



PELAKSANAAN PROGRAM PANAH SRIKANDI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA KAUMAN KABUPATEN BOJONEGORO

Isma Nurcahyaningtyas¹, Indira Arundinasari²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 27 Juni 2025

Disetujui: 29 Juni 2025

Dipublikasikan: 15 Oktober 2025

Kata Kunci:

Implementasi,
Program,
Pelayanan Publik,
Desa

Abstrak

Pelayanan publik di Indonesia saat ini terus mengalami perubahan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensinya. Banyak instansi pemerintah yang telah beralih ke sistem digital untuk memudahkan dan mempercepat layanan publik melalui online. Kantor Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro telah menerapkan pelayanan publik secara online yaitu Program Panah Srikandi yang bertujuan untuk memudahkan pengurusan dokumen administrasi kependudukan seperti KTP-el, KK, akta kelahiran, akta kematian, KIA, dan Surat Keterangan Pindah kepada masyarakat desa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskripsi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana keberhasilan Implementasi Program Panah Srikandi dalam meningkatkan pelayanan adminduk kepada masyarakat desa. Fokus penelitian ini di analisis menggunakan teori implementasi kebijakan menurut David C.Korten yaitu Program, Organisasi Pelaksana, dan Kelompok sasaran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program panah srikandi di desa kauman telah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan program yang ditetapkan. Tetapi masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya seperti kurangnya anggaran desa dalam pengurusan KTP-el, proses pengurusan KTP-el yang seharusnya dilaksanakan di kantor desa namun saat ini proses pengurusan dilakukan di kantor kecamatan, serta belum adanya pelayanan jemput bola door to door ke tiap-tiap rumah warga dalam pelayanan adminduk saat ini.

IMPLEMENTATION OF THE SRIKANDI PANAH PROGRAM IN AN EFFORT TO IMPROVE PUBLIC SERVICES IN KAUMAN VILLAGE, BOJONEGORO REGENCY

Keywords:

Implementation,
Program, Public
Public Service,
Village

Abstract

Public services in Indonesia are currently undergoing changes to improve their quality and efficiency. Many government agencies have switched to digital systems to facilitate and accelerate public services online. The Kauman Village Office, Bojonegoro Regency, has implemented online public services, namely the Panah Srikandi Program, which aims to facilitate the processing of population administration documents such as e-KTP, KK, birth certificates, death certificates, KIA, and Letters of Transfer to village communities. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data

collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation. This study aims to describe and analyze how successful the Implementation of the Panah Srikandi Program is in improving administrative services to village communities. The focus of this study is analyzed using the theory of policy implementation according to David C. Korten, namely Programs, Implementing Organizations, and Target Groups. The results of this study indicate that the implementation of the Panah Srikandi program in Kauman Village has been running well in accordance with the established program regulations. However, there are still problems in its implementation, such as the lack of village budget in managing e-KTP, the process of managing e-KTP which should be carried out at the village office but currently the process is carried out at the sub-district office, and the absence of door-to-door outreach services to each resident's house in the current administrative services.

© 2018 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

Alamat korespondensi:

ismanurcahyaningtyas03@gmail.com ,Indira.arun.adneg@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu komponen penting dalam sistem pemerintahan yang ditujukan guna mencapai pemenuhan kebutuhan mendasar masyarakat melalui beragam jenis layanan yang disediakan oleh Negara. Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik dengan undang-undang yang dimaksud yaitu guna menjamin kejelasan hukum dalam interaksi antara warga dan pihak penyelenggara pada penyediaan layanan publik. Di Indonesia, pelayanan publik meliputi beragam sektor yang ditujukan untuk mencapai pemenuhan kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, dan sebagainya. Tujuan pertama dari pelayanan publik yaitu untuk memberikan layanan yang efisien, transparan, serta adil bagi seluruh warga masyarakat, tanpa melihat latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya (Dan et.al, 2023).

Seiring dengan berkembangnya zaman, keinginan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat kini tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga memiliki kualitas tinggi, mudah diakses, serta ramah terhadap pengguna layanan. Pelayanan publik di Indonesia saat ini terus berubah untuk meningkatkan kualitas dan efisiensinya. Salah satu langkah utama adalah melalui digitalisasi, di mana banyak instansi pemerintah mulai menerapkan sistem elektronik untuk berbagai layanan seperti kependudukan, perizinan, perpajakan, dan kesehatan (Saputra, 2024).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menetapkan standar umum untuk penyelenggaraan pelayanan

publik di Indonesia yang memiliki fungsi sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik yang baik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Kebijakan ini menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, kepastian waktu, dan kenyamanan dalam pelayanan, yang bertujuan membangun kepercayaan masyarakat serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pedoman kebijakan ini di rancang untuk memastikan pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkualitas. (Sutrisno et.al. 2022).

Meskipun dengan adanya kebijakan dan upaya untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik tetapi di Indonesia pelayanan publik masih menghadapi beberapa kendala, seperti birokrasi yang berbelit, kualitas SDM yang belum merata, dan infrastruktur yang belum cukup mendukung penerapan pelayanan publik. Tentu masih banyak tantangan, upaya peningkatan pelayanan publik terus dilakukan agar masyarakat dapat menikmati layanan yang lebih cepat, mudah, dan merata. Masalah ketidakmerataan akses dan kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh di mana wilayah pedesaan lebih sulit mendapatkan layanan yang memadai dibandingkan daerah perkotaan. Kualitas sumber daya manusia yang di rasa belum optimal dan minimnya pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan semakin menjadikan pelayanan publik di beberapa sektor tidak efisien dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Suparno et.al, 2024).

Pelayanan publik di Jawa Timur mencakup berbagai sektor dengan fokus pada peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat melalui program-program inovatif. Dengan jumlah penduduk yang tinggi di Jawa Timur, yaitu sekitar 41,5 juta jiwa pada tahun 2024, memberikan tantangan tersendiri dalam pelayanan publik. Salah satunya pada bidang pelayanan administrasi kependudukan ini semakin dipermudah dengan adanya penerapan digitalisasi. Layanan-layanan penting seperti pembuatan KTP-el, KK, Akta kelahiran, dan Akta kematian kini dapat diakses melalui aplikasi online yang terintegrasi. Dengan adanya layanan digital di bidang administrasi kependudukan dilakukan untuk melayani masyarakat di daerah terpencil, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan mereka dengan lebih cepat dan mudah.

Tabel Jumlah Penduduk Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Timur

No.	Kabupaten/Kota Se Jawa Timur	Total Penduduk
1.	Kota Surabaya	3.009.286
2.	Kab. Malang	2.711.102
3.	Kab. Jember	2.600.663
4.	Kab. Sidoarjo	1.996.825

No.	Kabupaten/Kota Se Jawa Timur	Total Penduduk
5.	Kab. Banyuwangi	1.780.015
6.	Kab. Kediri	1.684.454
7.	Kab. Pasuruan	1.634.022
8.	Kab. Lamongan	1.385.835
9.	Kab. Jombang	1.370.510
10.	Kab. Bojonegoro	1.363.058
11.	Kab. Gresik	1.304.203
12.	Kab. Tuban	1.258.368
13.	Kab. Blitar	1.252.242
14.	Kab. Probolinggo	1.180.367
15.	Kab. Mojokerto	1.147.435
16.	Kab. Nganjuk	1.144.508
17.	Kab. Sumenep	1.142.210
18.	Kab. Tulungagung	1.134.703
19.	Kab. Lumajang	1.108.487
20.	Kab. Bangkalan	1.047.306
21.	Kab. Sampang	988.360
22.	Kab. Ponorogo	975.858
23.	Kab. Ngawi	904.094
24.	Kab. Pamekasan	882.837
25.	Kota Malang	880.787
26.	Kab. Bondowoso	796.911
27.	Kab. Trenggalek	756.109
28.	Kab. Madiun	747.589
29.	Kab. Magetan	692.553
30.	Kab. Situbondo	684.343
31.	Kab. Pacitan	597.390
32.	Kota Kediri	298.820
33.	Kab. Situbondo	684.343
34.	Kab. Pacitan	597.390
35.	Kota Kediri	298.820
36.	Kota Probolinggo	244.559
37.	Kota Batu	221.714
38.	Kota Pasuruan	212.466
39.	Kota Madiun	202.544
40.	Kota Blitar	159.781

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2024

Kabupaten Bojonegoro memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak yaitu 1.363.058 penduduk serta jumlah penduduk Kabupaten Bojonegoro yang terus bertambah dan berkembang pada setiap tahunnya. Pemerintah Kabupaten Bojonegoro secara khusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan beragam pelayanan publik secara digital yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat pada pengurusan dokumen kependudukan serta menghasilkan peningkatan pelayanan publik terkhusus dari bidang pelayanan administrasi kependudukan. Kabupaten Bojonegoro ialah satu diantara banyaknya daerah yang

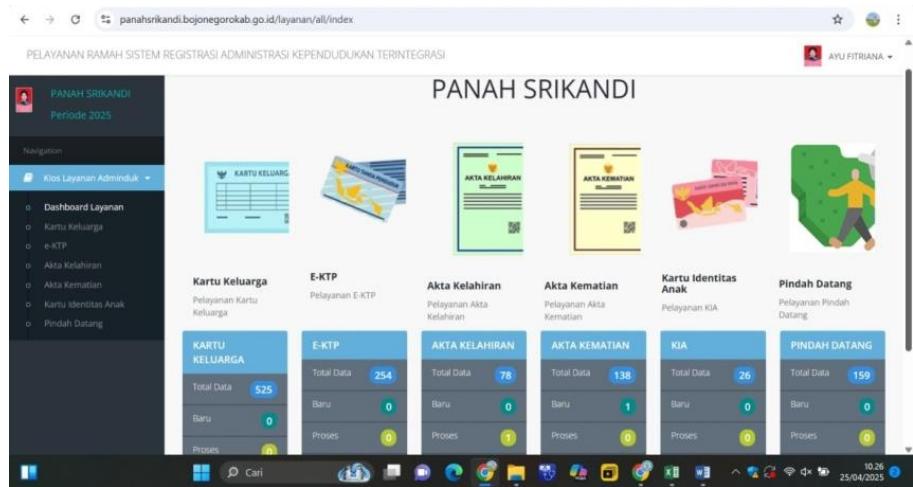
sudah menggunakan sistem pelayanan publik administrasi kependudukan secara digitalisasi atau online yaitu Program pelayanan publik yaitu Program “Panah Srikandi” singkatan dari “Pelayanan Ramah Sistem Registrasi Administrasi Kependudukan Desa Integrasi”. Pelaksanaan program ini dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi guna memudahkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Desa. Kabupaten Bojonegoro memiliki 430 desa, namun salah satu desa terbaik yang menerapkan pelayanan publik secara digital yaitu Desa Kauman Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro dengan jumlah penduduk, yaitu:

Tabel Jumlah Penduduk Desa Kauman 2023-2025

Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Total Penduduk
2022	1590	1889	3490
2023	1594	1905	3499
2024	1599	1993	3493
2025	1597	1882	3479

Sumber: <https://kauman-bojonegoro.desa.id/>

Berdasarkan jumlah penduduk Desa Kauman yang cukup banyak namun dalam pelayanan publik nya desa ini telah meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan layanan adminduk berbasis digital. Program Panah Srikandi yang diterapkan Kantor Desa Kauman merupakan inovasi baru pelayanan administrasi kependudukan sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat desa. Panah Srikandi sendiri memiliki tujuan untuk mendekatkan, memudahkan, mempercepat layanan administrasi agar lebih bermanfaat bagi masyarakat dan pelayanan dapat membahagiakan masyarakat desa. Melalui aplikasi ini dapat diproses pelayanan adminduk secara daring dalam mengurus KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, dan Surat Keterangan Pindah.



Gambar: Aplikasi Panah Srikandi

Sumber: <https://panahsrikandi.bojonegorokab.go.id/>

Gambar di atas merupakan Laman Aplikasi Panah Srikandi yang digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan. Untuk proses pemberkasan dokumen langsung di input melalui aplikasi tersebut dan hanya bisa di akses oleh operator desa saja, karena yang menginput berkas yaitu pihak operator desa. Jadi warga hanya menunggu informasi dari pihak desa melalui WhatsApp apabila dokumen sudah jadi dan bisa di ambil di desa.

Adanya inovasi Panah Srikandi ini bisa menghubungkan antara kebutuhan administrasi kependudukan dan pelayanan publik secara langsung yang di terapkan di tingkat desa. Inovasi ini menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai fokus utama sehingga memudahkan akses dan pengurusan dokumen kependudukan secara lebih efektif dan efisien. Dengan adanya layanan Adminduk di desa, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus pergi ke kota yang jauh dari tempat tinggal mereka yang mana hanya menambah biaya transportasi.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, khususnya di Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro telah ditemukan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah adanya inovasi Program Panah Srikandi yaitu yang dimana kondisi pelayanan sebelum di terapkan Program Panah Srikandi ini awalnya proses pengurusan dokumen adminduk melalui pihak desa hanya memberikan surat pengantar untuk pengajuan dokumen kependudukan yang nanti nya akan di bawa ke Kantor Kecamatan. Lalu proses selanjutnya yang menginput data dari pihak Kecamatan dan yang menerbitkan dokumen kependudukan yaitu pihak Dispekdukcapil. Jadi desa hanya membuat formulir registrasi untuk di isi sebagai bukti pengajuan dokumen.

Setelah adanya inovasi program Panah Srikandi yang diterapkan di desa kondisi pelayanan berubah yaitu warga tidak perlu lagi mengurus dokumen kependudukan ke Kantor Kecamatan atau ke Kantor Dispekdukcapil, selain itu proses pengurusan dokumen di desa cukup efektif seperti waktu penyelesaian dokumen paling cepat 2 hari jadi, tetapi apabila ada masalah sistem aplikasi dokumen bisa saja terhambat waktu penyelesaiannya paling lambat 1 minggu baru jadi, kondisi antrian pemohon sangat tertib tidak berkerumun, serta kondisi jarak antara rumah warga dengan kantor sudah dekat tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke Kantor Dispendukcapil. Sehingga adanya Program Panah Srikandi ini lebih memangkas proses pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat desa.

Namun dalam proses pengurusan dokumen adminduk khususnya KTP-el tidak bisa di lakukan di Kantor Desa melainkan pengurusan KTP-el langsung di Kantor Kecamatan Bojonegoro, karena dalam hal ini Kantor Desa belum ada alat untuk pemotretan foto dan alat print untuk mencetak KTP, selain itu harga alat-alat tersebut juga mahal dan pihak desa tidak ada anggaran untuk membeli alat-alat tersebut. Jadi penelitian ini menjelaskan kondisi alur pelayanan adminduk melalui Panah Srikandi sudah di jalankan sesuai kebijakan tetapi masih saja terdapat perbedaan penerapan proses pengurusan dokumen adminduk yaitu KTP-el yang tidak bisa mengurus di Kantor Desa.

Berdasarkan permasalahan dan hambatan yang ada dalam proses penerapan kebijakan layanan administrasi kependudukan melalui Panah Srikandi di Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro, sehingga dengan adanya Program Panah Srikandi peneliti dapat menganalisis dan mendeskripsikan lebih mendalam terkait penerapan Program Panah Srikandi di tingkat desa dengan menggunakan Teori Implementasi Program menurut David C.Korten yang mencakup 3 Elemen yakni Elemen Program, Elemen Organisasi Pelaksana, serta Elemen Sasaran Program. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program panah srikandi di desa kauman telah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan program yang ditetapkan. Tetapi masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaan seperti kurangnya anggaran desa dalam pengurusan adminduk KTP-el, proses pengurusan KTP-el yang seharusnya dilaksanakan di kantor desa namun saat ini proses pengurusan dilakukan di kantor kecamatan, serta belum adanya pelayanan jemput bola door to door ke tiap-tiap rumah warga dalam pelayanan adminduk saat ini.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang menekankan pada analisis mendalam mengenai proses dan makna yang terjadi dalam setiap fenomena yang diteliti. Fokus utama penelitian ini adalah implementasi Program Panah Srikandi dalam meningkatkan pelayanan di Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran rinci dan komprehensif mengenai bagaimana pelaksanaan Program yang dilaksanakan oleh Kantor Desa Kauman dalam peningkatan pelayanan adminduk pada masyarakat. Untuk mengetahui mendeskripsikan, dan menganalisis mengenai keberhasilan Pelaksanaan Program Panah Srikandi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro dengan teori model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh David C.Korten yaitu Program, Organisasi Pelaksana, dan Kelompok sasaran.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dan diolah oleh peneliti sendiri, seperti melalui wawancara dengan Kepala Dispendukcapil, Kepala Desa, Operator Panah Srikandi, serta data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara seperti dokumen dan media cetak yang memuat informasi terkait masalah penelitian. Teknik Analisis data menurut menurut Abdussamad, (2021) yaitu menggunakan Data Collection, Data Condensation, Data Display, dan Conclusions Drawing/Verifying. Penelitian kualitatif ini menggunakan keabsahan data melalui beberapa cara meliputi uji Credibility (Kredibilitas), Transferability (Keteralihan), Dependability (Kebergantungan), dan Confirmability (Kepastian).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi program ini merupakan sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang di terapkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Desa. Pelaksanaan Program Panah Srikandi telah mengikuti dasar hukum atau peraturan kebijakan yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 34 tahun 2023 mengatur petunjuk teknis untuk penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 2019 yang mengatur tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 mengenai perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 yaitu tentang Administrasi Kependudukan

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ada pula dasar hukum pelaksanaan inovasi Panah Srikandi yaitu dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2009 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dimana tercantum dalam pasal 13 ayat 1 menyebutkan bahwa untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan Adminduk secara daring, pemerintah daerah diperbolehkan mendirikan kios pelayanan administrasi kependudukan secara daring di tingkat desa, kelurahan, atau kecamatan.

Dalam bagian hasil penelitian, terdapat temuan-temuan di lokasi penelitian yang akan diuraikan secara runut dan terarah sesuai dengan tujuan dan fokus studi penelitian. Pengumpulan data penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian yang telah dipilih, yaitu observasi, observasi, dan dokumentasi. Penulis memanfaatkan sumber data yang diperoleh dari narasumber kunci atau informan terpercaya selama proses wawancara. Deskripsi hasil penelitian ini membahas mengenai permasalahan dan fokus penelitian yaitu Implementasi Program menurut David C. Korten, yaitu Elemen Program, Organisasi Pelaksana, dan Kelompok Sasaran.

A. Program

Program merupakan elemen penting dalam sebuah kebijakan untuk mencapai sebuah target yang telah ditetapkan. Keberhasilan pelaksanaan suatu program dapat diukur dari sejauh mana program tersebut telah memenuhi kebutuhan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh kelompok sasaran. Untuk memastikan kesesuaian program dengan kebutuhan kelompok sasaran adalah hal yang penting, karena hal ini berkaitan dengan manfaat yang akan diperoleh oleh kelompok sasaran dari program tersebut.

1) Adanya tujuan yang ingin di capai

Program Panah Srikandi ini memiliki tujuan yang ingin dicapai yang tercantum pada Peraturan Bupati Nomor 34 Tahun 2023. Hal ini pihak Dispendukcapil dan Pemerintah Desa Kauman selaku pelaksana program Panah Srikandi ini bisa menjelaskan mengenai tujuan yang dimaksud dari Program Panah Srikandi, yaitu untuk memudahkan layanan adminduk kepada masyarakat desa, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi pelayanan prima, mendekatkan dan memangkas jarak pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat desa, serta mempermudah prosedur dan mekanisme pelayanan administrasi

kependudukan di Desa. Dari segi masyarakat juga sudah mengetahui dan memahami tujuan dari Program Panah Srikandi.

2) Adanya Anggaran yang jelas

Anggaran yang jelas dari pihak APBD desa yaitu berupa anggaran untuk honor operator desa yang sebagai petugas desa yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan program, kemudian anggaran untuk alat kerja seperti laptop/computer, printer, scanner dan alat tulis. Seluruh kebutuhan tersebut telah direncanakan dan disiapkan sebelum Program Panah Srikandi dilaksanakan. Namun untuk proses pengurusan dokumen adminduk khususnya KTP-el dari pihak desa tidak memiliki anggaran untuk membeli alat-alat tersebut seperti alat pemotretan dan alat print untuk mencetak KTP, sehingga pengurusan KTP-el tidak bisa di lakukan di desa tetapi pengurusan pembuatan KTP-el dilakukan di Kantor Kecamatan. Oleh karena itu warga harus datang ke Kantor Kecamatan untuk mengurus KTP-el dan menurut warga pengurusan KTP-el belum optimal karena yang seharusnya pengurusan semua adminduk itu dilakukan di desa tetapi untuk KTP-el masih dilakukan di Kantor Kecamatan.

3) Adanya strategi dalam pelaksanaan

Strategi yang dilakukan oleh pihak pelaksana terkait pelaksanaan Program Panah Srikandi ini sudah berjalan dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro yang berkoordinasi dengan pihak Pemerintah Desa Kauman melakukan sosialisasi kepada masyarakat desa yang menjadi sasaran program Panah Srikandi. Dapat di lihat dari gambar di bawah ini:



Gambar: Sosialisasi Program Panah Srikandi Desa Kauman

Sumber: Desa Kauman, 2023

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil kepada masyarakat desa berjalan dengan baik. Adanya sosialisasi tersebut masyarakat merasa sangat senang dengan karena masyarakat lebih memahami apa yang di maksud dari program Panah Srikandi. Program ini membantu masyarakat agar lebih mudah untuk mengurus dokumen adminduk melalui online. Namun dalam program ini tidak ada bentuk layanan jemput bola atau door to door dari pihak desa yang datang ke rumah-rumah warga, dikarenakan pihak desa memiliki keterbatasan Sumber Daya Manusia. Menurut warga perangkat desa yang bertugas sebagai pelayanan adminduk itu terbatas, sehingga tidak memungkinkan untuk membagi waktu dan tenaga melakukan pelayanan langsung ke rumah-rumah warga.

B. Organisasi Pelaksana

Dalam pelaksanaan Program Panah Srikandi tentunya terdapat organisasi yang bertanggung jawab dalam menjalankan dan melaksanakan program terkait atau kebijakan yang ditetapkan. Terdapat kesesuaian antara program dengan organisasi yang melaksanakannya, yaitu kesesuaian antara tugas yang ditetapkan oleh program dengan kemampuan organisasi terkait. Tugas-tugas tersebut harus dilaksanakan dengan cara yang sesuai dengan kemampuan organisasi yang menangani pelaksanaan tersebut.

1) Adanya tim pelaksana

Tim pelaksana yaitu operator desa sudah menjalankan tugasnya dengan sangat baik. Masyarakat desa kauman sangat terbantu dengan adanya operator desa karena saat ini pengurusan dokumen adminduk sudah sangat mudah dibandingkan dengan dulu. Adanya operator desa ini sangat membantu dalam proses pengurusan adminduk melalui online yang dimana membantu proses input data, memberikan arahan alur pelayanan, memastikan kelengkapan berkas, mengkoordinasi pengajuan dengan dinas terkait, hingga dokumen resmi diterbitkan.



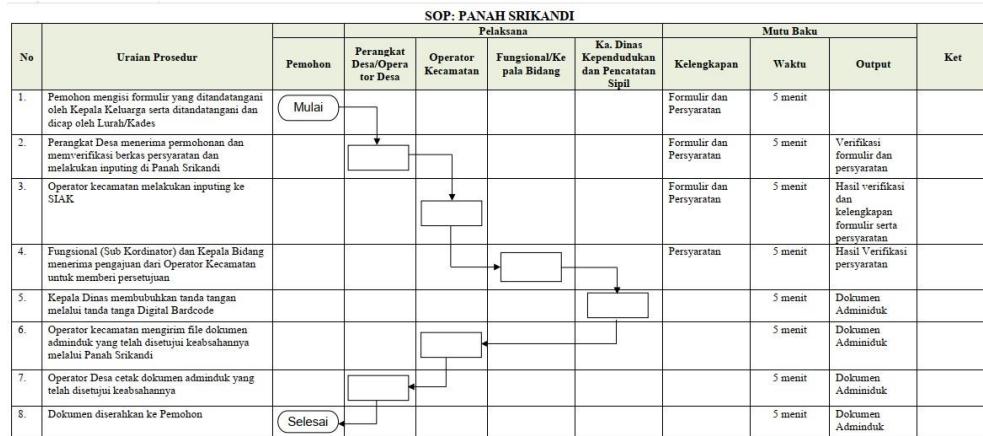
Gambar: Operator Desa Kauman Melakukan Pelayanan

Sumber: Kantor Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro, 2025

Operator desa Panah Srikandi telah memberikan kontribusi yang sangat positif terhadap peningkatan kualitas pelayan publik, khususnya hal pengurusan administrasi kependudukan seperti KK, KTP-el, KIA, Akta Kelahiran, Akta kematian, dan Surat Keterangan Pindah. Namun dalam proses pengurusan adminduk belum diterapkannya bentuk layanan jemput bola atau door to door ke rumah warga. Karena pihak desa sendiri memiliki keterbatasan SDM dalam melayani pengurusan adminduk. Serta tidak adanya kebijakan program panah srikandi yang menugaskan untuk pihak desa melakukan layanan jemput bola door to door mendatangi rumah warga.

2) Adanya prosuder pelaksanaan

Prosedur atau alur pelaksanaan Program Panah Srikandi ini. Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bojonegoro telah membuat prosedurnya dengan baik dan mudah di pahami oleh warga. Pihak pemerintah desa kauman juga telah melakukan prosedur tersebut dengan sangat baik dan membantu warga dalam mengurus administrasi kependuduk. Warga desa kauman merasa alur pelayanan tersebut mudah dan tidak menyulitkan warga dalam proses mengurus adminduk.

**Gambar: SOP Panah Srikandi**

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, 2025

Pemerintah desa melakukan program tersebut sesuai dengan SOP yang ada. SOP berfungsi sebagai pedoman atau panduan bagi pegawai yang terlibat dalam suatu proses operasional untuk memastikan bahwa pekerjaan atau kegiatan harus dilakukan dengan cara yang efisien, konsisten, dan terstandarisasi. Dengan adanya SOP Panah Srikandi, proses pelaksanaan menjadi lebih mudah dipahami dan lebih mudah dievaluasi. Namun terkadang masih terdapat kendala pada aplikasi panah srikandi yang dapat menunda waktu penyelesaian dokumen yang awalnya dokumen bisa jadi 2-3 hari sedangkan kalau ada kendala pada aplikasi waktu penyelesaian dokumen bisa 7-10 hari jadi. Dalam hal tersebut warga juga bisa memahami adanya kendala pada aplikasi panah srikandi dan warga mau bersabar menunggu dokumen tersebut hingga waktu penyelesaian selesai.

C. Kelompok Sasaran

Dalam aspek yang berkaitan dengan kelompok sasaran ini harus ada kesesuaian antara tujuan program dan pencapaian yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi yang telah bertanggung jawab untuk pelaksanaan program. Hal ini diperlukan untuk memberikan manfaat bagi kelompok sasaran dari suatu program. Kelompok sasaran ini terdiri dari, tepat program, tepat pelaksanaan, dan tepat sasaran.

1) Tepat Program

Adanya ketepatan program Panah Srikandi yang sudah dijalankan. Program Panah Srikandi mampu mengatasi permasalahan yang ada

sebelum adanya program ini. Sasaran tujuan dari program panah Srikandi juga sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak pelaksana dan pihak yang bertanggung jawab adanya program. Dari pihak masyarakat desa kauman sebagai sasaran program merasa bahwa Program Panah Srikandi telah berjalan dengan baik dan memudahkan warga untuk mengurus dokumen adminduk melalui online. Selain itu tepat program dapat dibuktikan adanya peningkatan layanan panah srikandi di Desa Kauman dari tahun 2023 hingga tahun 2025.



Gambar: Peningkatan Layanan Adminduk Tahun 2023-2025

Sumber: Website Desa Kauman, 2025

Dari hasil peningkatan pelayanan adminduk tersebut membawa dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Desa Kauman. Dilihat dari kondisi sebelum adanya program dan perubahan yang terjadi setelah adanya program dari segi ketepatan program Panah Srikandi di Desa Kauman ini semakin terlihat jelas, baik dari segi kebutuhan masyarakat hingga dampak langsung yang dirasakan oleh masyarakat. Pelaksanaan Program Panah Srikandi di Desa Kauman disesuaikan dengan kondisi, kapasitas, dan kebutuhan masyarakat desa serta penerapan Program Panah Srikandi ini menghadirkan sistem pelayanan berbasis digital yang lebih cepat, mudah diakses, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan warga. Hal ini membuktikan bahwa program dirancang tidak hanya secara umum

untuk desa, tetapi juga terdapat tujuan sasaran yang tepat yaitu masyarakat Desa Kauman serta kemampuan pelaksana operator desa yang memberikan pelayanan dengan cukup baik.

2) Tepat Pelaksanaan

Bahwa Program Panah Srikandi yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro telah melakukan perjanjian atau kesepakatan dengan operator desa kauman. Melalui surat perjanjian tersebut berisi berapa lama waktu penyelesaian dokumen yang harus dilakukan. Pihak operator desa menyampaikan bahwa waktu penyelesaian dokumen adminduk melalui program panah srikandi sudah sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan. Tetapi terkadang masih terdapat kendala pada aplikasi sistem Panah Srikandi hal itu yang membuat waktu penyelesaian dokumen adminduk menjadi lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa tepat pelaksanaan pada waktu penyelesaian dokumen di Desa Kauman ini belum berjalan dengan baik.

3) Tepat Sasaran

Program Panah Srikandi ini berjalan sesuai sasaran dan tepat sasaran. Program Panah Srikandi ini yang menjadi sasaran utama yaitu masyarakat desa sebagai pengguna program. Pihak Dispendukcapil yang bertugas untuk survey lapangan setiap 2 minggu sekali selalu memantau terkait kondisi program panah srikandi yang sudah dijalankan di desa kauman. Sehingga pihak pelaksana juga tau bagaimana program panah srikandi ini berjalan apakah sudah sesuai dengan ketentuan program atau belum. Hasilnya menunjukkan bahwa warga desa sangat berdampak positif dengan adanya program panah srikandi salah satunya program Panah Srikandi dapat memudahkan dan mempercepat warga desa untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan.



Gambar: Kegiatan Program Panah Srikandi Di Desa Kauman

Sumber: Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro, 2025

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan program Panah Srikandi yang dilaksanakan di Desa Kauman sudah berjalan dengan baik sesuai dengan alur pelayanan. Proses pelayanan adminduk yang 1) warga membawa berkas yang dipersyaratkan ke kantor desa, 2) verifikasi dan validasi kebenaran dan kelengkapan dokumen oleh pihak operator desa, 3) operator desa melakukan input dan upload berkas pemohon di aplikasi panah srikandi, 4) operator kecamatan melakukan verifikasi dan validasi secara daring dan memproses dokumen melalui aplikasi SIAK, 5) kasi/kabid menerima pengajuan dari operator kecamatan untuk memberi persetujuan, 6) kepala dinas melakukan tanda tangan melalui ttd digital QR code, 7) operator kecamatan mengirim file dokumen kependudukan kepada operator desa melalui web berupa PDF, 8) dokumen adminduk dicetak di kantor desa, 9) dokumen adminduk diserahkan kepada pemohon oleh operator desa. Dengan adanya alur pelayanan adminduk melalui Program Panah Srikandi hal tersebut menunjukkan bahwa Program ini telah berjalan dengan tepat sasaran dan berhasil dilaksanakan sesuai tujuan program yaitu memudahkan dan mempercepat warga desa untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Program Panah Srikandi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro dengan menggunakan Model Implementasi

Program Menurut David C.Korten telah berjalan dengan baik dan berhasil. Hal tersebut dapat dibuktikan dari tiga elemen capaian sebagai berikut:

1. Elemen Program. Pada elemen program telah terimplementasi dengan baik. Adanya tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Program Panah Srikandi yang berpedoman pada Perbup Kabupaten Bojonegoro Nomor 34 Tahun 2023. Adanya strategi pelaksanaan yaitu menggunakan strategi komunikasi dengan melakukan sosialisasi kepada warga desa kauman. Serta adanya anggaran yang sangat berfungsi untuk mencapai tujuan Program Panah Srikandi. Namun ada kekurangan anggaran desa yaitu tidak ada alat pembuatan dokumen KTP.
2. Elemen Organisasi Pelaksana. Pada elemen organisasi pelaksana telah terimplementasi dengan baik. Adanya tim pelaksana yang ditugaskan sesuai tupoksinya masing-masing. Serta adanya prosedur pelaksanaan program yang sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan Tetapi dalam pelaksanaan program tim pelaksana tidak menerapkan bentuk layanan jemput bola berupa door to door dikarenakan adanya keterbatasan sumber daya manusia dari pihak desa kauman kekurangan adanya operator panah srikandi yang melayani dokumen adminduk.
3. Elemen Kelompok Sasaran. Pada elemen kelompok sasaran telah terimplementasi dengan baik. Adanya ketepatan program yang sudah berjalan sesuai dengan tujuan program yang dicapai yaitu ini untuk memudahkan layanan adminduk kepada warga desa dan mendekatkan layanan adminduk di wilayah desa. Dapat dibuktikan adanya peningkatan layanan panah srikandi di Desa Kauman dari tahun 2023 hingga tahun 2025. Ketepatan pelaksanaan sudah terlaksana, namun terkadang masih terdapat keterlambatan waktu penyelesaian dokumen adminduk. Tepat sasaran dari program panah Srikandi ini sudah sesuai syarat ketentuan program yang telah ditetapkan. Dari pihak masyarakat desa kauman sebagai sasaran program merasa bahwa Program Panah Srikandi telah berjalan dengan baik dan memudahkan warga untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui online.

DAFTAR PUSTAKA

Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*.

Aulyaa, P. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government. *Kinerja*, 18(4), 502–512. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/2042>

Bahri, S., Sujanto, B., & Madhakomala, R. (2020). *Model implementasi program lembaga penjaminan mutu.*

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2023). *Jumlah Penduduk Provinsi Jawa Timur Menurut Kabupaten/Kota.*

Choerunnisa, R. R., & Rosinta, R. (2021). Implementasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Pemerintah Kota Cimahi. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 429.
<https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3762>

Clarissa, Z. M., & Megawati, S. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM JAdek (JAUH JADI DEKAT) DALAM PEMBUATAN e-KTP DI DESA MANDIREJO KECAMATAN MERAKURAK KABUPATEN TUBAN. *Publika*, 135–148.
<https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p135-148>

Creswell, J. W. (2021). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (5th ed.). Pustaka Belajar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. (2020).
<https://dinasdukcapil.bojonegorokab.go.id/>

Eflizar Julian, M. R., & Widiyarta, A. (2023). Implementasi Program Jalan Pintas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dispenukcapil Kabupaten Pasuruan. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(3), 1667–1680.
<https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i3.5618>

Fatmariyanti, Y., & Fauzi, A. (2023). Kebijakan Publik Versi William Dunn: Analisis Dan Implementasi. *Journal of Humanities and Social Studies*, 1(1), 1–9.

Handoyo, E. (2010). Kebijakan Publik sebagai Kebijakan Publik. *Jurnal MEDTEK*, 2(3), 78–91.

Manshuri, S., & Rahaju, T. (2023). Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG). *Publika*, 11 No.4, 2491–2504.

Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moleong, L.J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

Negeri, M. D. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. *Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 65(879)*, 2004–2006.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019. (2019). Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354*, 1–13.

Perbub 34 Tahun 2023 Juknis Penyelenggaraan Urusan Adminduk.pdf. (n.d.).

Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*.

Publik, P., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Indonesia, P. R. (2009). Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Peningkayan Kualitas Pelayanan Publik. *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.

Putri, A. S. B. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 83–89.

- Saputra, G. C. (2024). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK: DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009. *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 23(1), 72-79.
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*.
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 7(2), 414-424