoritas pegawai menunjukkan kepatuhan terhadap aturan jam kerja, berpakaian sesuai standar perusahaan, serta menjalankan tugas sesuai peran dan tanggung jawabnya masing-masing. Namun demikian, masih ditemukan beberapa tentangan, seperti keterlambatan masuk kerja di beberapa unit atau bagian, pegawai yang kurang memahami prosedur internal tertentu, serta lemahnya pengawasan di beberapa bagian kerja teknis.

Penerapan nilai AKHLAK sebagai landasan budaya kerja menjadi kekuatan utama yang menopang disiplin pegawai di ULP Kediri Kota. Nilai Amanah misalnya, diwujudkan dalam tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas, sementara nilai Kompeten tercermin dalam inisiatif pegawai mengikuti pelatihan kerja. Nilai Harmonis terlihat dari kerja sama antarunit atau antarbagian, dan nilai Loyal ditunjukkan oleh ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap atasan. Adaptif dan Kolaboratif menjadi nilai-nilai penting dalam menghadapi perubahan teknologi dan tuntutan kerja yang berkembang.

Berikut adalah grafik visualisasi tingkat kedisiplinan pegawai di PT PLN (Persero) ULP Kediri Kota berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi:



Gambar 1. Grafik Tingkat Kedisiplinan Pegawai PT PLN (Persero) Kediri Kota
Sumber:

Nomor Grafik menggambarkan kondisi kedisiplinan kerja pegawai di PT PLN (Persero) ULP Kediri Kota berdasarkan hasil observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi internal perusahaan. Secara umum, tingkat kedisiplinan kerja pegawai berada dalam kategori baik. Sebanyak 95% pegawai menunjukkan ketepatan waktu hadir, yang mencerminkan kesadaran akan pentingnya waktu kerja. Ini juga selaras dengan pernyataan responden bahwa manajer sangat menekankan kedisiplinan waktu. Kepatuhan terhadap aturan berpakaian mencapai 90%, menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai mengikuti standar etika dan tata tertib perusahaan. Demikian pula 88% pegawai dinilai menjalankan tugas sesuai peran dan tanggung jawab, memperlihatkan adanya profesionalisme dalam pelaksanaan kerja. Meski demikian, masih terdapat 5% keterlambatan masuk kerja, yang umumnya disebabkan oleh faktor eksternal seperti jarak tempat tinggal dan transportasi. Selain itu, sekitar 20% pegawai masih kurang memahami prosedur internal tertentu, yang menunjukkan perlunya sosialisasi lebih lanjut atas kebijakan baru yang diterapkan perusahaan.

Dari sisi evaluasi formal, 85% pegawai mendapatkan penilaian "Baik" dan "Sangat Baik" dalam aspek kedisiplinan pada laporan tahunan perusahaan, yang mendukung kesimpulan bahwa secara keseluruhan implementasi disiplin berjalan cukup efektif.

DISCUSSION

Permasalahan Kedisiplinan Kerja

Permasalahan kedisiplinan kerja di ULP Kediri Kota terlihat dari beberapa aspek yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai. Salah satu permasalahan utama adalah perbedaan pendapat mengenai prioritas pekerjaan. Pegawai seringkali memiliki pandangan yang berbeda mengenai tugas mana yang lebih penting antara membuat surat pasang baru untuk pelanggan atau melakukan survei pelanggan. Ketidaksepakatan ini menyebabkan kebingungan dalam menetapkan prioritas pekerjaan dan mengganggu kelancaran penyelesaian tugas. Selain itu, kurangnya pembagian tanggung jawab yang jelas, seperti dalam hal pembimbingan anak magang, juga memperburuk situasi. Konflik ini tidak hanya menghambat produktivitas individu tetapi juga menurunkan koordinasi dalam tim, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja keseluruhan di kantor. Kesulitan lainnya muncul ketika pegawai dihadapkan pada tekanan atau perubahan mendadak yang tidak terduga, seperti perubahan prioritas pekerjaan atau situasi mendesak yang membutuhkan perhatian cepat. Perubahan ini sering kali mengganggu rencana yang telah

dibuat sebelumnya, membuat pegawai kesulitan untuk tetap fokus dan menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditentukan.

Selain masalah prioritas dan tekanan kerja, kurangnya komitmen dan tanggung jawab dari beberapa rekan kerja juga menjadi penghambat utama dalam kedisiplinan kerja. Beberapa pegawai lebih mementingkan kegiatan lain daripada menjalankan tugas utama mereka, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi terbengkalai atau tidak terselesaikan dengan baik. Ketika rekan kerja tidak menunjukkan komitmen terhadap pekerjaan yang telah disepakati bersama, pekerjaan rekan lainnya menjadi terhambat, terutama jika tugas tersebut saling bergantung satu sama lain. Tidak kalah pentingnya, komunikasi yang buruk antara manajer dan bawahan, serta antar pegawai, turut memperburuk kondisi ini. Miskomunikasi, ketidakjelasan informasi, dan kurangnya keterbukaan menyebabkan kebingungan dalam pelaksanaan tugas, yang pada akhirnya mengurangi efektivitas kerja dan mempengaruhi hubungan antar pegawai. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan adanya hambatan besar yang harus diatasi untuk meningkatkan kedisiplinan dan efektivitas kerja di ULP Kediri Kota.

Bukti Masalah

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam dengan para pegawai di ULP Kediri Kota, beberapa bukti terkait permasalahan kedisiplinan kerja dapat ditemukan, yang memperkuat adanya hambatan dalam penerapan kedisiplinan kerja. Salah satu bukti yang mencolok adalah perbedaan pendapat mengenai prioritas pekerjaan. Misalnya, dalam wawancara dengan Informan 1, beliau mengungkapkan bahwa terdapat perbedaan pandangan mengenai pekerjaan mana yang lebih penting antara membuat surat pasang baru untuk pelanggan dan melakukan survei pelanggan. Informan 6 juga menambahkan bahwa terdapat perbedaan pendapat mengenai jadwal kerja yang diatur, yang meskipun keduanya penting, tetap tidak sesuai dengan prioritas yang mereka anggap lebih mendesak. Informan 7 turut menyatakan adanya ketidaksepakatan dalam pembagian tanggung jawab, khususnya dalam membimbing anak magang, yang menambah kerumitan dalam koordinasi tugas. Bukti-bukti ini menunjukkan bahwa perbedaan pandangan tentang prioritas dan tanggung jawab kerja sangat memengaruhi kedisiplinan pegawai di ULP Kediri Kota.

Selain itu, bukti masalah lain yang muncul terkait kedisiplinan kerja adalah ketidakmampuan pegawai dalam mengelola tekanan atau perubahan mendadak yang terjadi dalam pekerjaan. Dalam wawancara dengan Informan 1, beliau mengungkapkan bahwa dirinya merasa kesulitan untuk tetap fokus saat menghadapi perubahan mendadak yang mempengaruhi pekerjaan yang sudah direncanakan. Informan 7 juga menambahkan bahwa tekanan atau perubahan tiba-tiba sering kali membuat mereka merasa kesulitan untuk menjaga disiplin dalam bekerja, yang pada akhirnya mengganggu pencapaian target. Informan 9 bahkan menyatakan bahwa mereka belum sepenuhnya disiplin dalam menghadapi situasi tersebut, meskipun terus berusaha memperbaiki cara mereka dalam mengelola waktu dan tugas. Bukti lainnya juga menunjukkan adanya masalah dalam komitmen kerja, di mana beberapa rekan kerja tidak menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, seperti yang diungkapkan oleh Informan 1, Informan 5, dan Informan 7. Hal ini menyebabkan terhambatnya pekerjaan rekan lain yang saling bergantung. Di sisi komunikasi, banyak informan yang mengungkapkan adanya miskomunikasi dan ketidakjelasan informasi antara pegawai, yang memperburuk kondisi di tempat kerja. Semua bukti ini mengonfirmasi bahwa masalah kedisiplinan kerja sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan produktivitas pegawai di ULP Kediri Kota.

Sebab Masalah

Sebab utama dari permasalahan kedisiplinan kerja di ULP Kediri Kota berkaitan dengan ketidakjelasan dalam pembagian tugas dan prioritas kerja. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, para pegawai menunjukkan adanya perbedaan pandangan mengenai tugas mana yang harus diprioritaskan. Hal ini terjadi karena kurangnya kesepakatan dan koordinasi yang jelas mengenai pembagian tanggung jawab, terutama terkait dengan pekerjaan yang saling bergantung satu sama lain. Misalnya, tidak adanya pembagian tugas yang jelas mengenai siapa yang bertanggung jawab dalam membimbing anak magang atau bagaimana memprioritaskan pekerjaan seperti survei pelanggan dan pembuatan surat pasang baru. Ketidakjelasan ini menyebabkan kebingungan dalam menentukan langkah-langkah yang harus diambil, sehingga menimbulkan perbedaan pendapat di antara pegawai yang pada akhirnya mengganggu kedisiplinan dalam bekerja. Kurangnya koordinasi antara sesama pegawai dan antara pegawai dengan atasan juga menjadi penyebab utama masalah ini.

Selain itu, faktor lainnya yang mempengaruhi kedisiplinan kerja adalah kesulitan dalam mengelola tekanan dan perubahan mendadak dalam pekerjaan. Banyak pegawai yang merasa kesulitan untuk tetap fokus ketika dihadapkan pada situasi mendesak atau perubahan mendadak yang mengganggu perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesiapan dan kemampuan pegawai dalam mengelola stres dan menghadapi situasi yang tidak terduga. Tekanan yang datang mendadak ini sering kali membuat pegawai kesulitan dalam mempertahankan disiplin kerja mereka dan berakibat pada penurunan efektivitas kerja. Faktor lain yang turut menyumbang pada masalah ini adalah kurangnya komitmen dan tanggung jawab dari sebagian rekan kerja. Beberapa pegawai yang tidak menunjukkan sikap bertanggung jawab terhadap tugas mereka menyebabkan pekerjaan rekan lainnya terhambat, yang mempengaruhi kedisiplinan secara keseluruhan. Selain itu, komunikasi yang kurang efektif antara manajer dan bawahan serta antar pegawai juga memperburuk situasi ini. Kurangnya keterbukaan dalam menyampaikan informasi dan miskomunikasi membuat pekerjaan menjadi tidak jelas dan menambah beban bagi pegawai untuk tetap disiplin dalam menjalankan tugas mereka.

Akibat Masalah

Akibat dari permasalahan kedisiplinan kerja yang terjadi di ULP Kediri Kota tidak hanya dirasakan oleh individu pegawai, tetapi juga memberikan dampak yang luas pada lingkungan kerja dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Salah satu dampak utama adalah ketegangan yang muncul akibat perbedaan persepsi mengenai prioritas pekerjaan. Ketika pegawai tidak sepakat mengenai apa yang harus menjadi prioritas, hal ini menyebabkan gangguan dalam kerja sama tim dan komunikasi yang kurang efektif. Ketegangan yang terjadi antar rekan kerja mengurangi sinergi yang seharusnya dibangun dalam tim, dan dapat mengarah pada ketidakharmonisan dalam hubungan kerja. Hal ini pada akhirnya mempengaruhi pencapaian target organisasi, karena ketidakharmonisan dalam tim menghambat kelancaran pekerjaan. Selain itu, ketidakmampuan pegawai dalam mengelola tekanan dan perubahan mendadak mengarah pada meningkatnya tingkat stres. Pegawai yang mengalami stres akibat perubahan mendadak atau tekanan pekerjaan berisiko mengalami penurunan kinerja, kesehatan mental yang terganggu, serta menurunnya motivasi untuk bekerja. Stres yang berkepanjangan juga dapat berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas kerja.

Selain itu, masalah kedisiplinan kerja di ULP Kediri Kota menyebabkan beban kerja yang lebih berat pada pegawai lainnya. Ketika rekan kerja tidak menunjukkan

komitmen terhadap tugas mereka atau tidak memenuhi tanggung jawab yang telah ditetapkan, pekerjaan yang belum selesai atau tidak dilaksanakan dengan baik harus diperbaiki oleh pegawai lain. Ini menyebabkan beban kerja yang tidak merata dan memperburuk efektivitas kerja tim secara keseluruhan. Terlebih lagi, miskomunikasi dan kurangnya keterbukaan dalam berbagi informasi memperlambat proses penyelesaian tugas, yang pada gilirannya berdampak pada produktivitas tim. Ketidakjelasan informasi membuat pegawai merasa bingung dan frustrasi, yang mempengaruhi semangat kerja mereka. Jika masalah ini tidak segera ditangani, maka motivasi kerja pegawai akan menurun, yang berpotensi menyebabkan penurunan kinerja, serta menghambat tercapainya tujuan organisasi. Akibatnya, suasana kerja menjadi tidak produktif dan tidak kondusif, yang dapat mengarah pada penurunan kualitas layanan yang diberikan oleh ULP Kediri Kota kepada pelanggan.

Pemecahan Masalah

Untuk mengatasi masalah kedisiplinan kerja di ULP Kediri Kota, solusi yang dapat diterapkan harus melibatkan pendekatan yang sistematis dan komprehensif. Pertama, penting untuk menyusun rencana kerja yang jelas dan terstruktur, yang mencakup pembagian tugas dengan prioritas yang sudah ditentukan secara bersama. Dengan adanya perencanaan yang lebih matang, pegawai akan memiliki panduan yang jelas mengenai apa yang harus dikerjakan terlebih dahulu dan siapa yang bertanggung jawab atas tugas-tugas tertentu, termasuk pembimbingan anak magang. Ini akan membantu mengurangi kebingungan terkait tugas-tugas yang saling bergantung dan memastikan bahwa setiap pegawai tahu apa yang diharapkan dari mereka. Evaluasi dan pengaturan ulang target pekerjaan juga perlu dilakukan, dengan menyusun target yang lebih realistis dan mempertimbangkan kondisi yang ada. Evaluasi berkala ini akan memungkinkan penyesuaian yang dibutuhkan agar pegawai dapat bekerja dengan maksimal dan tetap tercapai target yang diinginkan tanpa terbebani oleh pekerjaan yang tidak realistis.

Selain itu, pemberian mentoring dan pembinaan yang lebih intensif bagi pegawai, terutama bagi yang masih junior, akan sangat membantu dalam meningkatkan pemahaman mereka terhadap tugas dan tanggung jawab mereka. Dengan adanya bimbingan yang lebih jelas, pegawai dapat lebih mandiri dalam menjalankan tugasnya dan mengurangi ketergantungan pada rekan kerja lainnya. Rapat rutin antara manajer dan bawahan juga sangat penting untuk membuka ruang bagi diskusi terbuka mengenai kendala yang dihadapi dalam pekerjaan. Dalam rapat ini, pegawai bisa memberikan feedback terkait masalah komunikasi yang ada, serta mencari solusi bersama untuk meningkatkan kolaborasi antar tim. Selain itu, dengan meningkatkan komunikasi yang efektif dan terbuka, baik antar pegawai maupun antara pegawai dan manajer, diharapkan masalah miskomunikasi dapat diminimalisir, sehingga kedisiplinan kerja akan meningkat dan tercipta lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan kerja pegawai di PT PLN (Persero) ULP Kediri Kota secara umum tergolong baik. Kedisiplinan ini tercermin dari kepatuhan terhadap jam kerja, pelaksanaan tugas sesuai prosedur, serta penerapan nilai-nilai budaya kerja perusahaan seperti AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif). Penerapan nilai-nilai tersebut telah menjadi fondasi yang kuat dalam membentuk perilaku kerja yang bertanggung jawab dan profesional di lingkungan unit.

Namun demikian, terdapat beberapa tantangan yang masih perlu mendapatkan perhatian, di antaranyya adalah kesulitan dalam menjaga disiplin kerja ketika menghadapi tekanan, kurangnya komitmen dan tanggung jawab dari rekan kerja, serta komunikasi yang kurang efektif. Selain itu, keberagaman sikap dan tingkat pemahaman individu terhadap pedoman perusahaan juga menjadi faktor pembeda dalam implentasi disiplin di masing-masing unit kerja.

Faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi kedisiplinan pegawai dalam penelitian ini adalah kualitas lingkungan kerja, dan efektivitas komunikasi organisasi. Lingkungan kerja yang mendukung kenyamanan, dan komunikasi yang terbuka terbukti mampu memperkuat perilaku disiplin. Sebaliknya, kurangnya sosialisasi aturan berkontribusi terhadap munculnya pelanggaran-pelanggaran ringan.

Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran praktis sebagai upaya peningkatan kedisiplinan kerja di lingkungan PT PLN (Persero) ULP Kediri Kota, yaitu dapat meningkatkan peran pengawasan internal, mengembangkan sistem apresiasi yang adil dan transparan tidak hanya berbasis target kerja tetapi juga pada aspek sikap dan kedisiplinan pegawai, mengoptimalkan komunikasi internal melalui media cepat, serta mengadakan pelatihan etika kerja dan internalisasi nilai AKHLAK secara rutin.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan stratergis bagi manajemen perusahaan dalam membina dan membentuk budaya kerja yang lebih disiplin dan profesional. Selain itu, secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur mananjemen sumber daya manusia, khususnya mengenai implementasi disiplin kerja di lingkungan organisasi publik.

5. ACKNOWLEDGMENTS

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT PLN (Persero) ULP Kediri Kota, atas dukungan dan kesempatan yang diberikan selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Direktur Politeknik Negeri Malang, Ketua Jurusan Administrasi Niaga, serta Koordinator Program Studi D3 Administrasi Bisnis, atas segala dukungan dan fasilitas yang telah disediakan.

Penghargaan khusus penulis berikan kepada dosen pembimbing, Prof. Dr. Dra. Nilawati Fiernaningsih, M.AB, yang telah memberikan bimbingan, koreksi, dan motivasi selama penyusunan artikel ini. Terima kasih juga kepada seluruh responden yang telah ersedia meluangkan waktu untuk wawancara serta memberikan data penting bagi keberhasilan penelitian ini. Artikel ini merupakan bagian dari penyelesaian Tugas Akhir di Politeknik Negeri Malang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberi manfaat nyata bagi dunia akademik dan praktik manajemen sumber daya manusia di Indonesia.

6. REFERENCES

- Alam I. K. 2020. "Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Medika Darmaga Bogor. Penelitian Dosen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Persada Indonesia Y.A.I Jakarta." *Persada Indonesia*: 2020.
- Fadyla, S. N., & Rumengan, M. T. A. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Beban Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. *Zona Manajerial: Program Studi Manajemen (S1) Universitas Batam*, 11(3), 232–242.
- Hasan, Hajar. 2022. "Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada STMIK

- Tidore Mandiri." *Jurasik (Jurnal Sistem Informasi dan Komputer)* 2(1): 23-29.
<http://ejournal.stmik-tm.ac.id/index.php/jurasik/article/view/32>.
- Hasibuan, Panarengan, Rezki Azmi, Dimas Bagus Arjuna, and Sri Ulfa Rahayu. 2023. "Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi Analysis of Air Temperature Measurements Using the Observational Method." *GABDIMAS:Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat* 1(1): 8-15.
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.
- Lubis, Saripuddin. 2021. "Meningkatkan Kemampuan Menulis Teks Negosiasi Melalui Teknik Wawancara Imajinatif Dengan Tokoh Idola." *EUNOIA (Jurnal Pendidikan Bahasa Indonesia)* 1(1): 53.
- Martin, Yona, Maria Montessori, and Desi Nora. 2022. "Pemanfaatan Internet Sebagai Sumber Belajar." *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development* 4(3): 242-46.
- Pranitasari, D., & Khotimah, K. (2021). Analisis Disiplin Kerja Karyawan. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(01), 23-27. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i01.375>
- Ramadhani, O., Suroso, & Jamaludin, A. (2022). Analisis Disiplin Kerja Karyawan pada PT. Adyawinsa Plastics Industry Karawang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi*, 9(3), 1107-1115.
- Syahrizal, Hasan, and M. Syahrani Jailani. 2023. "Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif." *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1(1): 13-23.
- Syam, Shofiana. 2020. "Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur." *Jurnal Ilmu Manajemen* 4(2): 128-52.
- Simorangkir, A. C., Pakpahan, B. A. S., & Ariawan, S. (2021). The Role of Leadership In Improving Employee Discipline. *Jurnal Christian Humaniora*, 5(1), 125-132.
<https://doi.org/10.46965/jch.v5i1.623>
- Thabroni, Gamal. 2021. "Teknik Analisis Data Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif." <https://serupa.id/teknik-analisis-data-penelitian-kualitatif-dan-kuantitatif/>.
- Thobby, Wakarmamu. 2022. Metode Penelitian Kualitatif Penerbit Cv.Eureka Media Aksara *Metode Penelitian Kualitatif Penerbit Cv.Eureka Media Aksara*.
- Wahyuni, I. S., & Lubis, F. E. (2020). Analisis Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Kharisma Dayung Utara Pekanbaru. *Valuta*, 6, 57-58.
<https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798>
<https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002>
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049>
<http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391>
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- Widyaningrum, Widyaningrum, Sigit Tri Utomo, and Ana Sofiyatul Azizah. 2022. "Implementasi Pendidikan Karakter Religius Remaja Melalui Kegiatan Rutin Pembacaan Kitab Maulid Diba' Di Desa Dangkel Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung." *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sains Islam Interdisipliner* 1(2): 84-94.
- Wijaya, Intan Apri, Okto Wijayanti, and Arifin Muslim. 2019. "Analisi Pemberian Reward Dan Punishment Pada Sikap Disiplin SD N 01 SokarjaTengah." *Jurnal Educatio FKIP UNMA* 5(2): 84-91.

Analisis Implementasi Arsip Digital Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

Aprilianny Nur Qolby^{1*}, Yuyun Taufik²

^{1,2} Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I, Bandung, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2025-02-18
Revised 2025-04-07
Accepted 2025-05-27
Available online 2025-05-31

Keywords:

Digital Archiving,
Administrative Processes,
Transparency, Operational
Efficiency, Document
Accessibility



This is an open access article under the
[CC BY-SA](#) license.

Copyright © 2024 by Author. Published
by Universitas Hang Tuah

ABSTRACT

This study examined the implementation of digital archiving at the DPMPTSP Kota Bandung and its impact on administrative processes, transparency, and operational efficiency. The transition from manual to digital archives aimed to improve document accessibility, minimize paper usage, and streamline administrative workflows. Data were collected through interviews with key personnel in different departments, including Administration, Secretariat, Archive Management, and IT. The findings revealed that digital archiving significantly accelerated document retrieval and processing, reducing administrative delays. Paper consumption decreased, particularly in communication and internal documentation, yet some legal processes still required physical documents. Transparency improved as digital tracking ensured accountability and minimized the risk of data loss. Furthermore, real-time document access enhanced work flexibility, although challenges such as network instability and suboptimal storage structures remained. Despite efficiency gains, challenges persisted, including the need for standardized document formats, enhanced cybersecurity measures, and continuous employee training. To maximize the benefits of digital archiving, recommendations included optimizing storage structures, strengthening IT infrastructure, and improving digital literacy among employees. If fully integrated and continuously developed, digital archives could serve as a foundation for a more effective and modern public administration system.

1. INTRODUCTION

Kemajuan dalam beberapa tahun terakhir, kemajuan teknologi informasi telah menciptakan perubahan besar di berbagai aspek kehidupan dalam ranah administrasi pemerintahan. Digitalisasi dalam sistem pengelolaan dokumen kini menjadi suatu keharusan guna meningkatkan efisiensi, keamanan, serta transparansi dalam penyimpanan dan pencarian data (Murtikasari et al., 2020). Namun, masih banyak instansi pemerintah yang bergantung pada metode pengarsipan konvensional, yang sering kali tidak efisien dan rentan terhadap berbagai kendala operasional. Salah satu instansi yang menghadapi tantangan ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung, yang menangani dokumen administratif Dalam jumlah melimpah dan terus bertambah dari tahun ke tahun. Laporan dari Kementerian PANRB mengungkap dinamika reformasi birokrasi dan optimalisasi aparatur negara. (KemenPAN-RB, 2022) mengungkapkan bahwa sekitar 65% instansi pemerintah masih menggunakan sistem arsip fisik, yang berisiko tinggi terhadap kerusakan akibat faktor lingkungan, kehilangan dokumen, serta kesulitan dalam mengakses informasi secara cepat (Darmawan & Al Kaafi, 2023). Selain itu, penyimpanan dokumen fisik membutuhkan ruang yang luas dan perawatan khusus agar tetap terjaga dalam kondisi baik.

*Corresponding author.

E-mail: aprilianynurqolby.r22ab@plb.ac.id

Sebagai instansi yang mengelola ribuan dokumen administratif setiap bulan, DPMPTSP Kota Bandung menghadapi berbagai kendala dalam proses pengarsipan. Berdasarkan data internal tahun 2023, waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menemukan satu dokumen fisik berkisar antara 15 hingga 20 menit, sementara lebih dari 10% dokumen sering mengalami keterlambatan dalam pencarian akibat sistem penyimpanan yang masih manual. Beberapa dokumen bahkan dilaporkan hilang atau sulit ditemukan, yang berdampak pada keluhan masyarakat serta memperlambat proses perizinan. Seiring dengan bertambahnya jumlah dokumen setiap tahun, kebutuhan akan ruang penyimpanan fisik semakin meningkat, sementara aksesibilitas dokumen oleh pegawai menjadi terbatas karena sistem pengarsipan yang belum sepenuhnya terdigitalisasi. Sebagai solusi dari berbagai kendala tersebut, penerapan sistem arsip digital menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen (Ikrimah & Setiawati, 2023). Dengan sistem ini, pencarian dan penyimpanan dokumen dapat dilakukan dengan lebih cepat dan sistematis, sehingga dapat mengurangi risiko kehilangan dokumen, meningkatkan keamanan data, serta memungkinkan akses yang lebih fleksibel bagi pegawai yang membutuhkan (Fad'li, Marsofiyati, & Suherdi, 2023). Selain itu, penggunaan arsip digital juga mendukung transparansi karena setiap aktivitas terkait dokumen dapat tercatat dengan baik, sekaligus mengurangi kebutuhan akan dokumen cetak, memaksimalkan efisiensi ruang penyimpanan, serta mempercepat alur administrasi secara menyeluruh. (Mandulangi et al., 2022).

Konsep hal ini diperkuat oleh berbagai riset yang membuktikan bahwa sistem digitalisasi dokumen tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja tetapi juga memastikan keamanan serta aksesibilitas informasi yang lebih baik. Nurhayati (2020) menegaskan bahwa sistem arsip berbasis digital mampu mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen karena pengelolaannya dilakukan secara real-time dan terdokumentasi dengan baik. Setiawan (2021) menambahkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam sistem kearsipan digital tidak hanya mempermudah akses informasi tetapi juga meningkatkan perlindungan terhadap data sensitif melalui sistem keamanan yang lebih ketat. Selain itu, Rahmawati (2022) menyoroti bahwa penggunaan teknologi dalam manajemen dokumen dapat meningkatkan efisiensi operasional serta mengurangi ketergantungan terhadap ruang penyimpanan fisik, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pengurangan biaya operasional. Keamanan informasi menjadi faktor penting dalam sistem arsip digital, terutama dalam melindungi dokumen dari ancaman eksternal maupun akses yang tidak sah. Hidayat (2023) menggarisbawahi bahwa penerapan sistem keamanan seperti enkripsi data, autentikasi ganda, dan firewall berlapis sangat diperlukan untuk memastikan bahwa dokumen digital tetap aman dari risiko pencurian atau manipulasi. Selain itu, Wibowo (2020) menekankan pentingnya melakukan pencadangan data secara otomatis serta menerapkan mekanisme pemulihan informasi guna memastikan sistem tetap berfungsi meskipun terjadi gangguan teknis. Kontrol akses yang ketat, di mana hanya pengguna dengan otorisasi tertentu yang dapat mengakses dokumen spesifik, juga menjadi langkah strategis dalam menjaga integritas serta kerahasiaan data.

Transformasi digital dalam pengelolaan dokumen telah menjadi langkah penting dalam mendukung modernisasi administrasi organisasi (Puspitasari et al., 2023). Digitalisasi dokumen tidak hanya mempercepat alur kerja tetapi juga mengurangi penggunaan kertas serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan informasi (Armandani & Mulyadi, 2021). Keunggulan utama dari sistem digital adalah kemampuannya dalam menyediakan akses dokumen secara real-time dari berbagai lokasi, sehingga mendukung efisiensi operasional di berbagai lini organisasi. Selain itu, digitalisasi berperan dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih akuntabel

dan responsif, terutama dalam mendukung efektivitas tata kelola administrasi di sektor publik.

Berdasarkan paparan tersebut, penerapan arsip digital di DPMPTSP Kota Bandung berpotensi meningkatkan efisiensi, transparansi, serta keamanan dalam pengelolaan dokumen administratif. Namun, implementasi sistem ini tidak terlepas dari tantangan, termasuk adanya resistensi terhadap perubahan serta kebutuhan akan infrastruktur teknologi yang memadai. Studi yang dilakukan oleh (Ghifari Aminudin Fad'li et al., 2023) menunjukkan bahwa arsip digital menawarkan tingkat keamanan data yang lebih baik dibandingkan sistem berbasis kertas, yang rentan terhadap kehilangan maupun pencurian (Saptoaji & Sunoto, 2022). Selain itu, digitalisasi dokumen mampu meningkatkan produktivitas, menjaga akurasi data, serta mempercepat proses pengambilan keputusan berbasis informasi yang lebih terstruktur dan mudah diakses.

Di sisi lain, penerapan arsip digital juga menghadapi tantangan tertentu, terutama dalam hal keterbatasan sumber daya. Salah satu tantangan utama dalam manajemen arsip di lingkungan pemerintahan daerah adalah terbatasnya anggaran, kurangnya infrastruktur teknologi, serta minimnya tenaga kerja yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi (Hendrawan & Anggraeni, 2023). Saat ini, DPMPTSP Kota Bandung masih menghadapi berbagai kendala dalam pengelolaan arsip, termasuk keterbatasan dalam sistem yang belum sepenuhnya berbasis digital. Jika masih bergantung pada sistem manual atau semi-digital, pengelolaan arsip dapat menjadi kurang efisien, meningkatkan risiko kehilangan data, serta memperlambat proses pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan implementasi sistem arsip digital yang komprehensif untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pengelolaan dokumen. Pentingnya digitalisasi arsip bagi DPMPTSP tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga sebagai respons terhadap berbagai tantangan terkini, seperti meningkatnya tuntutan pelayanan publik yang cepat dan akurat, kebutuhan akses data yang lebih mudah, serta upaya memastikan keamanan dan keberlanjutan dokumen pemerintahan. Selain itu, transformasi digital dapat mengurangi risiko kesalahan administratif dan memperkuat akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu, DPMPTSP Kota Bandung perlu merancang strategi implementasi arsip digital secara menyeluruh, termasuk melalui pelatihan sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur berbasis teknologi, serta penerapan manajemen perubahan yang efektif. Langkah-langkah ini tidak hanya akan membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen, tetapi juga memastikan bahwa sistem arsip digital dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

2.METHODS

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif untuk menggali serta memahami berbagai sudut pandang yang dapat bervariasi antar individu. Dalam pendekatan ini, studi kasus sering digunakan sebagai metode utama, memberikan wawasan mendalam terhadap fenomena tertentu. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif guna memberikan wawasan yang mendalam lebih mendalam untuk memahami implementasi sistem arsip digital di DPMPTSP Kota Bandung. Studi kasus pada DPMPTSP dipilih karena instansi ini memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal, yang membutuhkan pengelolaan dokumen yang efektif, cepat, dan akurat. Sebagai instansi yang menangani berbagai dokumen administratif penting, DPMPTSP menghadapi tantangan dalam memastikan kelancaran pengarsipan, keamanan data, serta kemudahan akses informasi bagi pegawai dan pemangku kepentingan. Metode ini membuka peluang bagi peneliti untuk meraih pemahaman yang luas dan mendalam, mengenai efektivitas digitalisasi

arsip dalam meningkatkan efisiensi kerja, keamanan data, serta kemudahan akses bagi pegawai yang terlibat langsung dalam pengelolaan dokumen administratif. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena memberikan fleksibilitas dalam mengeksplorasi pengalaman serta persepsi berbagai pihak yang berperan dalam implementasi sistem ini (Ardiansyah et al., 2023). Dengan melakukan analisis mendalam terhadap permasalahan yang muncul, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap berbagai tantangan yang dihadapi. dalam transisi dari sistem arsip manual ke digital, sekaligus merumuskan strategi yang dapat diterapkan guna meningkatkan efektivitas penggunaan teknologi dalam pengelolaan arsip.

Melalui pendekatan ini, penelitian mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pihak terkait dalam sistem arsip digital. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai administrasi, staf pengelola arsip, serta pihak yang bertanggung jawab atas kebijakan dan implementasi sistem digitalisasi di DPMPTSP Kota Bandung. Selain itu, observasi langsung terhadap proses pengarsipan serta analisis dokumen pendukung dilakukan guna memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi sistem yang telah diterapkan. Hasil dari wawancara dan observasi kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola serta faktor utama yang memengaruhi efektivitas implementasi sistem arsip digital. Dalam analisis data, penelitian ini juga mempertimbangkan aspek keberlanjutan sistem arsip digital, termasuk kesiapan pegawai dalam mengadopsi teknologi baru serta dukungan kebijakan yang diperlukan untuk memastikan kelangsungan sistem. Dengan demikian, temuan penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan mengenai efektivitas sistem. arsip digital serta memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi pengembangan sistem pengarsipan di masa mendatang.

Subjek penelitian ini adalah pegawai DPMPTSP Kota Bandung yang terlibat langsung dalam pengelolaan arsip digital. Partisipan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yang dirancang untuk memperoleh informasi dari individu yang memiliki pengalaman dan wawasan mendalam mengenai sistem pengarsipan yang diterapkan (Redhalia et al., 2020). Partisipan penelitian terdiri dari pejabat administrasi, staf pengelola arsip, serta pihak yang bertanggung jawab atas implementasi sistem digitalisasi. Jumlah partisipan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian hingga data mencapai titik jenuh. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tantangan, manfaat, serta efektivitas penerapan sistem arsip digital di lingkungan DPMPTSP Kota Bandung.

Tabel 1. Partisipan Penelitian

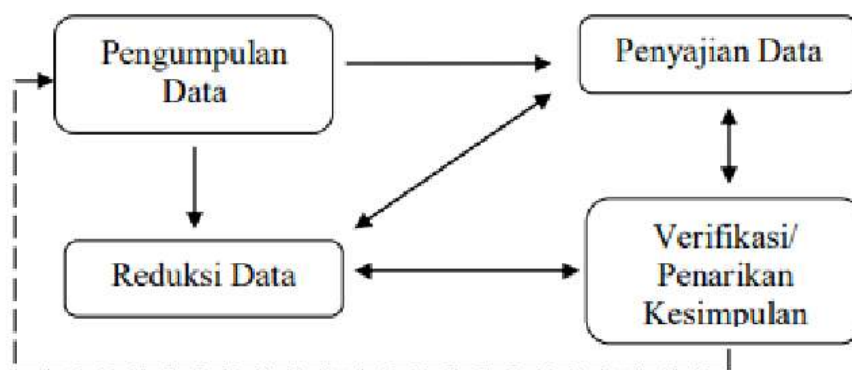
No	Bidang	Jenis kelamin
1	Admnistrasi	L
2	Pengelola Arsip	P
3	Sekretariat	L
4	Ilmu Teknologi	L
5	Ilmu Teknologi	L

Sumber: diolah Peneliti. (2025)

Penelitian ini mengandalkan metode wawancara sebagai teknik utama dalam mengumpulkan data. Wawancara dilaksanakan secara mendalam (*in-depth interview*) untuk menggali informasi lebih detail dengan partisipan yang telah dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam sistem pengarsipan digital (Putra et al., 2022). Teknik ini memungkinkan eksplorasi lebih jauh terkait pengalaman, kendala, serta efektivitas implementasi sistem digital. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, di mana

terdapat panduan pertanyaan utama, namun tetap memberikan fleksibilitas bagi partisipan untuk mengemukakan pandangan mereka secara luas. Wawancara ini dilakukan secara rahasia untuk menjaga privasi dan kenyamanan partisipan dalam memberikan informasi. Menurut Patton, wawancara rahasia memungkinkan responden berbicara lebih terbuka tanpa rasa khawatir akan konsekuensi dari pernyataan mereka, sehingga meningkatkan validitas data yang diperoleh. Selain itu, Kvale menekankan bahwa wawancara rahasia dapat meningkatkan kepercayaan antara peneliti dan responden, sehingga menghasilkan data yang lebih mendalam dan autentik. Hal ini juga memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih kaya serta memahami konteks sosial yang melatarbelakangi jawaban yang diberikan oleh partisipan. Selain itu, triangulasi data dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen pendukung yang relevan guna meningkatkan validitas temuan penelitian (Ascarya Academia, 2022). Untuk memastikan validitas wawancara, dilakukan konfirmasi ulang kepada partisipan terkait jawaban yang diberikan. Dengan demikian, data yang diperoleh lebih akurat dan memiliki kredibilitas ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif Miles dan Huberman untuk menggambarkan proses secara mendalam mencakup empat tahapan utama, yaitu:



Gambar 1. Model Teknik Analisis Data Miles dan Huberman

Sumber:

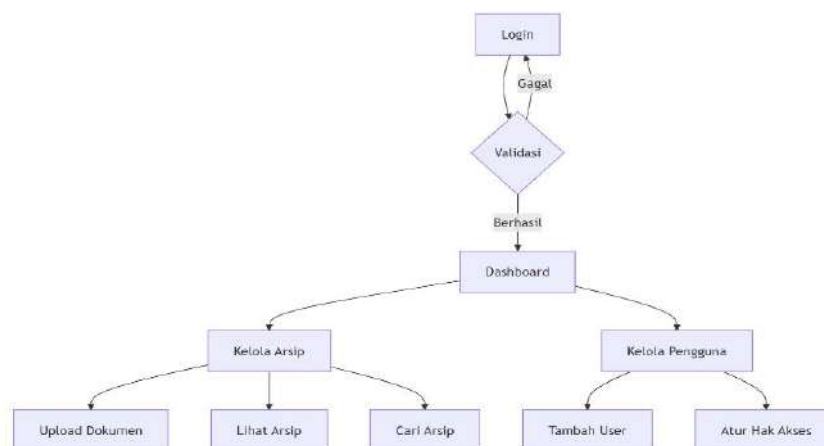
Pada penelitian ini, langkah pertama yang ditempuh adalah mengumpulkan data. Peneliti mengumpulkan informasi secara langsung di lokasi penelitian melalui wawancara, observasi, serta studi kepustakaan. Dengan metode ini, data yang dikumpulkan menjadi lebih tepat dan sesuai dengan topik yang dikaji. Usai data dihimpun, langkah berikutnya ialah reduksi data. Data yang telah diperoleh dicatat secara rinci dalam bentuk laporan, kemudian disaring untuk menemukan informasi utama yang paling relevan. Proses ini membantu dalam menyederhanakan dan merangkum data agar lebih fokus pada hal-hal yang penting. Dengan demikian, analisis menjadi lebih tajam, dan data yang disusun lebih mudah diakses ketika dibutuhkan Kembali (Thalib, 2022).

Selanjutnya, data yang telah diseleksi akan disajikan berdasarkan aspek dan kategori tertentu. Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk narasi, namun dalam beberapa bagian dapat didukung oleh tabel atau gambar untuk memperjelas informasi yang disampaikan. Penyajian data ini tidak hanya bertujuan untuk menampilkan hasil temuan, tetapi juga menjadi bagian dari proses analisis yang membantu dalam memahami pola-pola yang muncul. Tahap akhir dari penelitian ini adalah penyusunan kesimpulan dan verifikasi. Dari pola-pola yang ditemukan, dilakukan analisis untuk menjawab fokus permasalahan yang telah dirumuskan sejak awal. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan

yang ditarik dapat berkembang mengikuti dinamika di lapangan, sehingga hasil akhirnya mungkin berbeda dari rumusan awal. Kesimpulan ini menjadi titik akhir dalam penelitian, yang memberikan gambaran menyeluruh dari temuan yang telah dianalisis sebelumnya.

Peneliti telah dengan saksama merancang dan menyusun alur kerja sistem arsip digital ini guna memastikan efisiensi serta efektivitas dalam proses pengelolaan dokumen. Perancangan ini dilakukan dengan memanfaatkan *flowchart* yang secara visual merepresentasikan tahapan demi tahapan dalam interaksi pengguna dengan sistem. Diagram alur tujuan dari ini adalah untuk menyajikan pemahaman yang menyeluruh mengenai mekanisme kerja dari awal hingga akhir, dimulai dari proses autentikasi pengguna melalui login dan validasi kredensial, hingga tahap lanjutan berupa pengelolaan arsip secara sistematis serta pengaturan hak akses berdasarkan otorisasi yang telah ditentukan. Dengan adanya representasi grafis melalui *flowchart* ini, kompleksitas sistem dapat dipaparkan secara lebih terstruktur dan intuitif, sehingga mempermudah pengguna dalam memahami setiap tahapan proses.

Selain itu, rancangan ini juga bertujuan untuk memfasilitasi proses analisis kebutuhan sistem, mempermudah tahap implementasi teknis, serta mengoptimalkan pengembangan lebih lanjut agar sistem arsip digital yang dibangun dapat beroperasi secara maksimal dengan tingkat efisiensi tinggi. Sistem ini juga didesain agar lebih fleksibel dan ramah pengguna (*user-friendly*), sehingga mampu beradaptasi dengan kebutuhan administrasi yang dinamis. Dengan perancangan yang matang dan berbasis pada prinsip efisiensi operasional, diharapkan sistem ini dapat meningkatkan transparansi, mempercepat pencarian dokumen, serta memberikan akses yang lebih aman dan terkendali bagi pengguna yang berwenang. Berikut merupakan alur kerja *website* arsip digital yang telah dirancang dengan mengutamakan efektivitas dan kemudahan penggunaan:



Gambar 2. Alur *Website* Arsip Digital
Sumber:

Website digital arsip ini dirancang untuk mempermudah pengelolaan dokumen secara sistematis. Proses dimulai dengan login, di mana pengguna harus memasukkan kredensial mereka. Selanjutnya, sistem akan di validasi data yang telah dikumpulkan dimasukkan. Jika validasi gagal, pengguna akan mendapatkan notifikasi kegagalan dan diminta untuk mencoba kembali. Namun, jika validasi berhasil, pengguna akan dialihkan ke *dashboard*, yang berperan sebagai pusat kontrol utama dalam sistem. Di dalam *dashboard*, terdapat dua fitur utama: Kelola Arsip dan Kelola Pengguna. Pada bagian Kelola Arsip, pengguna dapat mengelola dokumen yang tersimpan dalam sistem. Mereka dapat melakukan *upload* dokumen baru untuk menambahkan arsip ke dalam database.

Selain itu, pengguna juga bisa melihat arsip yang sudah tersimpan serta menggunakan fitur cari arsip untuk menemukan dokumen berdasarkan kata kunci tertentu.

Sementara itu, fitur Kelola Pengguna memungkinkan admin untuk mengatur pengguna dalam sistem. Admin dapat menambah user baru serta mengatur hak akses mereka sesuai dengan peran masing-masing. Hal ini memastikan bahwa hanya pengguna dengan izin tertentu yang dapat mengakses atau mengelola arsip sesuai kebutuhannya. Secara keseluruhan, website digital arsip ini memberikan solusi yang efisien untuk penyimpanan dan pengelolaan dokumen secara digital, dengan fitur-fitur yang mendukung kemudahan akses, keamanan, serta fleksibilitas dalam penggunaannya.

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

RESULTS

Digitalisasi dokumen menjadi langkah strategis dalam mendukung modernisasi pengelolaan dokumen di DPMPTSP Kota Bandung (HIRMAN, 2022). Berdasarkan Teori Digitalisasi Dokumen oleh Nurhayati (2020) dan Teori Aksesibilitas Digital oleh Setiawan (2021), implementasi sistem ini memberikan berbagai manfaat, seperti percepatan proses administrasi, pengurangan penggunaan kertas, serta peningkatan transparansi dalam pengelolaan dokumen. Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan kemudahan akses dokumen secara *real-time* dari berbagai lokasi, yang pada akhirnya mendukung efisiensi operasional.

Dalam menganalisis implementasi sistem digital di DPMPTSP Kota Bandung, penelitian ini menggunakan model analisis data dari Huberman dan Miles yang mencakup tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Melalui pendekatan ini, data yang diperoleh dari wawancara dengan berbagai bidang di DPMPTSP disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana digitalisasi dokumen diterapkan dan direspon oleh pegawai. Pada tahap reduksi data, berbagai informasi dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen dikelompokkan menjadi tema-tema utama seperti percepatan proses administrasi, pengurangan penggunaan kertas, peningkatan transparansi, kemudahan akses *real-time*, serta tantangan yang dihadapi pegawai. Penyusunan tema-tema ini memungkinkan peneliti untuk menyaring informasi penting dan mengeliminasi data yang kurang relevan sehingga fokus tetap terjaga.

Selanjutnya, penyajian data dilakukan dengan mengorganisasikan hasil wawancara ke dalam kategori tertentu sesuai bidang kerja di DPMPTSP, seperti Administrasi, Pengelola Arsip, dan IT. Dengan menyusun data secara terstruktur, peneliti dapat mengidentifikasi pola-pola umum dan mengaitkannya dengan teori yang digunakan. Sebagai contoh, percepatan proses administrasi yang dirasakan pegawai melalui digitalisasi sesuai dengan teori Digitalisasi Dokumen dari Nurhayati (2020), yang menekankan bahwa penggunaan teknologi digital dapat mempercepat proses dan mengurangi penggunaan kertas.

Namun, tantangan adaptasi pegawai terhadap teknologi baru menunjukkan bahwa proses digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, melainkan juga kesiapan sumber daya manusianya. Hal ini sejalan dengan teori Aksesibilitas Digital dari Setiawan (2021), yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan pegawai dalam mengadopsi perubahan. Dengan kata lain, meskipun teknologi sudah memadai, tanpa kesiapan mental dan keterampilan yang sesuai dari para pegawai, proses digitalisasi tidak dapat berjalan optimal.

Pada tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi, penelitian ini mengaitkan hasil analisis dengan teori yang digunakan. Misalnya, kendala teknis seperti ketidakstabilan

jaringan dan kapasitas server yang terbatas menunjukkan bahwa aspek infrastruktur juga menjadi elemen penting dalam proses digitalisasi. Temuan ini mendukung pandangan Nurhayati (2020) bahwa infrastruktur yang memadai menjadi prasyarat penting dalam penerapan sistem digital yang efektif. Dengan menggunakan pendekatan Huberman dan Miles ini, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi permasalahan yang ada, tetapi juga mengeksplorasi potensi solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas digitalisasi dokumen di DPMPTSP Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa proses digitalisasi merupakan sebuah upaya yang berkelanjutan dan membutuhkan evaluasi yang terus menerus agar dapat berjalan optimal.

DISCUSSIONS

Percepatan Proses Administrasi

Digitalisasi telah mengubah pola kerja menjadi lebih dinamis dan responsif. Dokumen yang sebelumnya tersimpan dalam tumpukan kertas kini dapat diakses dengan sekali klik, memungkinkan pegawai untuk bekerja lebih cepat dan efektif. Bidang Administrasi dan Pengelola Arsip menyatakan bahwa sistem digital mempermudah pencarian dokumen dengan fitur pencarian berbasis kata kunci, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menemukan dokumen berkurang drastis. Namun, masih terdapat tantangan dalam struktur penyimpanan yang perlu lebih terorganisir serta kendala teknis seperti jaringan internet yang kadang tidak stabil, menghambat akses dokumen dalam beberapa situasi kritis. Pengembangan sistem yang lebih adaptif dan otomatisasi proses pencarian dokumen menjadi solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan ini.

Pengurangan Penggunaan Kertas

Bidang Sekretariat dan IT melaporkan bahwa konsumsi kertas telah mengalami penurunan drastis, terutama dalam aspek komunikasi internal dan penyimpanan dokumen administratif. Berkat sistem digital, distribusi dokumen kini dilakukan secara elektronik, menghilangkan kebutuhan untuk mencetak dan mendistribusikan dokumen fisik. Meskipun demikian, Bidang Pengelola Arsip mencatat bahwa beberapa dokumen masih harus dicetak untuk keperluan legalitas dan audit eksternal, sehingga belum sepenuhnya menghilangkan ketergantungan pada kertas. Percepatan digitalisasi dokumen lama juga masih menjadi tugas yang perlu dituntaskan supaya transisi ke sistem digital bisa lebih menyeluruh. Selain itu, penerapan tanda tangan elektronik dan sistem verifikasi berbasis digital dapat menjadi alternatif untuk mengurangi kebutuhan cetak dokumen dalam berbagai prosedur administratif.

Peningkatan Transparansi dalam Pengelolaan Dokumen

Sistem arsip digital menciptakan ekosistem kerja yang lebih akuntabel dan transparan. Setiap perubahan, akses, dan pergerakan dokumen tercatat secara otomatis dalam sistem, memungkinkan manajemen untuk melakukan audit secara lebih efektif. Bidang Pengelola Arsip dan IT menilai bahwa dengan adanya fitur riwayat perubahan, potensi kehilangan atau manipulasi data dapat ditekan secara signifikan. Namun, masih ada tantangan dalam memastikan bahwa seluruh pegawai memahami dan mematuhi prosedur digitalisasi agar transparansi tetap terjaga.

Kemudahan Akses *Real-Time*

Mayoritas pegawai menikmati akses dokumen yang mudah kapan saja dan di mana saja melalui sistem berbasis *cloud* yang diterapkan. Hal ini meningkatkan fleksibilitas kerja, terutama bagi pegawai yang membutuhkan akses dokumen di luar kantor. Namun, tantangan masih muncul, seperti kapasitas server yang terbatas dan

sistem penyimpanan yang kurang intuitif bagi pegawai yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Bidang Sekretariat menekankan perlunya pelatihan berkala agar seluruh pegawai dapat memahami cara kerja sistem dengan lebih baik dan mengoptimalkan penggunaannya.

Efisiensi Operasional dan Perbaikan yang Diperlukan

Digitalisasi telah memberikan dampak besar terhadap efisiensi operasional, terutama dalam mempercepat administrasi perizinan dan layanan public (Sumirah et al., 2021). Meskipun demikian, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti standarisasi format dokumen agar lebih seragam serta peningkatan keamanan data untuk melindungi arsip dari ancaman siber. Bidang IT mengungkapkan bahwa peningkatan sistem keamanan sangat diperlukan, terutama dalam menghadapi potensi serangan siber yang dapat mengancam integritas dokumen digital. Penerapan keamanan berlapis, yang mencakup enkripsi data dan autentikasi dua faktor, serta pemantauan aktivitas pengguna secara *real-time*, dapat menjadi langkah mitigasi yang efektif untuk memastikan perlindungan data yang lebih optimal.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai DPMPTSP Kota Bandung, ditemukan bahwa salah satu tantangan utama dalam pengelolaan dokumen digital adalah masih adanya kesenjangan keterampilan dalam penggunaan sistem digital. Beberapa pegawai, terutama yang sudah lama bekerja dengan sistem manual, merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan teknologi baru. Salah satu pegawai di bidang Administrasi mengungkapkan bahwa meskipun sistem digital lebih efisien, kurangnya sosialisasi dan pelatihan yang mendalam menyebabkan beberapa pegawai masih bergantung pada metode konvensional. Untuk mengatasi hal ini, perlu adanya peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan rutin yang mencakup penggunaan sistem digital, pencarian dokumen yang efektif, serta pemahaman terkait kebijakan pengelolaan arsip berbasis elektronik.

Selain itu, beberapa pegawai di bidang Pengelola Arsip menyoroti perlunya perbaikan dalam struktur penyimpanan dokumen digital agar lebih intuitif dan mudah diakses oleh semua pengguna. Beberapa pegawai menyampaikan bahwa terkadang mereka mengalami kesulitan dalam mencari dokumen karena belum adanya sistem kategorisasi yang seragam. Untuk itu, perlu diterapkan standarisasi format dan sistem pengarsipan yang lebih sistematis agar dokumen lebih mudah ditemukan dan tidak tercecer dalam sistem. Dari hasil wawancara juga diketahui bahwa kendala teknis seperti ketidakstabilan jaringan dan keterbatasan kapasitas server menjadi faktor penghambat dalam penerapan digitalisasi dokumen. Pegawai bidang IT menekankan pentingnya peningkatan infrastruktur, seperti penguatan jaringan internet dan pengelolaan server yang lebih optimal, guna memastikan kelancaran akses dokumen digital. Selain itu, sistem pencadangan data yang lebih kuat juga diperlukan untuk mengantisipasi kemungkinan kehilangan data akibat gangguan teknis atau serangan siber.

Pegawai bidang IT juga mengusulkan penerapan sistem manajemen dokumen dengan fitur filter berbasis kategori untuk mengoptimalkan pengelolaan arsip digital. Dengan sistem ini, pengguna dapat menyaring dokumen berdasarkan kategori tertentu, sehingga pencarian menjadi lebih cepat dan akurat. Fitur ini memungkinkan dokumen diorganisir dengan lebih sistematis sesuai kebutuhan pengguna. Selain itu, mereka juga merekomendasikan penggunaan tanda tangan digital dan sistem otentikasi berbasis biometrik untuk meningkatkan keamanan dan validitas dokumen elektronik. Dengan adanya evaluasi dan pengembangan sistem digital secara berkelanjutan, diharapkan DPMPTSP Kota Bandung dapat semakin mengoptimalkan digitalisasi dokumen, sehingga

layanan administrasi menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah digunakan oleh semua pihak.

4. CONCLUSION

Implementasi arsip digital di DPMPTSP Kota Bandung telah membawa perubahan besar dalam pengelolaan dokumen administrasi. Peralihan dari sistem pengarsipan berbasis kertas ke sistem digital telah mempercepat pencarian dan penyimpanan dokumen serta meningkatkan transparansi, keamanan, dan efisiensi operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan arsip digital mampu mempercepat alur kerja administrasi, memungkinkan pegawai untuk mengakses dan memproses dokumen dengan lebih cepat, sehingga mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Salah satu manfaat utama dari transformasi digital ini adalah pengurangan penggunaan kertas secara signifikan. Bidang Sekretariat dan IT melaporkan penurunan drastis dalam konsumsi kertas berkat integrasi sistem pengelolaan dokumen elektronik. Namun, beberapa proses masih memerlukan dokumen fisik untuk kepentingan legal dan verifikasi, yang mengindikasikan perlunya sistem hybrid dalam beberapa kasus tertentu. Peningkatan transparansi juga menjadi keunggulan penting, dengan sistem pencatatan digital yang mencatat setiap perubahan dan akses dokumen, sehingga mengurangi risiko kehilangan atau manipulasi data. Meskipun manfaatnya sangat besar, masih terdapat tantangan dalam optimalisasi sistem ini. Kendala seperti ketergantungan pada stabilitas jaringan, keterbatasan kapasitas server, serta perlunya struktur penyimpanan yang lebih intuitif masih menjadi hambatan yang harus diatasi. Selain itu, meskipun sebagian besar pegawai telah beradaptasi dengan sistem digital, pelatihan yang berkelanjutan tetap diperlukan untuk memastikan semua pengguna dapat mengoperasikan sistem dengan optimal. Peningkatan keamanan siber juga menjadi langkah krusial, mengingat arsip digital rentan terhadap ancaman siber dan pelanggaran data.

Ke depan, pendekatan komprehensif diperlukan untuk memaksimalkan potensi arsip digital. Langkah-langkah strategis yang perlu diterapkan mencakup penyempurnaan struktur klasifikasi dokumen, peningkatan infrastruktur teknologi informasi, serta penerapan protokol keamanan yang lebih ketat. Selain itu, membangun budaya literasi digital di kalangan pegawai akan menjadi faktor penentu dalam keberhasilan jangka panjang sistem ini. Seiring perkembangan teknologi, evaluasi dan pembaruan sistem secara berkala harus dilakukan agar tetap relevan dan adaptif terhadap kebutuhan organisasi. Secara keseluruhan, meskipun perjalanan menuju digitalisasi penuh dengan tantangan, manfaat yang dihasilkan jauh lebih besar dibandingkan hambatan yang ada. Integrasi arsip digital di DPMPTSP Kota Bandung telah membentuk fondasi yang kokoh untuk sistem administrasi yang lebih gesit, transparan, dan ramah lingkungan. Temuan penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan kajian terkait efektivitas digitalisasi arsip di instansi pemerintahan. Studi ini dapat menjadi referensi dalam memahami tantangan teknis dan manajerial dalam implementasi arsip digital, serta membantu dalam merancang strategi optimalisasi sistem di berbagai sektor pelayanan publik lainnya. Selain itu, penelitian ini membuka peluang bagi studi lebih lanjut mengenai aspek keamanan data, keberlanjutan infrastruktur teknologi, serta dampak jangka panjang digitalisasi arsip terhadap kinerja organisasi dan kepuasan pengguna. Dengan terus mengatasi kendala yang ada dan melakukan perbaikan berkelanjutan, transformasi digital ini dapat menjadi model bagi instansi lain yang ingin memodernisasi sistem pengelolaan dokumen mereka. Masa depan efisiensi administrasi terletak pada transformasi digital, dan dengan peningkatan

strategis, DPMPTSP Kota Bandung berada pada posisi yang tepat untuk memimpin perubahan ini dalam tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan responsif.

5. ACKNOWLEDGMENTS

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung atas segala dukungannya, serta kepada seluruh pegawai yang telah berbagi wawasan berharga. Terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, rekan-rekan sejawat yang telah memberikan inspirasi dan motivasi, serta keluarga tercinta yang tak henti memberikan dukungan moral dan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. REFERENCES

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2). <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Armandani, F. M., & Mulyadi, D. (2021). Digitalisasi manajemen sistem dokumen pengelolaan perpustakaan menggunakan QR Code dan Digital Signature. *Buana Ilmu*, 6(1).
- Ascarya Academia. (2022). Triangulasi Data, Contoh, Penjelasan Dan Prakteknya Pada Riset. *Ascarya Soultion*.
- Darmawan, G., & Al Kaafi, A. (2023). Perancangan Program E-Arsip Berbasis Website Di Kelurahan Rawa Bunga Jakarta Timur. *Simpatik: Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.31294/simpatik.v3i2.2555>
- Ghifari Aminudin Fad'li, Marsofiyati Marsofiyati, & Suherdi Suherdi. (2023). Implementasi Arsip Digital Untuk Penyimpanan Dokumen Digital. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(4). <https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i4.115>
- Hendrawan, M. R., & Anggraeni, N. C. (2023). Program Pelatihan Pengelolaan Arsip Dalam Mewujudkan Program Tertib Arsip di Pemerintah Kota Batu. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 16(2). <https://doi.org/10.22146/khazanah.79381>
- HIRMAN, H. (2022). DIGITALISASI PENGELOLAAN DOKUMEN DESA PADA DESA NISOMBALIA KECAMATAN MARUSU KABUPATEN MAROS SULAWESI SELATAN. *Jurnal INSTEK (Informatika Sains Dan Teknologi)*, 7(1). <https://doi.org/10.24252/instek.v7i1.27083>
- Ikrimah, A. L. M., & Setiawati, L. (2023). Sistem Pengelolaan Arsip pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 16(1). <https://doi.org/10.22146/khazanah.77872>
- Murtikasari, R. A., Asrivana Yusuf M, & Lukman Arif. (2020). Efektivitas Pengelolaan Arsip Elektronik Di Indonesia. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(3). <https://doi.org/10.46799/jst.v1i3.30>
- Puspitasari, N., Septiarini, A., Hakim, M. I., Afifah, D. N., Salsabila, Z., Fornia, D. D. E., Wahyudi, M. I., Pramudya, P. E., & Hanif, A. L. (2023). Teknologi Arsip Digital sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi di Kelurahan Sungai Pinang Luar Kota Samarinda. *Inovasi Teknologi Masyarakat (INTEKMAS)*, 1(1). <https://doi.org/10.53622/intekmas.v1i1.189>

- Putra, A. D., Pratiwi, T., & Asharudin, F. (2022). SISTEM INFORMASI POSYANDU DUSUN PELENGGEDE DESA SODO KECAMATAN PALIYAN KABUPATEN GUNUNGKIDUL. *Information System Journal*, 5(1).
<https://doi.org/10.24076/infosjournal.2022v5i1.367>
- Redhalia, R., Redhalia, R. P., & Rahmah, E. (2020). Prosedur Peminjaman Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Propinsi Sumatera Barat Menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Statis (SIKS). *JlPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 5(1).
- Saptoaji, H. P., & Sunoto, I. (2022). Rancangan Sistem Aplikasi E-Arsip Surat Dan Inventaris Biro Perencanaan Menggunakan Java. *Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 6(1).
<https://doi.org/10.30998/semnasristek.v6i1.5691>
- Sumirah, S., Winarno, W. W., & Nugroho, H. A. (2021). Perancangan Model Layanan Publik Pemerintah Daerah Berbasis One Stop Service. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 3(1).
- Thalib, M. A. (2022). PELATIHAN ANALISIS DATA MODEL MILES DAN HUBERMAN UNTUK RISET AKUNTANSI BUDAYA. *Madani: Jurnal Pengabdian Ilmiah*, 5(1).
<https://doi.org/10.30603/md.v5i1.2581>

The Role of SIM-RIwinK in the Form of Smart Village Transformation in the Implementation of Administrative Management in Wringinsongo Village Malang Regency

Suljatmiko^{1*}

¹ Universitas Waskita Dharma, Kota Malang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2025-04-26
Revised 2025-05-21
Accepted 2025-05-27
Available online 2025-05-31

Keywords:

Village Governments, Smart Village, Service, Citizen



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Universitas Hang Tuah

ABSTRACT

This study investigated the implementation of the smart village program in Wringinsongo Village, East Java, with a focus on the success of the SIM-RIwinK application in transforming administrative correspondence between central government authorities, village governments, and residents from conventional methods. With a descriptive qualitative approach, this study explores the experiences of heads of families, online service providers, and villagers through in-depth interviews, observations, and documentation. Data analysis was carried out using the Miles and Huberman Qualitative Data Analysis Model, an interactive framework that involves three processes that occur simultaneously: data reduction, i.e. selection, focusing, and simplification of data related to the implementation and impact of SIM-RIwinK, data presentation, including organizing information through matrix and narrative to identify patterns of administrative governance, and verification, namely interpreting the data that has been presented and validating the findings obtained through triangulation and reflection. The findings of the study show the important role of the SIM-RIwinK application in the successful transition to smart village governance by streamlining the administrative process. This research offers valuable insights for future scientific research and provides a model of success that can be replicated by village governments in Malang Regency who want to improve their administrative services through technological innovation.

1. INTRODUCTION

The rapid advancements in information and communication technology (ICT) have fundamentally transformed various aspects of life in Indonesia (Basuki et al., 2022). The Industry 4.0 era is characterized by the modernization of ICT, which comprehensively supports operational systems. Consequently, digitalization significantly enhances operational efficiency and effectiveness across diverse sectors, enabling more optimal management of time and resources (Zhao et al., 2023). This digital transition process also aims to facilitate and accelerate responses to service user needs (Malik et al., 2022). As part of this global trend, Indonesia is actively embracing the Industry 4.0 revolution.

In line with digital advancements, the Indonesian government has prioritized the development of e-government. Presidential Instruction No. 3 of 2003 on National Policies and Strategies for E-government Development mandates the establishment of a clean, transparent, accountable, and responsive government (Instruksi Presiden Republik Indonesia, 2003). Public demands include effective, efficient, trustworthy, and easily accessible public services (Riyanto & Kovalenko, 2023). In this context, e-government is seen as a solution to bring government service centers closer to the community through the utilization of ICT (Arief, 2023).

*Corresponding author.
E-mail: suljatmiko0775@gmail.com

Furthermore, the concept of a smart village emerges as an approach that integrates ICT to enhance the quality of life and services for rural communities (Muhtar et al., 2023). Utilizing technology in smart villages offers diverse benefits and innovations, including in resource management and improving the quality of public services (Baskoro et al., 2023). The Smart Village Program in Indonesia is also supported by regulations, such as the Minister of Villages, Disadvantaged Regions, and Transmigration Regulation (PERMENDESA) No. 13 of 2020 on the Priority Use of Village Funds, which encourages the use of ICT for village data collection, mapping potential and resources, and developing partnerships (Permendesa, 2020).

Wringinsongo Village, Tumpang District, Malang Regency, has embraced the smart village concept through the implementation of the Wringinsongo Population Administration Management Information System (SIM-RIwinK) (Yuwono, n.d.). SIM-RIwinK is a digital-based administrative system that forms an integral part of the village's e-government initiatives (Amerieska et al., 2022). This application is designed to streamline various types of population administration and online correspondence services, aiming to significantly simplify processes for the residents of Wringinsongo Village.

Previous research has extensively discussed the successful implementation of e-government in general, such as the Electronic-Based Government System (EBGS), Population Administration Information System (PAIS), and Public Complaint Service (PCS). However, studies specifically exploring the implementation of e-government applications within the smart village context in Indonesia, with a focus on their adoption and holistic impact on village administrative governance, remain limited. The majority of existing research tends to concentrate on particular aspects of e-government or on higher-level governmental contexts.



Figure 1. Six Smart Village Pillars in Village Canals, 2024 (Nafi', 2023)

Source:

While studies exist on the implementation of information systems at the village level, such as the Village Community Empowerment Model in Smart Village Perspective (Muzaqi & Tyasotyningarum, 2022), a deeper understanding of how specific applications like SIM-RIwinK holistically transform village administrative governance, involving various stakeholders the village head, village officials, citizens, and integrating

diverse aspects of e-government services still requires further investigation. This research aims to address this gap by conducting an in-depth case study in Wringinsongo Village.

Based on the identified background and research gap, this study focuses on the role of the SIM-RIwinK application in transforming administrative governance in Wringinsongo Village within the framework of its smart village initiative. This research aims to answer how the implementation of SIM-RIwinK contributes to this transformation, by considering the perspectives and experiences of the village head, village officials as service providers, and citizens as service users.

This research is expected to offer theoretical contributions by expanding our understanding of e-government implementation at the village level within the smart village context. Practically, the study's findings can provide insights and recommendations for the Wringinsongo Village Government and other village governments across Indonesia striving to optimize public services through digital technology utilization. This study also serves as a valuable reference for future researchers interested in exploring similar topics with different scopes and focuses.

2.METHODS

This study utilizes a descriptive method with a qualitative approach (Maggi Savin-Baden, 2023) to deeply explore the implementation of the SIM-RIwinK application and its role in the smart village transformation of governance in Wringinsongo Village, Tumpang District, Malang Regency. To provide a robust framework for understanding this implementation, the research draws upon Rogers' Diffusion of Innovations theory (Rogers, 2003). This theory posits that the adoption of an innovation, such as the SIM-RIwinK application, is a process that unfolds over time among members of a social system. It examines the factors influencing the rate and extent of adoption, including the characteristics of the innovation itself, communication channels, time, and the social system. Dengan menerapkan lensa ini, penelitian ini bertujuan untuk memahami tidak hanya apa yang terjadi selama implementasi, tetapi juga bagaimana dan mengapa aplikasi SIM-RIwinK diadopsi oleh berbagai pemangku kepentingan di Desa Wringinsongo. This research focuses on the perspectives and experiences of key informants across three crucial parameters. These were selected to provide a holistic understanding of the program's adoption and impact across various stakeholder groups within the community, aligning with the concept of Digital Smart Village Communities (Paulus, 2023), Parameter Penelitian: Wringinsongo Village Head, this parameter delves into the leadership perspective concerning the adoption and integration of the SIM-RIwinK application. Key aspects explored within this parameter include: Perceived Need, the initial recognition of the necessity for a digital solution in village governance; Decision to Adopt, the processes and factors influencing the decision to implement the SIM-RIwinK application; Implementation Strategy; The approaches and strategies employed by the village head to introduce and support the application. Village Officials, involved as Online Service Providers Online service providers to examine the experiences of individuals directly responsible for using and managing the SIM-RIwinK application in providing online services to the community. Villagers Themselves, Exploring the perspectives of end-users of the SIM-RIwinK application of Wringinsongo villagers accessing online services. Key aspects explored include Awareness and Accessibility: Their knowledge of the SIM-RIwinK application and its accessibility.

Data collection involved a combination of qualitative techniques to ensure rich and in-depth insights. In-depth interviews were conducted with representatives from each identified parameter to gather detailed accounts of their experiences with SIM-RIwinK, including benefits, challenges, and the overall impact on administrative processes. Observations were carried out in relevant locations, such as village offices and community spaces, to understand the practical application of the SIM-RIwinK system and user interactions. Documentation, including village records, application interfaces, and relevant reports, were reviewed to provide contextual information and reinforce interview and observation data. The collected data were analyzed using the Miles and Huberman Qualitative Data Analysis Model (Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, 2018). This interactive and iterative model involves three concurrent flows of activities data reduction, data display, and conclusion drawing, which were systematically applied to understand the implementation of SIM-RIwinK.

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

RESULT

The result of the role of SIM-RIwinK is the form of smart village transformation in the implementation of the administrative governance of Wringinsongo Village, Kecamatan Tumpang, Malang Regency.

A) Wringinsongo Village Head

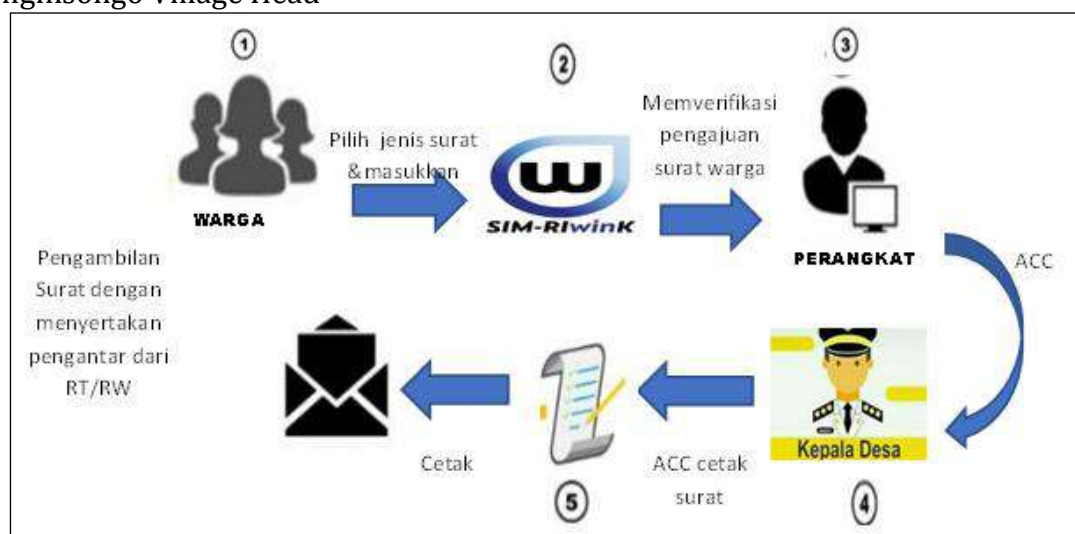


Figure 1. E-governance of Wringinsongo Village, Tumpang District, Malang Regency
Source:

The Village Head of Wringinsongo views the implementation of SIM-RIwinK as a crucial embodiment of the government to citizen (G2C) concept for providing information and public services to the community. This application serves as an effective communication tool between the village government and its residents, with SIM-RIwinK playing an integral role in Wringinsongo Village's e-government initiatives.

Furthermore, SIM-RIwinK is regarded as a manifestation of the core duties and functions of the e-government service unit in Wringinsongo Village, Tumpang District, Malang Regency. The presence of Wringinsongo Smart Village or Wringinsongo Digital Village within e-government services is highly valued, significantly benefiting the local community especially migrants from outside the village or city in managing community correspondence online through the existing system in Wringinsongo Village.

The SIM-RIwinK application, or the Wringinsongo SIM-RIwinK Information System, also contains crucial village information, such as profiles and population data. This is seen as enhancing the village government's transparency to the community while simultaneously fostering two way communication between the village government and its residents. Consequently, the village head's initiative to implement SIM-RIwinK is driven by a vision to improve service efficiency, information transparency, and communication quality with the community through the strategic use of digital technology.

B) Village Officials

Village officials assess that SIM-RIwinK significantly eases community access to online village services. The effectiveness of this service is evident as residents with easy access no longer need to visit the village office in person; they can contact village officials via mobile phone. The presence of SIM-RIwinK greatly assists the community in managing correspondence and viewing the village profile.

Furthermore, village officials, acting as online service providers, feel significantly assisted by the presence of this digital service. The application is also viewed as a means of communication between the village government and the community through the online village platform. However, there are challenges in service smoothness, particularly because elderly residents tend to prefer visiting the village office directly to handle their letter applications. When filling out forms via SIM-RIwinK, they still require assistance from online service operators due to a lack of understanding in its operation.

Within the bureaucratic structure of the Wringinsongo Village Government, the authority and responsibility for managing e-government services through the smart village initiative are coordinated. This service management involves an Online Service Management Team, led by the head of service and the head of the Wringinsongo Village Government, who oversee the maintenance of these e-government services. Their operations strictly adhere to established Standard Operational Procedures (SOPs). Village officials consistently provide excellent service in line with these SOPs, which includes assisting community members in filling out application forms for letters, even when documents are incomplete, with direct support from the head of service.

Coordination with Community Partnership Program: The Wringinsongo Village Government has coordinated with the community partnership program team as part of a national initiative for organizing letter archives. This coordination is conducted as a demonstration of effective archiving practices through the utilization of e-government.

Overall, village officials recognize the significant potential of SIM-RIwinK in enhancing service efficiency and facilitating communication with the community. However, further mentoring and socialization efforts, especially for the elderly population, are necessary to optimize the application's utilization.

C) Villagers Themselves

Interview and direct field observations indicate that the residents of Wringinsongo Village view the use of SIM-RIwinK as a clear demonstration of the village government's commitment to improving service quality. In this regard, the community feels supported and facilitated by using smartphones, as the SIM-RIwinK application simplifies the process of obtaining services for them.

For community members who are not yet proficient in using smartphones, they can seek assistance from younger individuals or other residents who are more familiar

with the technology. This indicates the presence of an informal support mechanism for application adoption at the community level.

Furthermore, e-government services in Wringinsongo Village are highly regarded by the community for their convenience. The village government is perceived to have provided transparency to its citizens, embodying a form of democratic service. The ease of access to information and services through SIM-RIwinK significantly contributes to an increase in public satisfaction with the village government's performance.

DISCUSSIONS

Discussion of the role of SIM-RIwinK in the form of smart village transformation in the implementation of the administrative governance of Wringinsongo Village, Tumpang District, Malang Regency

A) Wringinsongo Village Head

This study highlights the pivotal perspective of the Wringinsongo Village Head in adopting SIM-RIwinK as the foundational element for the village's e-government. This viewpoint aligns with (Chairunnisa et al., 2023), who emphasize the vital role of village officials and leaders in providing public information as a manifestation of government accountability to the community, based on good governance principles. Similarly, (Pati et al., 2022) explain that the implementation of standard e-government service innovations has the potential to transform the paradigm of online services..

In the context of smart village development in Wringinsongo Village, the implementation of SIM-RIwinK has brought about significant changes, particularly in the aspect of communication. Effective communication stands as a crucial prerequisite to ensure a comprehensive understanding among all stakeholders, from the village government to its residents, regarding the vision, objectives, and benefits of smart village initiatives within e-government services.

The Wringinsongo Village Government has implemented several significant communication strategies. The village government prioritizes information openness as a form of transparency to the community. This is highly relevant from a democratic perspective, as citizens can access all village information through the Wringinsongo Village website. This platform serves as the primary channel for providing information that is open and easily accessible to the public.

The village government organizes forums and workshops as part of its efforts to enhance community understanding regarding the importance of leveraging technology and its significant impact on daily life. Communication through these forums and workshops serves as a form of guidance from the village government to the community, underscoring the crucial role of utilizing e-government services.

As part of its smart village initiative, Wringinsongo Village has established an integrated communication channel with the community. This initiative aims to facilitate more efficient and responsive interactions between the village government and its residents.

These findings indicate that the leadership of the Wringinsongo Village Head possesses a strong understanding of the role of information technology in village governance. The SIM-RIwinK implementation initiative is not merely a technology adoption but also a planned communication strategy aimed at enhancing accountability, transparency, and community participation in village development. The communication strategies employed, including information openness, educational forums, and the establishment of communication channels, demonstrate the village government's commitment to building an inclusive and participatory e-government ecosystem. Future

research could further explore the effectiveness of each of these communication channels in improving community understanding and participation.

B) Village Officials

These research findings highlight the pivotal role of village officials as key agents in the implementation of SIM-RIwinK and the transition towards e-government in Wringinsongo Village. Their perspective on the ease of access and efficiency of online services aligns with (Tachjan, 2006) view that policy inputs, in the form of resources, are processed through administrative and organizational actions policy processes, ultimately generating policy outputs that impact the policy itself. In this context, SIM-RIwinK, as an e-government policy output, necessitates adequate resource input and an effective implementation process carried out by the village officials.

Furthermore, the village officials' recognition of the importance of human resources and funding in public policy implementation is underscored by (Ilman & Arumsari, 2021), who state that competent Human Resources (HR) in the field of information and communication technology are crucial for maximizing application utilization. This research also identifies that resources are essential components in realizing a smart village, encompassing funding sources, technology infrastructure, and human resource expertise.

The resources identified as crucial for SIM-RIwinK implementation in Wringinsongo Village encompass both Budget and Government Technology. The budget, allocated by the Wringinsongo Village Government, is a vital resource for website management and development, as well as for facilitating external collaborations, demonstrating a strong commitment to their smart village initiative. Simultaneously, Government Technology, specifically the internet network infrastructure within the village office, is recognized as an essential component for the realization of a digital village. The availability of this infrastructure forms the foundation for SIM-RIwinK's operation. Furthermore, for self-development, the village government collaborates with the community partnership program team from Politeknik Negeri Malang (POLINEMA). This partnership aims to enhance the competency of village officials, particularly in online server management and the utilization of e-government services. This transfer of knowledge and guidance is designed to bolster human resource capacity, thereby supporting the system's long-term sustainability.

Challenges related to digital literacy among the elderly indicate the need for inclusive implementation strategies that consider the diverse digital capabilities within the community. While village officials find SIM-RIwinK helpful, the system's long-term success also depends on the ability of all community segments to access and utilize it. Future research could explore effective intervention strategies to enhance digital literacy and e-government adoption among the elderly, as well as analyze the impact of collaborations with external parties like POLINEMA on the successful implementation of e-government at the village level.

C) Villagers Themselves

These research findings highlight the positive reception and adaptation of Wringinsongo Village residents to the implementation of SIM-RIwinK as part of the village's e-government initiative. This citizen perspective aligns with the argument in the Jurnal Smart City (Aprizal et al., 2024), which states that the disposition of implementers—in this case, the community's response to a policy—can influence the implementer's willingness to execute that policy. The positive acceptance of SIM-RIwinK

by the villagers therefore becomes a crucial asset for the successful implementation of e-government in this village.

Similarly, research by (Supriyono & Siswanto, 2023) indicates that digital village policies tend to proceed in line with government planning and initial project objectives. Discussions regarding the attitude and readiness of village residents towards the transformation of e-government service usage become crucial indicators of implementation success and community support for the smart village initiative itself. Active participation and a positive community attitude form the foundation for the sustainability of e-government services within this smart village context.

In the implementation of the smart village initiative in Wringinsongo, citizen participation and attitudes toward e-government services show a positive trend. Specifically, the high responsiveness of Wringinsongo Village residents to e-government service usage has a positive impact on the performance of the village's online service operators (officials). This active citizen participation motivates and simplifies the tasks of village officials in providing services.

Socialization and Village Government Awareness: The Wringinsongo Village Government actively conducts socialization efforts to increase community awareness about the importance of e-government services for their ease of access and time efficiency. These socialization endeavors play a crucial role in building understanding and encouraging citizen participation.

Although informal support mechanisms exist within the community to assist residents who are less technologically proficient, further research is needed to understand the overall digital literacy level in Wringinsongo Village. This would help identify which community groups might require specific interventions to enhance their digital capabilities. Additionally, it is important to evaluate the effectiveness of the socialization strategies implemented by the village government in uniformly increasing the adoption and utilization of e-government services across all segments of society. Future research could also explore the impact of active citizen participation on the quality and sustainability of e-government services in Wringinsongo Village.

4. CONCLUSION

This research, focusing on the implementation of a smart village within e-government services in Wringinsongo Village, Tumpang District, Malang Regency, specifically examining the adoption of the SIM-RIwinK application, provides a comprehensive analysis of the perspectives of the village head, village officials (as online service providers), and villagers (as end-users). Guided by Rogers' Diffusion of Innovations theory (2003), the study yields several key conclusions:

Firstly, the Wringinsongo Village Head demonstrated a strong vision in adopting SIM-RIwinK as the foundation for the village's e-government. This application's implementation is seen as a crucial embodiment of the government-to-citizen (G2C) concept, aimed at improving service efficiency, information transparency, and communication quality with the community. This initiative was driven by an awareness of digital technology's potential to transform village governance.

Secondly, village officials, as online service providers, acknowledge SIM-RIwinK's potential in simplifying service access for the community and enhancing their work efficiency. The application has become an effective communication tool within the digital village sphere. However, challenges primarily arise concerning the digital literacy of elderly groups, who still require assistance in using the application. The success of this

e-government implementation is also bolstered by dedicated village budget allocation, technological infrastructure, and efforts to develop the capacity of village officials through collaborations with external parties.

Thirdly, Wringinsongo villagers generally responded positively to the implementation of SIM-RIwinK, viewing it as a demonstration of the village government's commitment to improving service quality. The ease of access to information and services via this application has increased community satisfaction. However, informal support mechanisms were observed within the community to assist technologically less proficient residents. This highlights the need for more inclusive strategies to enhance digital literacy.

This research contributes both theoretically and practically to understanding smart village implementation within the context of e-government in Indonesia. Theoretically, it applies the Diffusion of Innovations theory to analyze factors influencing technology adoption at the village level from various stakeholder perspectives. Practically, the study identifies opportunities and challenges in implementing e-government applications like SIM-RIwinK, especially concerning human resource readiness and community digital literacy levels. These findings can provide valuable input for village governments, local governments, and related parties in designing more effective and inclusive e-government implementation strategies in other villages.

5. REFERENCES

- Amerieska, S., Djajanto, L., Rahayu, S., & Afandi, A. (2022). Human Resources Capacity Based on Smart Village in Wringinsongo Village Peningkatan Kapasitas SDM Berbasis Smart Village pada Desa Wringinsongo. *SENTIMAS: Seminar ...*, 534–541. <https://journal.irpi.or.id/index.php/sentimas/article/view/406%0Ahttps://journal.irpi.or.id/index.php/sentimas/article/download/406/192>
- Aprizal, J., Murodi, A., & Prasetyo, E. (2024). Implementasi Kebijakan Smart City Studi Kasus: Penggunaan Aplikasi Jaki. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 232–244. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11060118>
- Arief, V. (2023). E-Government di Asia Tenggara: Perbandingan Pengembangan E-Government di Singapura, Malaysia dan Indonesia. *Social Issues Quarterly*, 1(2), 345–362.
- Baskoro, D. A., Maipita, I., Fitrawaty, F., & Dongoran, F. R. (2023). Digitalisasi Sistem Informasi dan Administrasi Desa Sebagai Upaya Menuju Desa Cerdas di Desa Kolam, Percut Sei Tuan, Deli Serdang, Sumatera Utara. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(3), 624–635. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v7i3.14339>
- Basuki, R., Tarigan, Z. J. H., Siagian, H., Limanta, L. S., Setiawan, D., & Mochtar, J. (2022). The effects of perceived ease of use, usefulness, enjoyment and intention to use online platforms on behavioral intention in online movie watching during the pandemic era. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 253–262. <https://doi.org/10.5267/J.IJDNS.2021.9.003>
- Chairunnisa, L. L., Habibi, F., & Berthanila, R. (2023). Analisis Penerapan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kota Serang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN)*, 11(02), 31–45.
- Ilman, A. A. N., & Arumsari, N. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Electronical Government melalui Aplikasi Blakasuta di Tiga Kantor

- Kecamatan Kabupaten Brebes. *Unnes Political Science Journal*, 5(2), 69–73.
<https://doi.org/10.15294/upsj.v5i2.50318>
- Instruksi Presiden Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. *CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison, 2003*(Juni), 2.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Maggi Savin-Baden, C. H. M. (2023). *Qualitative Research The Essential Guide to Theory and Practice*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003377986>
- Malik, H., Chaudhary, G., & Srivastava, S. (2022). Digital transformation through advances in artificial intelligence and machine learning. *Journal of Intelligent & Fuzzy Systems*, 42, 615–622. <https://doi.org/10.3233/JIFS-189787>
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2018). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
https://www.google.co.id/books/edition/_/fjh2DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Muhtar, E. A., Abdillah, A., Widianingsih, I., & Adikancana, Q. M. (2023). Smart villages, rural development and community vulnerability in Indonesia: A bibliometric analysis. *Cogent Social Sciences*, 9(1).
<https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2219118>
- Muzaqi, A. H., & Tyasotyaningrum, B. (2022). Village Community Empowerment Model in Smart Village Perspective (Study on Village Communities in Jombang Regency). *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 10(1), 42–53.
<https://doi.org/10.21070/jkmp.v10i1.1683>
- Nafi', M. (2023). *Apa itu Desa Cerdas? : Program Desa Cerdas mengandaikan desa mampu mendayagunakan teknologi secara efektif di pelbagai lini*. Loka Data Desa.
<https://kanaldesa.com/artikel/apa-itu-desa-cerdas>
- Pati, B., Ferdian, K. J., & Rahman, B. (2022). Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Terhadap Aplikasi Smart in Pirt Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka. *Jurnal Trias Politika*, 6(2), 245–263.
<https://doi.org/10.33373/jtp.v6i2.4600>
- Paulus, T. M. (2023). Using Qualitative Data Analysis Software to Support Digital Research Workflows. *Human Resource Development Review*, 22(1), 139–148.
<https://doi.org/10.1177/15344843221138381>
- Permendesa. (2020). Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Republik Indonesia No. 13 Tahun 2020. *Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Republik Indonesia*, 16, 32.
- Riyanto, M., & Kovalenko, V. (2023). Partisipasi Masyarakat Menuju Negara Kesejahteraan: Memahami Pentingnya Peran Aktif Masyarakat Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Bersama. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 5(2), 374–388.
<https://doi.org/10.14710/jphi.v5i2.374-388>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations (edisi ke-5)*. Free Press.
https://books.google.co.id/books?id=9U1K5LjUOwEC&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Supriyono, & Siswanto, E. (2023). Implementasi Kebijakan Program Desa Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Sidomulyo Kecamatan Silo Kabupaten Jember. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(1), 9.
<https://doi.org/10.47134/par.v1i1.1935>
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik* (D. M. dan C. Paskarina (ed.); 1st ed.). Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI) Bandung bekerjasama dengan Puslit KP2W Lembaga Penelitian Unpad.

- Yuwono, A. (n.d.). *Kembangkan E-Layanan SIM-RIwinK, Dosen Polinema Bantu Wujudkan Pelayanan Prima Di Desa Wringinsongo*. Adadimalang. Retrieved October 23, 2024, from <https://adadimalang.com/33145/kembangkan-e-layanan-sim-riwink-dosen-polinema-bantu-wujudkan-pelayanan-prima-di-desa-wringinsongo.html>
- Zhao, N., Hong, J., & Lau, K. H. (2023). Impact of supply chain digitalization on supply chain resilience and performance: A multi-mediation model. *International Journal of Production Economics*, 259, 108817. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2023.108817>

Pencapaian Sustainable Development Goals Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

Sasmito Jati Utama^{1*}, Deasy Arieffiani²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Hang Tuah, Surabaya, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2025-05-07
Revised 2025-05-22
Accepted 2025-05-27
Available online 2025-05-31

Keywords:

Sustainable Development,
Village Governance, Natural
Resources



This is an open access article under the
[CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Author. Published
by Universitas Hang Tuah

ABSTRACT

Sekapuk Village, located in Ujungpangkah Sub-district, Gresik Regency, has been designated as a model village for the implementation of Sustainable Development Goals (SDGs) among 300 villages in the region. This study aims to describe and analyze the level of SDG achievement, as well as to identify supporting and inhibiting factors in implementing SDG-based village governance. Employing an exploratory qualitative research method, the study focuses on 18 SDG indicators applied in Sekapuk Village. The findings indicate that Sekapuk Village attained an overall SDG achievement score of 71.92. Several indicators showed outstanding results, including clean water and sanitation (91.28), clean and renewable energy (99.72), environmentally responsible consumption and production (91.38), marine ecosystem sustainability (100), and peace, justice, and strong institutions (93.50). The key enabling factors comprise visionary village leadership, availability of natural and developmental resources, and strong community participation. In contrast, major challenges include limited funding, the existence of opposing social groups, and the diminishing sustainability of natural resources, particularly in limestone mining.

1. INTRODUCTION

Sustainable Development Goals (SDGs) Desa adalah inisiatif yang disusun untuk mengadaptasi konsep SDGs global Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) ke dalam konteks lokal di Indonesia. Adaptasi SDGs ke tingkat desa di Indonesia melibatkan penyesuaian agar sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik lokal. SDGs Desa mencakup 18 pokok atau poin utama yang lebih menitikberatkan pada aspek-aspek yang relevan dengan kondisi dan tantangan pembangunan di tingkat desa. SDGs Desa mencakup berbagai dimensi seperti pengembangan ekonomi lokal, peningkatan kesejahteraan masyarakat, perlindungan lingkungan, dan pemberdayaan perempuan. Tujuan dari SDGs Desa adalah untuk memastikan bahwa pembangunan di tingkat desa berkelanjutan, inklusif, dan berdampak positif bagi seluruh masyarakat. Melalui adaptasi SDGs ke tingkat desa, diharapkan dapat tercapai tujuan pembangunan berkelanjutan secara holistik dan menyeluruh di seluruh Indonesia (Agung & Risqi, 2023; Erine, 2023).

SDGs desa merupakan tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Nasional Berkelanjutan. Dalam konteks SDGs Desa, Perpres 59/2017 tersebut memberikan landasan atau mandat bagi pemerintah daerah dan desa untuk melaksanakan inisiatif dan program-program pembangunan berkelanjutan di tingkat desa. Dalam konteks pemerintahan pedesaan, mencapai SDGs sangat penting untuk mengatasi masalah seperti kemiskinan, ketidakamanan pangan, dan kurangnya akses ke layanan kesehatan dan pendidikan di komunitas pedesaan (Irene & Antonio, 2020; Qurat et al., 2025). Pelibatan pemerintah daerah dan desa sangat penting karena implementasi SDGs memerlukan tindakan

*Corresponding author.

E-mail: sasmito.jatiutama@hangtuah.ac.id

konkret di tingkat lokal, sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat setempat.

Keberadaan Perpres 59/2017 dalam konteks SDGs Desa, ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Umum Pembangunan Desa Dan Pemberdayaan Masyarakat Desa. Eksistensi peraturan tersebut lebih menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelaksanaan pembangunan yang berfokus pada pencapaian SDGs Desa, diwujudkan dengan melibatkan perencanaan program dan kegiatan yang mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan di tingkat desa.

Administrasi pembangunan sangat terkait dengan SDGs Desa karena SDGs Desa telah berkontribusi secara signifikan terhadap pencapaian tujuan pembangunan nasional yang berkelanjutan. SDGs Desa sangat terkait dengan aspek wilayah desa dan kewarganegaraan, dengan 12 dari 18 tujuan yang erat kaitannya dengan wilayah desa. Selain itu, 43 persen populasi Indonesia tinggal di desa, menunjukkan pentingnya SDGs Desa dalam mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan (Andari, 2021).

Administrasi pembangunan sangat terkait dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) di desa-desa, seperti yang terlihat dalam kasus Desa Sanjai, di mana pemerintah menyediakan fasilitas untuk mendukung program SDGs. Peran Pendamping Desa dalam program SDGs sangat penting untuk keberhasilannya (Umar & Suardi, 2024). Penggunaan dan pengelolaan dana desa memainkan peran penting dalam mempercepat pencapaian SDGs Desa, dengan fokus pada berbagai tujuan seperti pengurangan kemiskinan, keterlibatan perempuan, dan inisiatif energi bersih (Komang et al., 2021). Namun, kontribusi dana desa dalam mencapai SDGs di Desa Gadingrejo terbatas dan perlu perbaikan, dengan fokus pada mengoptimalkan alokasi dana untuk berbagai dimensi SDGs (Subekti, 2022).

Keberhasilan implementasi SDGs di sebuah desa dapat dianalisis melalui 18 poin SDGs Desa, termasuk desa bebas kemiskinan, desa bebas kelaparan, desa sehat dan sejahtera, pendidikan berkualitas di desa, keterlibatan perempuan di desa, desa dengan air bersih dan sanitasi, desa dengan energi bersih dan terbarukan, pertumbuhan ekonomi yang adil di desa, infrastruktur dan inovasi di desa sesuai kebutuhan, desa tanpa disparitas, pemukiman desa yang aman dan nyaman, konsumsi dan produksi desa yang ramah lingkungan, desa yang responsif terhadap perubahan iklim, desa pesisir yang ramah lingkungan, desa daratan yang ramah lingkungan, desa yang damai dan adil, kemitraan untuk pembangunan desa, lembaga desa yang dinamis, dan budaya desa yang adaptif. Selain itu, kebijakan Desa SDGs berfokus pada pencapaian tujuan SDGs nasional, dengan perbedaan bahwa SDGs Global dan SDGs Nasional tidak mengatur kearifan lokal dan adat istiadat (Suryadi, 2023). Pelaksanaan program ketahanan pangan desa dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pencapaian tujuan desa SDG, dengan tiga indikator yang menentukan tingkat pencapaian. Keberhasilan program ketahanan pangan desa diukur melalui empat indikator, yang menekankan pentingnya tata kelola desa dan partisipasi masyarakat. Keberhasilan program ketahanan pangan desa dipengaruhi oleh kondisi lingkungan dan iklim setempat. Faktor-faktor seperti kualitas sumber daya manusia, kelompok afinitas dengan kualitas yang memadai dalam upaya hortikultura produktif, dan pemahaman tentang tujuan program oleh pelaksana berkontribusi pada keberhasilan program. Namun, kurangnya kelompok afinitas yang aktif dan rendahnya kemauan untuk melaksanakan menghambat keberhasilan program (Bima & Achmad, 2019).

Desa Sekapuk merupakan desa yang terdapat di Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. Dalam hal penerapan SDG's menjadi percontohan 300 desa di

Kabupaten Gresik. Fakta ini menarik untuk dikaji bagaimana komitmen dan keberhasilan dalam mengimplementasikan berbagai program dan kegiatan yang mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan di tingkat desa khususnya di Desa Sekapuk. Tantangan pemahaman yang komprehensif mengenai wilayah merupakan fondasi yang krusial untuk mencapai tujuan SDGs, sehingga strategi dan program pembangunan perlu disesuaikan dengan konteks lokal.

Desa Sekapuk telah mengalami transformasi yang sangat signifikan, yang tercermin dari berbagai penghargaan yang berhasil diraih. Di antaranya adalah predikat sebagai Desa Tanpa Korupsi serta pengakuan terhadap destinasi wisata Setigi sebagai Wisata Buatan Terbaik dalam ajang Anugerah Wisata Gresik 2021. Selain itu, Desa Sekapuk juga dinobatkan sebagai Desa Brilian Terbaik di Indonesia pada tahun 2020 melalui kompetisi yang diselenggarakan oleh Bank BRI bekerja sama dengan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Wahyu, 2023). Keberhasilan ini dilanjutkan dengan pencapaian lainnya, seperti penghargaan Indonesia Leaders Awards 2022 dalam kategori *Most Promising Leaders Innovation & Performance*, yang diterima oleh Kepala Desa Sekapuk dari Seven Media Asia, serta penghargaan Asia Leaders Awards 2023 dalam kategori *Visionary Leaders Indonesia*. Lebih lanjut, Desa Sekapuk juga ditetapkan sebagai salah satu dari sembilan desa yang mewakili Indonesia dalam jaringan desa tingkat regional, *Association of Southeast Asian Nations Villages Network* (AVN) (Laoli, 2023). Rangkaian prestasi tersebut menjadikan Desa Sekapuk sebagai model inspiratif bagi desa-desa lain di Indonesia.

Sehubungan dengan uraian tersebut, penelitian ini mengkaji tentang bagaimana pencapaian *SDGs* di Desa Sekapuk Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis pencapaian *SDGs* dan menganalisis faktor yang mendukung maupun menghambat pencapaian *SDGs* di Desa Sekapuk Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. Kontribusi teoritis penelitian ini adalah pada kajian-kajian teoritis bidang ilmu administrasi publik khususnya terutama berkenaan dengan pemberdayaan masyarakat, dan manajemen pembangunan desa khususnya dalam konteks *SDGs*. Sedangkan secara praktis, manfaat penelitian ini mendukung pengembangan pengetahuan dalam bidang kajian manajemen pembangunan desa dalam mendukung pencapaian *SDGs*.

2.METHODS

Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksploratif yang dengan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian eksploratif bisa menggunakan satu atau pun lebih dari satu metode penelitian sehingga dapat mempergunakan metode pendekatan penelitian kualitatif. Sehubungan dengan masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, beberapa hal yang menjadi fokus penelitian mengenai pencapaian *SDGs* di Desa Sekapuk Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik yang meliputi : (a) Desa tanpa kemiskinan; (b) Desa tanpa kelaparan; (c) Desa sehat dan sejahtera; (d) pendidikan Desa berkualitas; (e) keterlibatan perempuan Desa; (f) Desa layak air bersih dan sanitasi; (g) Desa berenergi bersih dan terbarukan; (h) pertumbuhan ekonomi Desa merata; (i) infrastruktur dan inovasi Desa sesuai kebutuhan; (j) Desa tanpa kesenjangan; (k) kawasan permukiman Desa aman dan nyaman; (l) konsumsi dan produksi Desa sadar lingkungan; (m) Desa tanggap perubahan iklim; (n) Desa peduli lingkungan laut; (o) Desa peduli lingkungan darat; (p) Desa damai berkeadilan; (q) kemitraan untuk Pembangunan Desa; dan (r) kelembagaan Desa dinamis dan budaya Desa adaptif.

Lokasi penelitian ini adalah di Desa Sekapuk Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. Sedangkan subjek penelitian dalam kajian ini adalah Kepala Desa Sekapuk, Aparatur pemerintah Desa, Ketua Badan Permusyawaratan Desa serta Ketua Kelembagaan Desa Sekapuk. Metode pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data primer dan sekunder. Tahapan ini dilakukan melalui survey, wawancara, dokumentasi, dan observasi untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif berdasarkan data-data primer maupun sekunder.

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

RESULTS

SDGs Desa, atau Sustainable Development Goals di tingkat desa, merupakan inisiatif yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan-tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) yang ditetapkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dapat diimplementasikan dan dicapai di tingkat lokal, khususnya di desa-desa di Indonesia. Inisiatif ini didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang pelaksanaan pencapaian tujuan pembangunan nasional berkelanjutan atau SDGs Nasional, yang bertujuan untuk memastikan bahwa Indonesia dapat mencapai SDGs secara menyeluruh dan terpadu.

SDGs Nasional adalah komitmen Indonesia untuk mencapai 18 tujuan pembangunan berkelanjutan yang ditetapkan oleh PBB pada tahun 2015, yang meliputi berbagai aspek pembangunan, seperti pengentasan kemiskinan, pendidikan, kesehatan, perubahan iklim, dan banyak lagi. SDGs di tingkat desa ini, pemerintah berupaya untuk memastikan bahwa pembangunan yang dilakukan tidak hanya berpusat di kota-kota besar, tetapi juga mencapai dan memberikan manfaat bagi masyarakat di daerah-daerah terpencil dan pedesaan. SDGs Desa menjadi pedoman yang kuat untuk merencanakan dan melaksanakan pembangunan desa yang berkelanjutan, sesuai dengan kondisi faktual dan kebutuhan masyarakat Desa Sekapuk. Merujuk dari Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 13 Tahun 2020 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2021, ada 18 tujuan dan sasaran pembangunan melalui SDGs Desa tersebut.

Pemerintah Desa Sekapuk, melakukan Penyusunan, Pendataan dan Pemutakhiran Profil Desa, SDGS (Pemutakhiran dan Pemetaan). Kegiatan tersebut merupakan Prioritas Program dan Kegiatan Pembangunan Skala Desa Tahun Anggaran 2023. Prioritas program pembangunan skala desa merupakan program pembangunan yang sepenuhnya mampu dilaksanakan oleh desa. Kemampuan tersebut dapat diukur dari ketersediaan anggaran desa, kewenangan desa dan secara teknis dilapangan desa mempunyai sumber daya. Kegiatan Penyusunan, Pendataan dan Pemutakhiran Profil Desa, SDGS (Pemutakhiran dan Pemetaan) dilakukan dengan kegiatan survey yang meliputi: Survey Desa. Survey Desa yang telah diselesaikan terdiri dari data Lokasi desa, pemerintahan desa, musyawarah desa, regulasi, APBDes, aset desa, layanan, kerjasama, lembaga kemasyarakatan desa, BUMDes, unit usaha BUMDes, infrastruktur dan lainnya. Survey RT. Jumlah RT yang telah didata sebanyak jumlah RT dan RW, yang terdiri dari data diskripsi lokasi, pengurus RT/RW, lembaga ekonomi, industri, sarana ekonomi, fasilitas ekonomi, infrastruktur, lingkungan, bencana, mitigasi bencana, sarana pendidikan, kesehatan, kejadian luar biasa, agama/sosbud, lembaga keagamaan, lembaga kemasyarakatan, keamanan, tindak kejahatan dan kegiatan warga. Survey Keluarga. Jumlah Keluarga yang telah didata sebanyak jumlah keluarga, yang terdiri dari data diskripsi lokasi, akses

pendidikan, akses kesehatan, akses tenaga kesehatan, akses sarana prasarana, dan lain-lain. Survey Individu. Jumlah individu yang telah didata sebanyak jumlah jiwa, yang terdiri dari data individu, pekerjaan, penghasilan, kesehatan, disabilitas dan pendidikan.

Penyusunan, Pendataan dan Pemutakhiran Profil Desa, SDGS (Pemutakhiran dan Pemetaan) merupakan program dan kegiatan pembangunan berdasarkan Kewenangan Lokal Skala Desa, khususnya Bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Berdasarkan Dokumen Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (LPPD) Masa Akhir Jabatan Kepala Desa Sekapuk Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik, 2023 menyebutkan bahwa hasil pencapaian SDGs Desa Sekapuk meliputi; Survey Desa: 1 Ls, Survey Rumah Tangga : 31 RT, Survey Keluarga : 1.459 KK dan Survey Individu : 4.825 jiwa. Sedangkan berdasarkan laman resmi Sistem informasi Desa pada website Kemendesa diperoleh informasi sebagai berikut : Survey Desa : 1 Ls (Update per Selasa, 24 Oktober 2023) , Survey Rumah Tangga : 29 RT (Update per Minggu, 15 Oktober 2023), Survey Keluarga : 1.450KK (Update per Rabu, 13 Desember 2023) dan Survey Individu : 4.615 Jiwa (Update per Rabu, 13 Desember 2023)

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini dalam mendeskripsikan pencapaian SDG's Desa Sekapuk, mengacu pada pemutakhiran data resmi resmi Sistem informasi Desa pada laman Kementerian yang merupakan data update dari laman resmi Kemendesa. Adapun pencapaian skor 18 tujuan pembangunan berkelanjutan- SDG's di Desa Sekapuk sebagai berikut.



Gambar 1. Pencapaian SDG's Desa Sekapuk Tahun 2024

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Sustainable Development Goals (SDGs) Desa, yang diatur dalam Permendes No. 13 Tahun 2020 dan berdasarkan Perpres No. 59 Tahun 2017, merupakan inisiatif penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa di Indonesia. SDGs Desa dirancang sebagai upaya terpadu untuk mencapai berbagai tujuan pembangunan berkelanjutan yang relevan dengan konteks desa. Pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) di tingkat desa merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara holistik. Berikut adalah tipe-tipe desa yang diharapkan dapat dicapai sesuai

dengan SDGs : (a) Desa Tanpa Kemiskinan dan Kelaparan: Fokus pada pengentasan kemiskinan dan memastikan akses pangan yang cukup bagi seluruh warga, sesuai dengan SDGs 1 dan 2; (b) Desa Peduli Kesehatan: Memastikan kesehatan masyarakat terjaga dengan baik, memberikan akses air bersih, sanitasi, dan lingkungan yang sehat, terkait dengan SDGs 3, 6, dan 11; (c) Desa Peduli Pendidikan: Mengupayakan akses pendidikan yang berkualitas bagi semua anak, serta meningkatkan literasi dan keterampilan, sesuai dengan SDGs 4; (d) Desa Ramah Perempuan: Mendorong kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan dalam berbagai aspek kehidupan, terkait dengan SDGs 5; (e) Desa Ekonomi Tumbuh Merata: Menciptakan lapangan kerja yang merata dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, sesuai dengan SDGs 8, 9, 10, dan 12; (f) Desa Peduli Lingkungan: Melestarikan lingkungan hidup dan sumber daya alam, serta beradaptasi dengan perubahan iklim, terkait dengan SDGs 7, 13, 14, dan 15; (g) Desa Berjejaring: Membangun kerjasama dan kemitraan dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuan bersama, sesuai dengan SDGs 17; (h) Desa Tanggap Budaya: Menghargai dan melestarikan budaya lokal sambil mempercepat pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, terkait dengan SDGs 16 dan 18.

Implementasi atas prinsip-prinsip ini, desa-desa diharapkan dapat berkontribusi secara signifikan terhadap pencapaian SDGs, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dan mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Sehubungan dengan 8 tipe desa SDG's maka pencapaian SDG's Desa Sekapuk menunjukkan kecenderungan tipe yang dominan pelaksanaan SDGs Desa Sekapuk sebagaimana dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Penilaian Tipe Desa Berdasarkan Capaian SDG's Desa Sekapuk Tahun 2024

No	Tipe Desa	Indikator SDG's	Ketercapaian SDG's 2024	Nilai Rata-rata untuk Tipe Desa
1	Desa Tanpa Kemiskinan dan Kelaparan: Fokus pada pengentasan kemiskinan dan memastikan akses pangan yang cukup bagi seluruh warga, sesuai dengan SDGs 1 dan 2.	Desa tanpa kemiskinan Desa tanpa kelaparan	59,88 33,11	46,50
2	Desa Peduli Kesehatan: Memastikan kesehatan masyarakat terjaga dengan baik, memberikan akses air bersih, sanitasi, dan lingkungan yang sehat, terkait dengan SDGs 3, 6, dan 11.	Desa sehat dan sejahtera Desa layak air bersih dan sanitasi Kawasan pemukiman desa berkelanjutan	57,18 91,28 84,93	77,80
3	Desa Peduli Pendidikan: Mengupayakan akses pendidikan yang berkualitas bagi semua anak, serta meningkatkan literasi dan keterampilan, sesuai dengan SDGs 4.	Pendidikan berkualitas	desa 56,56	56,56
4	Desa Ramah Perempuan: Mendorong kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan dalam berbagai aspek kehidupan, terkait dengan SDGs 5.	Desa berkesetaraan gender	78,58	78,58
5	Desa Ekonomi Tumbuh Merata: Menciptakan lapangan kerja yang merata dan mendorong	Pekerjaan dan pertumbuhan ekonomi desa	45,71	54,26

	pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, sesuai dengan SDGs 8, 9, 10, dan 12.	Inovasi dan infrastruktur desa	20,69	
		Desa tanpa kesenjangan	59,24	
		Konsumsi dan produksi desa yang sadar lingkungan mencapai skor	91,38	
6	Desa Peduli Lingkungan: Melestarikan lingkungan hidup dan sumber daya alam, serta beradaptasi dengan perubahan iklim, terkait dengan SDGs 7, 13, 14, dan 15.	Desa yang berenergi bersih dan terbarukan	99,72	92,75
		Pengendalian dan perubahan iklim oleh desa	100	
		Ekosistem laut desa	100	
		Ekosistem daratan desa	71,28	
7	Desa Berjejaring: Membangun kerjasama dan kemitraan dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuan bersama, sesuai dengan SDGs 17.	Kemitraan untuk pembangunan desa	62,33	62,33
8	Desa Tanggap Budaya: Menghargai dan melestarikan budaya lokal sambil mempercepat pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, terkait dengan SDGs 16 dan 18	Desa damai dan berkeadilan	93,5	91,37
		Kelembagaan desa dinamis dan budaya desa adaptif	89,23	

Sumber: Diolah penulis (2024)

Hasil penilaian tipe desa berdasarkan capaian SDGs Desa di Desa Sekapuk menunjukkan bahwa, pencapaian SDG's Desa yang relative lebih tinggi adalah Desa Peduli Lingkungan: Melestarikan lingkungan hidup dan sumber daya alam, serta beradaptasi dengan perubahan iklim, terkait dengan SDGs 7, 13, 14, dan 15 memiliki pencapaian nilai rata-rata 92,75 dan Desa Tanggap Budaya yang menghargai dan melestarikan budaya lokal sambil mempercepat pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, terkait dengan SDGs 16 dan 18 dengan pencapaian nilai rata-rata 91,37. Sedangkan hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah orientasi untuk tipe Desa Tanpa Kemiskinan dan Kelaparan: Fokus pada pengentasan kemiskinan dan memastikan akses pangan yang cukup bagi seluruh warga, sesuai dengan SDGs 1 dan 2 memiliki pencapaian nilai rata-rata 46,50 dan Desa Ekonomi Tumbuh Merata: Menciptakan lapangan kerja yang merata dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, sesuai dengan SDGs 8, 9, 10, dan 12 dengan dengan pencapaian nilai rata-rata 54,26.

Pada dokumen Rencana Kerja Pemerintah Desa Tahun Anggaran 2024 Desa Sekapuk Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik, yang memuat Daftar Usulan RKP (DU-RKP 2025) Hasil Musyawarah Desa-Musdes Tahun 2024 memperlihatkan beberapa jenis kegiatan yang akan dilaksanakan dalam rangka meningkatkan pencapaian SDG's pada kedua tipe desa tersebut sebagaimana dalam Tabel 2.

Tabel 2. Jenis Kegiatan Pada DU-RKP 2025 Terkait Indikator SDG's Tipe Desa Tanpa Kemiskinan Dan Kelaparan Serta Tipe Desa Ekonomi Tumbuh Merata di Desa Sekapuk

No	Bidang/ Sub Bidang	Jenis Kegiatan, Lokasi & Volume	Keterkaitan Pencapaian SDG's
1	Bidang Pembangunan desa sub Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Pavingisasi jalan lingkungan RT 04 RW 05, 315 m ²	SDG's ke 9
		Pavingisasi jalan lingkungan RT 07 RW 04, 330 m ²	SDG's ke 9

		Pembangunan lapangan / GOR / Tribun di Lapangan Sarijaya	SDG's ke 9
		Pembangunan Kantor Balai Desa di Desa Sekapuk	SDG's ke 9
		Pemadatan jalan lingkungan RT 03 RW 01	SDG's ke 9
2	Bidang Pembangunan desa sub Bidang Kawasan Pemukiman	Pengadaan armada pengangkut sampah / motor roda 3	SDG's ke 9
3	Bidang Pembangunan desa sub Bidang Pariwisata	Pembangunan infrastruktur pariwisata desa pada Agrowisata Kebun Pak Inggih	SDG's ke 9

Sumber: Diolah penulis (2024)

Lebih lanjut dalam dokumen Rencana Kerja Pemerintah Desa Tahun Anggaran 2024 Desa Sekapuk Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik, juga memuat Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKP-Desa) Non Prioritas Tahun 2024 memperlihatkan beberapa jenis kegiatan yang akan dilaksanakan dalam rangka meningkatkan pencapaian SDG's pada tipe Desa Tanpa Kemiskinan Dan Kelaparan Serta Tipe Desa Ekonomi Tumbuh Merata di Desa Sekapuk.

Dokumen Rencana Kerja Pemerintah Desa Tahun Anggaran 2024 Desa Sekapuk tersebut, juga memuat Daftar Usulan Bansos, APBN, APBD Provinsi, APBD Kabupaten (DU-RKP 2025) Hasil Musdes 2024 dengan mengajukan sebanyak 155 orang penerima dalam mendukung pencapaian SDG's ke 1. Jumlah tersebut sebanyak 111 adalah janda, 28 orang adalah anak yatim dan 16 orang penderita cacat. Lebih lanjut, hasil analisa mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa berbasis pencapaian SDGs dapat disampaikan dalam Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Analisa Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Berbasis Pencapaian SDGs

No.	Aspek	Temuan Lapangan	Hasil Analisa
1	Perencanaan Pemerintahan Desa	✓ Dokumen Rencana Kerja Pemerintah Desa Tahun Anggaran 2024 Desa Sekapuk Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik telah memuat jenis kegiatan dan keterkaitan dengan SDG's yang ingin dicapai ✓ Dokumen perencanaan yang memuat jenis kegiatan dan keterkaitan dengan SDG's disusun berdasarkan partisipasi masyarakat melalui musyawarah desa	Penyelenggaraan Pemerintahan Desa telah berorientasi pada pencapaian SDG's, dengan focus pada pencapaian indicator SDG's yang masih kurang/lemah
2	Alokasi dukungan anggaran	✓ Jenis kegiatan dan keterkaitan dengan SDG's yang ingin dicapai telah dialokasikan dalam anggaran Rencana Kerja Pemerintah Desa Tahun Anggaran 2024	

Sumber: Diolah dari data primer (2024)

Berdasarkan hasil penilaian diatas menunjukkan bahwa, tipe Desa Tanpa Kemiskinan dan Kelaparan dengan fokus pada pengentasan kemiskinan dan memastikan akses pangan yang cukup bagi seluruh warga, sesuai dengan SDGs 1 dan 2 serta Desa Ekonomi Tumbuh Merata dengan menciptakan lapangan kerja yang merata dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, sesuai dengan SDGs 8, 9, 10, dan 12 menjadi prioritas bagi Desa Sekapuk. Hal ini mengingat pencapaian rata-rata pada indicator kedua tipe desa tersebut masih relative rendah dibandingkan dengan pencapaian rata-rata pada tipe desa lainnya. Desa Sekapuk memiliki nilai pencapaian yang tinggi dalam SDG's sebagai Desa Peduli Lingkungan yang melestarikan lingkungan hidup dan sumber daya alam, serta beradaptasi dengan perubahan iklim, terkait dengan SDGs 7, 13, 14, dan 15 dan Desa Tanggap Budaya yang menghargai dan melestarikan

budaya lokal dengan mempercepat pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, terkait dengan SDGs 16 dan 18. Hal ini diartikan bahwa Desa Sekapuk telah mampu mengoptimalkan langkah melestarikan lingkungan hidup dan sumber daya alam, serta beradaptasi dengan perubahan iklim serta yang menghargai dan melestarikan budaya lokal. Pemerintah desa berorientasi pada pencapaian SDG's yang masih kurang/lemah yaitu sebagai Desa Tanpa Kemiskinan dan Kelaparan sesuai dengan SDGs 1 dan 2 serta Desa Ekonomi Tumbuh Merata dengan menciptakan lapangan kerja yang merata dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, sesuai dengan SDGs 8, 9, 10, dan 12.

Hasil kajian menegaskan bahwa pemerintah desa perlu meningkatkan pencapaian SDG's yang masih kurang/lemah yaitu sebagai Desa Tanpa Kemiskinan dan Kelaparan sesuai dengan SDGs 1 dan 2 serta Desa Ekonomi Tumbuh Merata dengan menciptakan lapangan kerja yang merata dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, sesuai dengan SDGs 8, 9, 10, dan 12. Selain itu pemerintah desa perlu inovasi strategi pendanaan melalui kemitraan dengan sektor swasta, penggalangan dana melalui program crowdfunding, atau pemanfaatan dana hibah dari lembaga donor. Pendekatan yang kreatif dan terencana, diharapkan program-program pembangunan dapat terlaksana dengan lebih efektif dan efisien. Lebih lanjut membuka kajian yang lebih mendalam, bagaimana pengelolaan pemerintahan desa dapat secara operasional berbasis pada pencapaian SDG's, dengan mempertimbangkan aspek perencanaan, pengorganisasian, penggunaan sumber daya dan pengawasan.

Hasil kajian mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa berbasis Sustainable Development Goals (SDGs) di Desa Sekapuk menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas kepemimpinan, pemanfaatan sumber daya alam, dukungan sumber daya pembangunan, serta tingkat partisipasi masyarakat secara signifikan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan di tingkat desa. Keberhasilan Desa Sekapuk meraih pengakuan sebagai Desa Peduli Lingkungan dan Desa Tanggap Budaya mencerminkan integrasi yang efektif antara kapasitas kepemimpinan, tata kelola sumber daya alam, dan pelibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program-program pembangunan.

Di sisi lain, terdapat sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi pencapaian SDGs di desa tersebut. Kendala utama meliputi terbatasnya kapasitas pendanaan, keberadaan kelompok masyarakat yang tidak sejalan dengan arah kebijakan pemerintah desa, serta semakin menurunnya ketersediaan sumber daya alam yang bersifat lestari. Dalam konteks pendanaan, diperlukan pendekatan inovatif untuk mendukung keberlanjutan program-program pembangunan, khususnya di sektor ekonomi dan pariwisata. Alternatif strategi pendanaan yang relevan antara lain menjalin kemitraan dengan sektor swasta, pemanfaatan platform crowdfunding, serta pengajuan hibah dari lembaga donor. Pendekatan yang adaptif dan terencana menjadi kunci untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program. Selanjutnya, terkait dengan dinamika sosial, diperlukan upaya resolusi konflik melalui dialog partisipatif dan mediasi antara pihak-pihak yang berbeda pandangan, serta penerapan prinsip transparansi dan komunikasi terbuka dalam pengambilan keputusan. Strategi pelibatan seluruh elemen masyarakat secara inklusif diharapkan mampu meningkatkan rasa memiliki terhadap program pembangunan dan mengurangi potensi resistensi sosial.

Adapun terkait isu keberlanjutan sumber daya alam, khususnya penurunan cadangan tambang kapur, perlu disusun strategi diversifikasi ekonomi melalui pengembangan sektor-sektor alternatif yang berkelanjutan, seperti pertanian, ekowisata, dan industri kreatif. Selain itu, perencanaan pasca tambang, termasuk upaya reklamasi

dan restorasi lingkungan, menjadi aspek penting yang harus dipertimbangkan. Proses ini memerlukan partisipasi aktif dari masyarakat dan para pemangku kepentingan guna menghasilkan keputusan yang inklusif dan berorientasi pada keberlanjutan lingkungan serta ketahanan ekonomi desa.

4. CONCLUSION

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan Desa Sekapuk berbasis *Sustainable Development Goals* (SDGs) telah berjalan secara optimal. Hal ini tercermin dari skor pencapaian SDGs yang mencapai 71,92 berdasarkan data resmi Kementerian Desa. Beberapa indikator menunjukkan capaian yang sangat tinggi, antara lain akses terhadap air bersih dan sanitasi (91,28), energi bersih dan terbarukan (99,72), konsumsi dan produksi yang berwawasan lingkungan (91,38), ekosistem laut (100), serta kehidupan yang damai dan berkeadilan (93,50). Berdasarkan klasifikasi tipe desa, Desa Sekapuk termasuk sebagai *Desa Peduli Lingkungan* dan *Desa Tanggap Budaya* dengan kontribusi signifikan terhadap pencapaian SDGs 7, 13, 14, 15, 16, dan 18. Keberhasilan implementasi SDGs di desa ini didorong oleh kepemimpinan kepala desa yang visioner, potensi sumber daya alam, dukungan sumber daya pembangunan, serta tingginya partisipasi masyarakat. Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti keterbatasan pendanaan, adanya kelompok yang berseberangan, serta berkurangnya cadangan sumber daya alam, khususnya tambang kapur, yang menjadi ancaman terhadap keberlanjutan pembangunan desa.

Merujuk pada hasil penelitian ini, sejumlah arah penelitian lanjutan dapat dipertimbangkan. Pertama, penting untuk mengembangkan studi perbandingan antar desa guna mengidentifikasi pola-pola keberhasilan implementasi SDGs yang dapat dijadikan rujukan atau diterapkan di daerah lain dengan karakteristik yang beragam. Kedua, diperlukan penelitian jangka panjang untuk menelaah pengaruh berkelanjutan dari penerapan SDGs terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat dari aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan. Ketiga, partisipasi masyarakat dan berbagai bentuk inovasi sosial lokal perlu dieksplorasi lebih lanjut guna memperkuat pendekatan pembangunan yang berbasis komunitas. Keempat, analisis terhadap efektivitas kebijakan pembangunan desa yang berbasis data dan bukti (*evidence-based policy*) menjadi penting dalam mempercepat pencapaian indikator SDGs. Kelima, status Desa Sekapuk sebagai desa wisata memberikan peluang untuk menyusun model pembangunan berkelanjutan yang terintegrasi dengan potensi lokal, termasuk pelestarian lingkungan, ekonomi kreatif, dan nilai-nilai budaya. Terakhir, mengingat ancaman terhadap keberlangsungan sumber daya alam seperti tambang kapur, riset mengenai strategi adaptasi dan ketahanan lingkungan sangat diperlukan untuk mendukung keberlanjutan pembangunan desa.

5. REFERENCES

- Agung, & Risqi. (2023). *Peran BUMDes (Badan Usaha Milik Desa) dalam Pencapaian SDGs Desa*. <https://ojs.unimal.ac.id/agrifo/article/view/14827>
- Andari. (2021). *Implementation of Village SDGs in Achieving Sustainable Development Goals in Bali Province*. Jurnal Bali Membangun Bali Volume 2 Nomor 3 Desember. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=siugEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA203&dq=Development+administrations+is+a+closely+related+to+SDGs+Desa+&ots=QfAAGQptQx&sig=7fX7BStXGsYjgBlqp4pMop7Yo-g>

- Bima, & Achmad. (2019). Perbandingan Keberhasilan Implementasi Program Desa Mandiri Pangan Desa Pulosari dan Desa Batusari Kabupaten Pemalang. *Journal of Politic and Government Studies*.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/25050/22302>
- Erine. (2023). JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan. *Aktualisasi Empat Pilar Sustainable Development Goals (SDGs) Di Perdesaan Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan*, 8(1). <https://doi.org/10.14710/jiip.v8i1.16513>
- Irene, & Antonio. (2020). *Enhancing the sustainable goal of access to healthcare: findings from a literature review on telemedicine employment in rural areas*.
<https://www.mdpi.com/2071-1050/12/8/3318>
- Komang, Anantawikrama, Made, & Gede. (2021). *Economics and Law* 24 no.
<https://seajbel.com/wp-content/uploads/2021/10/SEAJBEL24.ISU-6-887.pdf>
- Nike, & Ria. (2022). *Sound Governance: Model Kolaborasi Multilevel sebagai Upaya Pencegahan Korupsi dalam Pemerintahan Desa*.
<http://jurnal.asian.or.id/index.php/JIANA/article/view/115>
- Qurat, Tahir, & Muhammad. (2025). *Decentralization policies and sustainable rural development: A path to eradicating poverty (SDG 1) and hunger (SDG 2)*.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/sd.3147>
- Subekti. (2022). The Analysis Of Village Fund Contribution To Achieve A National Sustainable Development Goal (Sdgs Village) In Gadingrejo Village, Kepil Subdistrict Wonosobo Regency. *International Journal of Social Science*, 1.
<https://doi.org/10.53625/ijss.v1i5.1318>
- Suryadi. (2023). *Implementasi Sustainable Develoment Goals (SDGs) Desa Sebagai Upaya Menuju Kemandirian Desa Kotarindau*.
<https://ejournalugj.com/index.php/Publika/article/view/8518>
- Umar, & Suardi. (2024). *The Role of Village Assistants in the Village Program Sustainable Development Goals*.
<https://journal.unm.ac.id/index.php/administrare/article/view/3121>
- Wahyu, D. (2023). *Dulu Miskin dan Tertinggal, Begini Cara Desa Sekapuk Kembangkan Ekonomi Masyarakat Hingga Jadi Desa Miliarder-UKMINDONESIA.ID*.
<https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/dulu-miskin-dan-tertinggal-begini-cara-desa-sekapuk-kembangkan-ekonomi-masyarakat-hingga-jadi-desa-miliarder>

Implementasi Program Rehabilitasi Sosial Dalam Penanggulangan Gelandangan Dan Pengemis Di Kabupaten Karangasem

Ni Kadek Nina Perianti¹, Lilik Antarini², Komang Ema Marsita Dewi³

^{1,2,3}Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Warmadewa, Bali, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2025-04-15

Revised 2025-06-17

Accepted 2025-06-17

Available online 2025-06-30

Keywords:

Sustainable Development,
Village Governance, Natural
Resources



This is an open access article under the
CC BY-SA license.

Copyright © 2024 by Author. Published
by Universitas Hang Tuah

ABSTRACT

This research is motivated by the rampant cases of vagrants and beggars spread across several areas in major cities in Bali such as traffic lights, coasts and shopping centers. This study is intended to analyze the Implementation of the Social Rehabilitation Program for homeless people and beggars in Karangasem Regency. The theory used in this study is the theory of Policy Implementation according to Van Meter and Van Horn. Several factors that can determine the success of a policy implementation are standards and objectives, resources, characteristics of the implementing organization, communication between related organizations and implementing activities, attitudes of implementers, and conditions of the social, economic, and political environment. The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach. The data collection technique uses three methods, namely interviews, observations, and documentation. The data that has been collected is analyzed starting from data reduction, then data presentation, and finally conclusion drawn. The research was carried out at the Karangasem Regency Social Service. The results of the study show that the implementation of the social rehabilitation program for gepeng has been carried out, but there are several variables that have not been fulfilled and there are obstacles that make it difficult to implement the program. Then it is also hoped that the Karangasem Regency Social Service and local Traditional Villages will cooperate in verifying the identity of homeless people and beggars so that there is no change in identity to facilitate the distribution of aid. To overcome social stigma, it is necessary to involve social experts or psychologists and conduct socialization to the community. The Social Rehabilitation Program must be a priority program with adequate budget and resources.

1. INTRODUCTION

Indonesia salah satu negara berkembang dengan jumlah penduduk yang sangat padat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk di Indonesia pada Juni 2024 adalah 281,6 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2024). Pemerintah terus mengupayakan pembangunan nasional untuk mewujudkan Tujuan Nasional sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD NRI 1945 pada Alinea ke-IV, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Mencapai kesejahteraan sosial menjadi prioritas utama bagi suatu negara. Keberhasilan suatu negara tidak dapat diukur secara sempurna jika tingkat kesejahteraan sosial masyarakatnya masih rendah. Terdapat berbagai faktor yang menyebabkan kesejahteraan sosial di suatu negara belum tercapai, seperti tingkat pendidikan dan kesehatan yang rendah, tingginya angka pengangguran, dan kemiskinan yang merajalela.

*Corresponding author.

E-mail: ninaprnt20@gmail.com

Kemiskinan bukan lagi masalah baru bagi bangsa ini, dapat dikatakan jika ini merupakan masalah yang cukup serius dan hingga kini pemerintah terus melakukan upaya untuk mengatasinya. Timbulnya kemiskinan setiap tahun disebabkan karena rendahnya pendidikan, tidak memiliki keterampilan yang sesuai dengan kualifikasi tempat kerja, kurangnya lapangan pekerjaan yang tersedia, dan penghasilan yang diperoleh kurang mencukupi dimana kebutuhan hidup kian meningkat. Hal ini yang menyebabkan orang-orang yang tidak memiliki keterampilan dan pendidikan tidak memiliki pekerjaan yang tetap dan layak. Karena tidak memiliki sumber penghasilan, ini mendorong kaum marginal atau kelompok sosial yang terpinggirkan untuk mencoba segala cara untuk bertahan hidup. Salah satu cara yang sering ditempuh adalah dengan menjadi pemulung, pengamen, pengemis, gelandangan, dan berbagai profesi lainnya. Gelandangan dan pengemis sebagai fenomena sosial yang kompleks dan multidimensional, yang mencerminkan kesenjangan ekonomi dan ketidakmerataan distribusi sumber daya dalam masyarakat. Gepeng sering kali hidup di bawah garis kemiskinan, tanpa akses yang memadai terhadap kebutuhan dasar seperti tempat tinggal, makanan, dan layanan kesehatan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1980 tentang Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis, Gelandangan adalah orang-orang yang hidup dalam keadaan tidak sesuai dengan norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat, serta tidak mempunyai tempat tinggal dan pekerjaan yang tetap di wilayah tertentu dan hidup mengembara di tempat umum. Sedangkan, pengemis adalah orang-orang yang mendapatkan penghasilan dengan meminta-minta di muka umum dengan berbagai cara dan alasan untuk mengharapkan belas kasihan dari orang lain.

Soetjipto Wirosardjono dalam (Yuniar, 2022) mengungkapkan bahwa gelandangan adalah bagian dari lapisan terbawah dalam stratifikasi sosial, ekonomi, dan budaya di masyarakat perkotaan. Dalam klasifikasi ini, gelandangan adalah individu yang tidak memiliki tempat tinggal atau rumah tetap, juga tidak memiliki pekerjaan yang stabil atau layak. Mereka cenderung berkeliaran di dalam kota, mencari makanan, minuman, dan tempat tidur di sembarang tempat. Pengertian gelandangan menurut Peraturan Daerah No 12 tahun 2008 tentang Ketertiban Sosial adalah Gelandangan adalah orang yang hidup dalam keadaan tidak sesuai dengan norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat tidak mempunyai tempat tinggal dan pekerjaan yang tetap dan mengembara ditempat umum. Berdasarkan beberapa pengertian gelandangan dan pengemis di atas dapat disimpulkan bahwa gelandangan adalah individu yang tidak memiliki tempat tinggal atau pendapatan yang stabil dan menjalani kehidupannya di tempat umum. Sementara itu, pengemis adalah mereka yang menggantungkan hidupnya dengan meminta-minta sebagai sumber penghasilan mereka.

Gelandangan dan pengemis sebagai fenomena sosial yang kompleks dan multidimensional, yang mencerminkan kesenjangan ekonomi dan ketidakmerataan distribusi sumber daya dalam masyarakat. Gepeng sering kali hidup di bawah garis kemiskinan, tanpa akses yang memadai terhadap kebutuhan dasar seperti tempat tinggal, makanan, dan layanan kesehatan. Situasi ini tidak hanya mengganggu ketertiban umum, tetapi juga menunjukkan kegagalan sistemik dalam menjamin kesejahteraan bagi semua lapisan Masyarakat. Penduduk miskin di Karangasem pada tahun 2020 berjumlah 24,69 ribu jiwa. Pada tahun 2021, jumlah penduduk miskin di Karangasem meningkat menjadi 28,52 ribu jiwa dan pada tahun 2022, jumlah penduduk miskin mencapai angka 29,45 ribu jiwa (Marsitadewi C Sudemen, 2024). Gelandangan dan pengemis yang berasal dari Karangasem sebagian besar berasal dari Desa Muntigunung, Kecamatan Kubu (detikBali, 2022). Kebiasaan menggepeng yang dilakukan warga bukan merupakan sebuah tradisi

seperti halnya yang dikatakan orang banyak melainkan hal ini terjadi karena rendahnya mental masyarakat yang dimiliki sehingga mengakibatkan tidak dimilikinya rasa malu untuk meminta-minta. Selain itu, kurangnya keterampilan yang dimiliki dikarenakan tingkat pendidikan yang rendah menyebabkan kualitas sumber daya manusianya relatif rendah.

Melihat masih banyaknya kasus gelandangan dan pengemis di Kabupaten Karangasem, Pemerintah setempat telah mengambil tindakan lebih lanjut dengan menginisiasi serangkaian program yang bertujuan untuk menangani permasalahan tersebut secara holistik. Salah satunya adalah program rehabilitasi sosial. Pada tahun 2021, Ditjen Rehabilitasi Sosial memfokuskan pada beberapa kegiatan, salah satunya adalah pelaksanaan Rehabilitasi Sosial. Program Rehabilitasi Sosial mencakup pemenuhan kebutuhan dasar, terapi (fisik, mental, spiritual, psikososial, keterampilan/kewirausahaan), perawatan dan pengasuhan sosial (termasuk kasih sayang, keamanan, kelekatan, dan kesejahteraan), serta dukungan keluarga (emosional, pengetahuan, keterampilan berhubungan, dan pemahaman atas masalah yang dihadapi). Program ini diperkuat melalui penerapan rehabilitasi sosial berbasis keluarga, komunitas, dan tempat tinggal. Program rehabilitasi sosial penanggulangan gelandangan dan pengemis (gepeng) di Kabupaten Karangasem berlandaskan pada Peraturan Bupati Karangasem Nomor 35 Tahun 2017 tentang Sinergitas Pengentasan Gelandangan dan Pengemis Berbasis Desa Wisata. Terdapat kolaborasi dengan lembaga non-pemerintah yaitu Lembaga Kesejahteraan Sosial Bhakti Laksana dan masyarakat setempat untuk memperluas jaringan dukungan sosial. Selain itu, pemerintah juga berkomitmen untuk melakukan survei mendalam untuk memahami akar permasalahan dan menciptakan kebijakan yang berbasis bukti untuk memastikan bahwa upaya penanganan yang dilakukan adalah tepat sasaran dan berkelanjutan dalam jangka panjang (Musleh et al., 2023; Musleh & Rosa, 2024; Yesayabela et al., 2023)

Berdasarkan fakta dilapangan, upaya-upaya yang dilakukan belum membuahkan hasil yang diinginkan. Hal ini di buktikan dengan masih banyaknya gelandangan dan pengemis yang tersebar di kota-kota besar di Bali, baik itu di traffic light, pantai, pusat perbelanjaan ataupun di jalan-jalan besar (Juniasa, 2022). Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, mendorong peneliti untuk mengangkat dan mengambil penelitian yang berjudul: "Implementasi Program Rehabilitasi Sosial dalam Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis di Kabupaten Karangasem".

2.METHODS

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Bogdan dan Taylor dalam (Nugrahani C Hum, 2014) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang diamati. Penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus berfokus pada eksplorasi mendalam tentang satu atau beberapa kasus atau fenomena tertentu dalam konteks alami. Ini melibatkan pengumpulan data deskriptif yang kaya, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen, untuk memahami makna dan perspektif individu atau kelompok yang terlibat. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam konteks sosial, budaya, dan ekonomi yang melatarbelakangi masalah gelandangan dan pengemis, sehingga dapat memahami dinamika lokal dan bagaimana program tersebut diterima oleh komunitas.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tiga cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Karangasem, Yayasan LKS Bhakti Laksana, dan Desa Muntigunung, Kecamatan Kubu. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini yaitu staff Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kabupaten Karangasem, Penyuluh Sosial Ahli Muda Dinas Sosial Kabupaten Karangasem, Ketua Yayasan LKS Bhakti Laksana serta Warga Binaan Sosial Gelandangan dan Pengemis di Desa Muntigunung. Data yang didapat kemudian di analisis menggunakan Teknik analisis data dari Miles C Huberman 1984 dalam (Sugiyono, 2013) dengan tiga cara yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai tingkat keberhasilan kebijakan tersebut. Peneliti melakukan analisis terhadap fakta-fakta yang ditemukan di lapangan melalui observasi, mengumpulkan informasi yang lengkap dan jelas melalui wawancara dengan informan yang relevan, serta menggunakan teknik dokumentasi dengan mempelajari dokumen-dokumen terkait Program Rehabilitasi Sosial dalam Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis di Kabupaten Karangasem sesuai dengan teori yang diterapkan dalam penelitian ini. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn. Untuk dapat dikatakan berhasil atau tidak, implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn dapat dianalisis melalui enam variabel (Pramono, 2020), yaitu standar dan tujuan, sumber daya kebijakan, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksana, sikap para pelaksana, kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

Standar dan Tujuan

Program rehabilitasi sosial dilandasi oleh Peraturan Bupati Karangasem Nomor 35 Tahun 2017 yang mengatur mengenai Sinergitas Pengentasan Gelandangan dan Pengemis Berbasis Desa Wisata di Kabupaten Karangasem. Program ini dilatarbelakangi oleh adanya masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan, melakukan aksi mengemis dan menggeng di berbagai daerah. Adapun tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup para gepeng, sekaligus mengurangi angka kemiskinan dan ketergantungan mereka pada bantuan berbasis keluarga. Dalam pelaksanaannya sudah menunjukkan perubahan pola hidup WBS, hanya saja dikarenakan beberapa permasalahan menyebabkan pelaksanaan program ini belum menyentuh hasil sebagaimana tercantum dalam tujuan program ini.

Sumber Daya Kebijakan

Sebuah kebijakan yang telah ditetapkan memerlukan sumber daya untuk memastikan kelancaran seluruh prosesnya. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana sumber daya yang ada dapat dimanfaatkan dengan baik. Van Meter & Van Horn menyatakan bahwa meskipun perintah implementasi disampaikan dengan jelas, tepat, dan konsisten, kekurangan sumber daya pada pelaksana kebijakan dapat membuat implementasi tersebut tidak efektif. Berdasarkan pandangan ini, kebijakan yang diterapkan tidak akan memberikan dampak positif bagi masyarakat jika tidak didukung oleh sumber daya yang memadai, seperti sumber daya manusia, fasilitas, dan dana yang cukup untuk pelaksanaannya.

Sumber Daya Manusia

Dinas Sosial Kabupaten Karangasem memiliki 34 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dari berbagai golongan, mulai dari golongan I/b hingga golongan IV/c dan 59 pegawai kontrak. Dalam melaksanakan Program Rehabilitasi Sosial dalam penanggulangan gelandangan dan pengemis, Dinas Sosial bekerja sama dengan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS). LKS Bhakti Laksana memiliki 7 pengelola. Namun, jumlah ini masih dianggap sangat terbatas untuk melakukan pembinaan terhadap para gelandangan dan pengemis, sehingga hanya beberapa orang yang dapat turun langsung ke lapangan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jumlah sumber daya manusia yang tersedia untuk menjalankan Program Rehabilitasi Sosial masih belum memadai.

Sarana dan Prasarana

Kerjasama antara Lembaga Kesejahteraan Sosial dan Pemerintah Kabupaten Karangasem dalam menangani masalah gelandangan dan pengemis telah dimulai sejak tahun 2016. Pada tahun 2017, Dinas Sosial Kabupaten Karangasem menerima bantuan berupa tiga mesin pembuatan dupa dan peralatan untuk sarana prasarana pembuatan anyaman daun lontar. Semua bantuan yang diberikan kepada Pemerintah Kabupaten Karangasem untuk mendukung Kebijakan Pengentasan Gelandangan dan Pengemis, selanjutnya disalurkan ke LKS Bhakti Laksana, yang merupakan lembaga yang direkomendasikan untuk melakukan rehabilitasi terhadap gelandangan dan pengemis dipasarkan ke berbagai daerah yang ada di Provinsi Bali. Selain itu, sejak tahun 2016, Pemerintah Kabupaten Karangasem juga telah menerima sejumlah bantuan dari Kementerian Sosial. Semua bantuan yang diberikan kepada Pemerintah Kabupaten Karangasem bertujuan untuk mendukung Kebijakan Pengentasan Gelandangan dan Pengemis, dan selanjutnya disalurkan kepada LKS Bhakti Laksana sebagai lembaga yang direkomendasikan untuk melakukan rehabilitasi terhadap para gelandangan dan pengemis.

Sarana dan prasarana yang didistribusikan untuk membantu keberhasilan Program Rehabilitasi Sosial terhadap gepeng masih belum memadai, dalam artian diperlukan lagi sarana dan prasarana untuk membantu pelaksanaan pelatihan keterampilan tersebut. Keterbatasan alat untuk membuat dupa, yang merupakan salah satu sumber penghidupan utama mereka, serta tidak adanya pelatihan keterampilan pasca wabah COVID-19, menjadi hambatan dalam mengembangkan potensi yang ada. Akibatnya, sebagian warga terpaksa kembali menggepeng karena kurangnya sarana dan kesempatan untuk melatih keterampilan untuk memperoleh pendapatan yang memadai.

Ketersediaan Dana

Pada tahun 2016, Bupati Karangasem bersama Dinas Sosial Kabupaten dan Provinsi serta LKS Bhakti Laksana direkomendasikan untuk melaksanakan program Usaha Ekonomi Produktif (UEP) kemandirian dari Kementerian Sosial Republik Indonesia bagi 100 orang pengemis. Program ini menyediakan bantuan sebesar Rp50.000.000 untuk pelatihan keterampilan dan modal usaha senilai Rp5.000.000 per orang, dengan total dana mencapai Rp500.000.000. Setelah dilakukan pemantauan dan evaluasi oleh Kementerian pada tahun 2018, WBS binaan dinyatakan layak dan berhak menerima bantuan tambahan modal usaha sebesar Rp200.000.000 untuk 50 orang penerima (masing-masing Rp4.000.000) guna mendukung kelangsungan usaha WBS.

Kementerian Sosial meluncurkan bantuan yang mencakup berbagai aspek, antara lain peralatan untuk membangun 50 unit rumah senilai Rp1.500.000.000, dengan nilai

masing-masing rumah sebesar Rp30.000.000. Selain itu, terdapat juga bantuan perabotan rumah tangga untuk 50 keluarga, dengan anggaran sebesar Rp1.500.000 per keluarga, total senilai Rp75.000.000. Bantuan uang jaminan hidup diberikan kepada 195 orang, masing-masing sebesar Rp25.000 per hari selama tiga bulan, dengan total senilai Rp438.760.000. Program ini juga mencakup pelatihan keterampilan dan pembinaan harkat serta martabat bagi 50 warga gepeng selama tujuh hari, senilai Rp50.000.000. Selain itu, bantuan permodalan diberikan kepada masing-masing WBS sebesar Rp5.000.000, dengan total senilai Rp250.000.000. Bantuan operasional untuk yayasan juga disediakan sebesar Rp15.000.000. Secara keseluruhan, total bantuan yang diberikan mencapai Rp2.328.750.000.

Sumber daya kebijakan yang dimiliki dalam pelaksanaan program Rehabilitasi Sosial dalam Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis di Kabupaten Karangasem belum memadai baik itu dari segi Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana serta Ketersediaan Dana. SDM yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang, serta keterbatasan dana yang dimiliki menyebabkan terhambatnya pelaksanaan program ini. Pelaksanaan rehabilitasi sosial saat ini tidak lagi dalam bentuk pelatihan keterampilan melainkan lebih difokuskan pada Pendidikan Tingkat Dasar yaitu Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) untuk mendidik karakter generasi baru.

Karakteristik Organisasi Pelaksana

Keberhasilan pelaksanaan kebijakan Sinergitas Pengentasan Gelandangan dan Pengemis ini, dipengaruhi juga oleh karakteristik dari Dinas Sosial Kabupaten Karangasem. Dalam pelaksanaan kebijakan, kompetensi staf atau pelaksana sangat penting untuk mendukung keberhasilan kebijakan tersebut. Setiap pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan jabatan yang diembannya di Dinas Sosial Kabupaten Karangasem. Kompetensi ASN di Dinas Sosial Kabupaten Karangasem dianggap memadai untuk melaksanakan tugas mereka dalam program rehabilitasi sosial terhadap gelandangan dan pengemis (gepeng). Program ini dijalankan dengan bekerja sama dengan LKS Bhakti Laksana dan melibatkan agen pelaksana dari Dinas Sosial serta Satuan Polisi Pamong Praja. Meskipun demikian, jumlah tenaga yang tersedia masih dirasa kurang mengingat perbedaan signifikan antara jumlah gelandangan dan pengemis dengan jumlah pelaksana yang ada.

Komunikasi Antar Organisasi

Dalam pelaksanaan implementasi program rehabilitasi sosial diperlukan komunikasi yang sejalan antara pihak pelaksana agar dalam pencapaian hasil program mencapai tujuan sesuai yang diharapkan. Dinas Sosial Kabupaten Karangasem melakukan koordinasi keluar (eksternal) dan kedalam (internal). Koordinasi keluar dilakukan bersama Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) ketika ada hal atau permasalahan yang terkait dengan gelandangan dan pengemis. Koordinasi kedalam dilakukan bersama seluruh bidang di Dinas Sosial Kabupaten Karangasem yang dilakukan rutin sebulan sekali atau di waktu-waktu tertentu untuk membahas permasalahan terkait gepeng ataupun permasalahan lainnya yang berkaitan dengan Dinas Sosial Kabupaten Karangasem. Dinas Sosial Kabupaten Karangasem telah melakukan penyampaian informasi dan sosialisasi Kebijakan Pengentasan Gelandangan dan Pengemis. Dimana Dinas Sosial Karangasem telah bekerjasama dengan pemerintah Kecamatan dan Desa untuk melakukan sosialisasi kebijakan tersebut. Dinas Sosial Kabupaten Karangasem juga sudah melakukan usaha-usaha untuk memberikan informasi kepada masyarakat baik

melalui media konvensional (koran) maupun melalui media modern (website, facebook dan youtube).

Sikap Para Pelaksana

Dalam penerapan suatu kebijakan, para pelaksana kebijakan seharusnya sudah memahami kebijakan yang telah ditetapkan dan aktif mendukung kebijakan tersebut, sehingga kebijakan dapat berjalan dengan efektif. Dalam hal ini, para pelaksana kebijakan juga perlu memahami dan mendukung kebijakan pengentasan gelandangan dan pengemis agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dalam konteks ini, pelaksana kebijakan adalah Dinas Sosial Kabupaten Karangasem. Selain itu, masyarakat Kabupaten Karangasem tidak hanya menjadi sasaran, tetapi juga berperan sebagai pelaksana kebijakan karena memiliki tanggung jawab atas kehidupan dan kesejahteraan diri mereka sendiri. Para pelaksana telah memahami dengan baik bagaimana pelaksanaan dari kebijakan ini. Namun, dalam menjalankan sebuah kebijakan tentunya pasti memiliki hambatan yang harus dilewati demi tercapainya tujuan kebijakan tersebut.

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan, pasti akan ada saja permasalahan atau hambatan yang dihadapi. Berbagai hambatan itu akan mempengaruhi pelaksanaan kebijakan tersebut. Adapun hambatan dalam implementasi Program Rehabilitasi Sosial dalam Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis Kabupaten Karangasem. Terungkap bahwa pembentukan mental dan karakter sangat sulit dilakukan karena karakter yang kuat sudah tertanam dalam diri mereka sejak kecil. Oleh karena itu, perubahan karakter saat ini dianggap masih sulit untuk dilakukan. Menurut (Nofi, 2016) pola asuh orang tua gepeng yang ditanamkan sejak kecil menyebabkan penanaman mindset yang salah, sebab sejak dini ditanamkan bahwa pekerjaan yang hanya bisa mereka lakukan ialah menggepeng. Selain itu, hambatan lain yang mempengaruhi pelaksanaan program ini adalah para gepeng selalu melakukan perubahan identitas ketika terjaring razia sehingga terdapat kesulitan dalam distribusi bantuan.

Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik

Pada pelaksanaan suatu kebijakan, lingkungan sosial, ekonomi dan politik menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi tingkat keberhasilan kebijakan tersebut. Lingkungan eksternal ini mempunyai gerakan dinamis dalam kehidupan di masyarakat. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak mendukung bisa saja menjadi kegagalan dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial dalam penanggulangan gelandangan dan pengemis. Lingkungan politik tidak terlalu berpengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan pengentasan gelandangan dan pengemis. Bagaimana pun kondisi politiknya, Program Rehabilitasi Sosial dalam penanggulangan gelandangan dan pengemis ini tetap berjalan. Dari sisi kondisi sosial, stigma masyarakat terhadap gelandangan dan pengemis sering kali membuat mereka merasa terisolasi, yang menghambat proses reintegrasi mereka ke dalam masyarakat. Sementara itu, dari sisi ekonomi, kesulitan dalam pemasaran dan perolehan bahan baku mempengaruhi kelancaran program ini. Di era digital, mereka masih terbatas untuk memasarkan hasil produksi secara offline, yang membuat mereka kesulitan dalam mengakses pasar yang lebih luas.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Program Rehabilitasi Sosial dalam Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis di Kabupaten Karangasem, peneliti menarik simpulan bahwa Implementasi Program Rehabilitasi Sosial

dalam Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis di Kabupaten Karangasem telah terlaksana, namun masih terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi sehingga menyebabkan pelaksanaan program ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Pada indikator standar dan tujuan, Program Rehabilitasi Sosial dalam Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis di Kabupaten Karangasem memiliki standar dan tujuan yang jelas serta terukur. Pada indikator sumber daya, Dinas Sosial Kabupaten Karangasem dan LKS Bhakti Laksana masih menghadapi kekurangan jumlah sumber daya manusia untuk menjalankan program, selain itu terbatasnya sarana dan prasarana serta keterbatasan dana yang dimiliki sehingga pelaksanaan program ini belum efektif. Dalam indikator karakteristik organisasi pelaksana, meskipun kompetensi para pelaksana sudah cukup memadai, namun masih terdapat kekurangan tenaga kerja yang diperlukan untuk melaksanakan program dengan maksimal. Pada indikator komunikasi antar organisasi, koordinasi antara pihak internal dan eksternal berjalan lancar, dengan koordinasi dua arah.

Sosialisasi program sudah cukup efektif, di mana pemerintah bekerja sama dengan Kelurahan/Desa dalam mengedukasi masyarakat mengenai program rehabilitasi sosial dalam penanggulangan gelandangan dan pengemis selain itu Dinas Sosial Kabupaten Karangasem juga sudah melakukan usaha-usaha untuk memberikan informasi kepada masyarakat baik melalui media konvensional (koran) maupun melalui media modern (website, facebook dan youtube). Pada indikator sikap pelaksana, para pelaksana telah memahami dengan baik bagaimana pelaksanaan dari program ini. Namun, dalam menjalankan sebuah program tentunya pasti memiliki hambatan yang harus dilewati demi tercapainya tujuan program. Pembentukan mental dan karakter sangat sulit dilakukan karena karakter yang kuat sudah tertanam dalam diri mereka sejak kecil. Selain itu, Dinas Sosial Kabupaten Karangasem kesulitan dalam distribusi bantuan dikarenakan para gepeng ini terus melakukan perubahan identitas. Pada indikator kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik, meskipun kondisi politik dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, kebijakan ini tetap berjalan. Kondisi sosial yang buruk, seperti stigma masyarakat, sering membuat gelandangan dan pengemis merasa terisolasi, menghambat reintegrasi mereka. Dari sisi ekonomi, kesulitan pemasaran dan perolehan bahan baku juga menghambat kelancaran program, karena mereka masih terbatas memasarkan produk secara offline di era digital ini.

Saran

- 1) Diharapkan Pemerintah Kabupaten Karangasem mendukung penuh pendidikan Tingkat Dasar di Desa Muntigunung agar dapat mendidik generasi baru sehingga dapat membentuk mental dan karakter sedini mungkin sehingga karakter gepeng dapat hilang dari desa tersebut.
- 2) Dalam pendataan identitas gelandangan dan pengemis harus berdasarkan Kartu Tanda Penduduk dan mengkonfirmasi kepada Kepala Desa setempat sehingga tidak terjadi perubahan identitas yang terus menerus namun dengan wajah yang sama sehingga mempermudah distribusi bantuan.
- 3) Untuk mengatasi stigma sosial yang ada pada gelandangan dan pengemis, penting melibatkan ahli sosial atau psikolog dalam program rehabilitasi mereka. Dengan pendampingan psikologis, mereka bisa merasa lebih diterima dan lebih cepat berbaur kembali dengan masyarakat. Selain itu, masyarakat juga perlu diberikan pemahaman tentang pentingnya saling menerima dan menghargai, agar stigma terhadap gelandangan dan pengemis bisa berkurang.

- 4) Diharapkan pemerintah Kabupaten Karangasem dapat menjadikan Program Rehabilitasi Sosial dalam Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis sebagai program prioritas yang mendapat perhatian serius. Sebagai langkah awal, penting untuk mengalokasikan anggaran yang memadai guna mendukung kelancaran pelaksanaan program ini. Keberhasilan program ini tidak hanya dilihat dari komitmen pemerintah saja, tetapi perlu didukung dengan ketersediaan sumber daya kebijakan yang cukup, baik itu dari segi SDM, sarana dan prasarana serta ketersediaan dana.
- 5) Mengingat keterbatasan dalam pemasaran produk secara offline, penting untuk membantu gelandangan dan pengemis memanfaatkan teknologi digital untuk memasarkan hasil produk mereka. LKS Bhakti Laksana dapat bekerja sama dengan platform e-commerce atau komunitas digital yang mendukung usaha kecil. Pelatihan tentang cara memanfaatkan media sosial atau platform digital untuk pemasaran juga bisa menjadi langkah penting agar mereka dapat memasarkan produk secara lebih luas.

5. REFERENCES

- DetikBali. (2022). Karangasem Masih Jadi “Pemasok” Gepeng ke Seluruh Bali. DetikBali. <https://www.detik.com/bali/berita/d-6044915/karangasem-masih-jadi-pemasok-gepeng-ke-seluruh-bali>
- Handoyo, E. (2012). Kebijakan publik (Mustrose (ed.); Oktober 20). Widya Karya.
- Juniasa, S. (2022). Cerita Gepeng yang Dipulangkan ke Karangasem, Sempat Jualan Kue-Merugi. Detik Bali. <https://www.detik.com/bali/berita/d-6046546/cerita-gepeng-yang-dipulangkan-ke-karangasem-semat-jualan-kue-merugi>
- Marsitadewi, E., C Sudemen, I. W. (2024). Kemiskinan Struktural di Karangasem: Menganalisis Penyebab dan Intervensi Pemerintah. *Jurnal Good Governance*, 19– 32.
- Musleh, M., & Rosa, N. S. (2024). Strategi Pemanfaatan Kearifan Lokal dalam pengembangan Desa Wisata Pandean Kabupaten Trenggalek. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 4(1), 36–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/jcpa.4.1.2024.36-44>
- Musleh, M., Subianto, A., & Prasita, V. D. (2023). Stakeholder Interaction in the Development of Oxygen Ecotourism on Gili Iyang Island, Indonesia. *Journal of Government Civil Society*, 7(2), 297–323. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v7i2.8251>
- Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik (Sutoyo (ed.); Pertama). UNISRI Press.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Alfabeta.
- Yesayabela, T. M., Prasetio, M. A., & Musleh, M. (2023). Pemberdayaan Masyarakat melalui Program Peningkatkan Usaha Mikro Kecil Menengah Kampung Pentol di Kelurahan Sidotopo, Surabaya. *JPM (Jurnal Pemberdayaan Masyarakat)*, 8(1), 111–118. <https://doi.org/10.21067/jpm.v8i1.8475>
- Yuniar, D. M. (2022). COLLABORATIVE GOVERNANCE UNTUK PENANGANAN GELANDANGAN DAN PENGEMIS DI DINAS SOSIAL KOTA BANDUNG. Universitas Pasudan.