

**KOLABORASI ANTARA DAERAH DAN DESA DALAM PROGRAM PAK  
KADES MANTAB (Studi Penelitian pada Pelayanan Akta Kelahiran**

**Online di Desa Meteseh, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal)**

Muhammad Ilham Febriyan\*) Nunik Retno Herawati\*\*)

Email: [mifebriyan17@gmail.com](mailto:mifebriyan17@gmail.com)

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl.Prof.H.Soedarto,SH Tembalang Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini membahas kolaborasi antara pemerintah daerah dan pemerintah desa dalam pelayanan akta kelahiran online melalui Program PAK KADES MANTAB di Desa Meteseh, Kabupaten Kendal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kolaborasi, pembagian peran, serta kendala yang dihadapi dalam program tersebut. Penelitian ini penting karena masih terdapat masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran, sehingga diperlukan pelayanan yang lebih mudah dan merata.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teori kolaborasi yang meliputi kondisi awal, proses, struktur, kendala, serta hasil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi antara pemerintah daerah dan desa mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui layanan di tingkat desa. Pembagian peran sudah cukup jelas, di mana pemerintah daerah menangani sistem dan verifikasi, sedangkan pemerintah desa melayani masyarakat secara langsung. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, ketergantungan pada pemerintah daerah, serta masalah teknis seperti jaringan internet.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami bahwa kolaborasi antar tingkat pemerintahan sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Implikasinya, perlu adanya peningkatan kapasitas aparatur desa, perbaikan infrastruktur, serta penguatan koordinasi agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan merata.

**Kata kunci: kolaborasi, pelayanan publik, akta kelahiran, desa, digitalisasi layanan.**

## **ABSTRACT**

*This study examines the collaboration between local government and village government in providing online birth certificate services through the PAK KADES MANTAB Program in Meteseh Village, Kendal Regency. The objective of this research is to analyze how the collaboration is implemented, the division of roles, and the challenges encountered in the program. This study is important as there are still many citizens who do not possess birth certificates, indicating the need for more accessible and equitable public services.*

*This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed using collaboration theory, which includes initial conditions, processes, structure, challenges, and outcomes.*

*The results show that the collaboration between local and village governments has improved service accessibility by bringing services closer to the community at the village level. The division of roles is relatively clear, with the local government responsible for system management and verification, while the village government directly serves the community. However, several challenges remain, including limited human resources at the village level, dependence on the local government, and technical issues such as internet connectivity.*

*This study contributes to a better understanding that intergovernmental collaboration is crucial in improving public service delivery. The implications suggest the need to strengthen village officials' capacity, improve infrastructure, and enhance coordination to ensure more effective and equitable services.*

**Keywords:** *collaboration, public service, birth certificate, village, digital service.*

\* Mahasiswa

\*\*Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang diselenggarakan pemerintah untuk mendukung kesejahteraan masyarakat dan harus berpedoman pada prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, serta kelengkapan sarana dan prasarana (Mursyidah, 2020). Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah berkewajiban memberikan layanan kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menyatakan bahwa “Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh negara, karena negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.”

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk berinovasi melalui pemanfaatan platform digital guna mempercepat pelayanan, meningkatkan transparansi, dan akuntabilitas birokrasi. Namun, transformasi dari sistem manual menuju digital menuntut kesiapan tidak hanya dari pemerintah tetapi juga dari masyarakat. Keberhasilan pelayanan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh peran aktif pemerintah dalam menjembatani kesenjangan akses.

Salah satu pelayanan penting dalam administrasi kependudukan adalah penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan bukti pengakuan negara atas

identitas seseorang dan menjadi data dasar bagi pemerintah dalam menyusun anggaran nasional di bidang pendidikan, kesehatan, sosial, dan perlindungan anak (Rahmawati, 2021). Tanpa akta kelahiran, anak berisiko kehilangan hak atas pendidikan, layanan kesehatan, dan perlindungan hukum, serta berpotensi mengalami diskriminasi.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 dan 27 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak yang berbunyi “Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan.” Namun, pemenuhan hak tersebut dalam praktiknya sangat bergantung pada bagaimana pemerintah daerah menyelenggarakan pelayanan pencatatan sipil di wilayah masing-masing. Setiap daerah memiliki tantangan yang berbeda dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk dalam hal pencatatan akta kelahiran.

Selain peran pemerintah, kepemilikan akta kelahiran juga dipengaruhi oleh kesadaran dan partisipasi masyarakat. Rendahnya pemahaman mengenai pentingnya dokumen kependudukan sering menjadi penyebab masyarakat menunda pengurusan akta kelahiran. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya soal penyediaan layanan, tetapi juga berkaitan dengan keterlibatan masyarakat. Kabupaten Kendal memiliki kondisi geografis yang beragam, mencakup wilayah pantai di utara dan pegunungan di selatan (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kendal, 2024). Keberagaman ini memengaruhi sebaran penduduk, pola

pemukiman, serta kualitas dan pemerataan pelayanan administrasi kependudukan. Wilayah pesisir cenderung lebih mudah dijangkau, sementara wilayah pegunungan menghadapi tantangan akses yang lebih besar.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal tahun 2024, kepemilikan akta kelahiran mencapai 73,47 persen dari total penduduk, yang berarti sekitar 290.256 jiwa belum memiliki akta kelahiran. Terdapat kesenjangan antar kecamatan, dengan tingkat kepemilikan tertinggi di Gemuh (91,51%) dan terendah di Plantungan (59,22%) yang merupakan wilayah pegunungan. Kecamatan Boja, sebagai kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar yaitu 87.806 jiwa, memiliki tingkat kepemilikan akta kelahiran baru mencapai 63,91 persen (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kendal, 2025).

Keterbatasan infrastruktur, akses transportasi, serta ketidakstabilan jaringan internet semakin memperburuk kesulitan masyarakat dalam mengakses layanan (Rahma, 2024). Untuk mengatasi tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal bekerja sama dengan desa melalui program PAK KADES MANTAB (Pelayanan Administrasi di Kantor Desa, Mudah, Amanah, dan Tanpa Biaya). Program ini melibatkan kolaborasi langsung dengan pemerintah desa yang diperkuat oleh Perjanjian Kerja Sama (PKS) sebagai dasar operasional dan legitimasi formal pelayanan di tingkat desa.

Desa Meteseh di Kecamatan Boja

menjadi lokasi penelitian yang strategis karena memiliki jumlah penduduk terbesar di kecamatan tersebut, yaitu 13.002 jiwa (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kendal, 2025), serta berjarak 27 km dari ibu kota kabupaten dengan kondisi geografis pegunungan yang menyulitkan akses layanan (meteseh.desa.id). Karakteristik ini menjadikan Desa Meteseh relevan untuk mengkaji pelaksanaan program PAK KADES MANTAB dan hubungan kerja antara pemerintah desa dan daerah.

Kehadiran program ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran tidak lagi menjadi tanggung jawab satu institusi, melainkan melibatkan berbagai aktor dengan peran saling berkaitan. Keberhasilan program sangat bergantung pada kualitas hubungan kerja, komunikasi, dan pembagian peran antaraktor. Oleh karena itu, aspek kolaborasi pemerintahan penting untuk dikaji lebih mendalam, mengingat permasalahan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal tidak hanya berkaitan dengan rendahnya kepemilikan dokumen atau keterbatasan akses, tetapi juga dengan hubungan antara pemerintah daerah dan desa dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

## **TUJUAN PENELITIAN**

1. Penelitian bertujuan untuk:  
Menganalisis bentuk hubungan dan pelaksanaan kolaborasi antara pemerintah desa dan pemerintah daerah Kabupaten Kendal dalam pelayanan akta kelahiran online melalui program PAK KADES MANTAB di Desa Meteseh,

Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal.

2. Mengidentifikasi dan menganalisis kendala kolaborasi yang dihadapi dalam pelayanan akta kelahiran online di tingkat desa melalui program PAK KADES MANTAB.

## **KERANGKA TEORI**

### **Kolaborasi**

Kolaborasi merupakan sebuah proses yang melibatkan interaksi aktif antara berbagai pihak dengan tujuan mencapai hasil yang tidak dapat dicapai secara individual. Menurut Maisyaroh dkk. (2020), kolaborasi didefinisikan sebagai suatu proses kerja bersama yang menuntut adanya keterbukaan, saling percaya, dan tanggung jawab bersama dari pihak-pihak yang terlibat. Kolaborasi juga bukan hanya sekadar kerja sama biasa, melainkan memerlukan komitmen bersama dan adanya keinginan untuk saling mendukung serta saling melengkapi. Dalam kolaborasi, setiap pihak memberikan kontribusi nyata yang saling menunjang, baik dalam bentuk ide, tindakan, maupun sumber daya.

kolaborasi menurut Booher dan Innes dalam Retno Sunu Astuti dan Hardi Warsono (2020) merupakan suatu kegiatan yang secara mendasar membangun jaringan sosial, yaitu komunikasi yang menghubungkan semua pihak yang terlibat dalam suatu aktivitas. Choirul Saleh (2020) menambahkan bahwa kolaborasi melibatkan kerja sama yang intensif, pembagian informasi, sumber daya, manfaat, serta tanggung jawab secara seimbang dan berbasis konsensus.

Tujuan kolaborasi adalah untuk mempercepat tercapainya sasaran bersama. Bryson, Crosby, dan Stone (2006) dalam Murtini, Soesiantoro, dan Ilman (2025) menyatakan bahwa kolaborasi merupakan proses pertukaran informasi, sumber daya, aktivitas, dan keahlian antar organisasi dari dua sektor atau lebih guna mencapai tujuan bersama yang tidak dapat dicapai secara terpisah.

Sudarmanto dkk. (2020) membagi bentuk kolaborasi menjadi dua, yaitu kolaborasi vertikal dan horizontal. Kolaborasi vertikal merupakan hubungan antar pihak dengan tingkat yang berbeda, sedangkan kolaborasi horizontal merupakan hubungan antar pihak yang setara. Selain itu, Henry (1995) dalam Sudarmanto dkk. (2020) mengemukakan tiga pola kolaborasi dalam manajemen publik, yaitu intergovernmental service transfer, intergovernmental service contract, dan perjanjian layanan bersama.

Dalam membangun kolaborasi yang efektif, diperlukan nilai-nilai dasar seperti saling menghormati, integritas, kesepakatan, kepercayaan, tanggung jawab, serta pengakuan dan pengembangan (Sudarmanto dkk., 2020). Lebih lanjut, Bryson et al. (2006) dalam Retno Sunu Astuti (2020) mengemukakan lima dimensi penting dalam memahami kolaborasi, yaitu:

1. Kondisi awal;
2. Proses kolaborasi;
3. Struktur dan tata kelola;
4. Kontingensi dan kendala;
5. Hasil dan akuntabilitas.

Kelima dimensi tersebut menjadi kerangka analisis utama dalam melihat

bagaimana hubungan kolaborasi antara pemerintah daerah dan pemerintah desa dalam pelaksanaan program pelayanan publik.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pangkey dan Rantung (2023) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam pemerintahan sekaligus indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah. Menurut Mukarom Z dan Laksana M. W (2015), pelayanan publik adalah upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Mursyidah dan Choiriyah (2020) meliputi:

1. Kepastian hukum;
2. Keterbukaan;
3. Partisipatif;
4. Akuntabilitas;
5. Kepentingan umum;
6. Profesionalisme;
7. Kesamaan hak.

Prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan secara adil, transparan, dan efektif.

### **Pelayanan Online**

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan

publik ke arah digital. Pelayanan online merupakan bentuk inovasi yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Pelayanan berbasis digital bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta ketimpangan akses teknologi. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan online menjadi strategi penting dalam memperluas jangkauan layanan, khususnya bagi masyarakat yang berada di wilayah dengan akses terbatas.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam pelaksanaan kolaborasi antara pemerintah daerah dan pemerintah desa dalam program PAK KADES MANTAB pada pelayanan akta kelahiran online di Desa Meteseh, Kabupaten Kendal, meliputi pelaksanaan kolaborasi, pembagian peran, serta kendala yang muncul.

Subjek penelitian ditentukan secara purposif, meliputi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebagai pelaksana utama, UPTD Capil Wilayah 4 sebagai penghubung operasional, Pemerintah Desa Meteseh sebagai pelaksana teknis, serta masyarakat penerima layanan. Objek penelitian difokuskan pada pelaksanaan

kerja sama antara pemerintah daerah dan desa dalam penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran online.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap delapan informan (Kepala Dinas, Kepala Bidang PDIP, Kepala UPTD Wilayah 4, Kepala Desa Meteseh, Sekretaris Desa Meteseh, dan tiga masyarakat penerima layanan), observasi langsung terhadap proses pelayanan dan interaksi antaraktor, serta dokumentasi arsip resmi seperti Perjanjian Kerja Sama, Pakta Integritas, dan Surat Keputusan Pengangkatan Admin Desa.

Analisis data mengikuti tahapan Creswell (2016): pengolahan dan penyiapan data, pembacaan seluruh data, pengodean untuk mengelompokkan data ke dalam kategori, penerapan coding untuk menggambarkan setting dan partisipan, penyajian deskripsi dan tema dalam narasi, serta penyusunan interpretasi. Keabsahan data diperoleh melalui triangulasi subjek (melibatkan Dispendukcapil, UPTD, Pemerintah Desa, dan masyarakat), triangulasi teknik (menggabungkan observasi, wawancara, dan dokumentasi), serta triangulasi sumber (membandingkan hasil observasi dengan wawancara dan wawancara dengan dokumen). Melalui triangulasi ini, validitas data dapat dipertanggungjawabkan secara komprehensif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam menganalisis pelaksanaan kolaborasi antara pemerintah daerah dan pemerintah desa dalam Program PAK KADES MANTAB, peneliti

menggunakan kerangka teori kolaborasi yang dikemukakan oleh Bryson, Crosby, dan Stone (2006). Teori ini menekankan bahwa kolaborasi merupakan proses pertukaran informasi, sumber daya, kegiatan, dan keahlian antarorganisasi dari dua sektor atau lebih untuk mencapai tujuan bersama yang tidak dapat dicapai jika bekerja secara terpisah. Untuk memahami dinamika kolaborasi secara komprehensif, teori ini membaginya ke dalam lima dimensi utama, yaitu kondisi awal (*starting conditions*), proses (*process*), struktur dan tata kelola (*structure and governance*), kontingensi dan kendala (*contingencies and constraints*), serta hasil dan akuntabilitas (*outcomes and accountabilities*). Kelima dimensi ini digunakan sebagai alat analisis untuk membedah bagaimana kolaborasi dalam Program PAK KADES MANTAB di Desa Meteseh, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal, khususnya pada pelayanan akta kelahiran online, berlangsung dan menghadapi berbagai tantangan.

Pelaksanaan kolaborasi Program PAK KADES MANTAB di Desa Meteseh merupakan kerja sama fungsional antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Kendal dengan pemerintah desa. Kolaborasi ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya akta kelahiran, kepada masyarakat. Hubungan yang terbangun bersifat saling melengkapi, di mana pemerintah desa tidak hanya menjadi perpanjangan tangan, tetapi juga aktor kunci yang memahami kebutuhan warganya. Hal ini

terlihat dari pola kerja yang terstruktur dan partisipatif, yang menjadi fondasi bagi pelaksanaan program yang efektif.

### **Kondisi Awal**

Program PAK KADES MANTAB hadir sebagai inovasi pelayanan publik di Kabupaten Kendal untuk menjawab permasalahan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang kompleks, meliputi faktor geografis, administratif, sosial, dan teknologi yang saling berkaitan. Program ini didasari oleh Peraturan Bupati Kendal Nomor 55 Tahun 2023 tentang Penambahan Titik Layanan dan Waktu Pelayanan Administrasi Kependudukan, yang mengubah pendekatan pelayanan dari pola terpusat menuju pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat hingga ke tingkat desa. Peraturan ini menegaskan bahwa keterlibatan pemerintah desa merupakan bagian dari desain kebijakan daerah, bukan sekadar praktik administratif semata.

Mekanisme perluasan titik layanan dilakukan melalui kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berbagai pihak, termasuk desa, dengan jenis layanan tertentu, kecuali perekaman KTP dan KIA. Dari sisi pendanaan, pembiayaan operasional tidak diberikan dalam bentuk insentif khusus, melainkan ditanggung bersama melalui Perjanjian Kerja Sama; di mana Dispendukcapil menyediakan sistem dan pembinaan teknis, sementara desa menanggung pelaksanaan operasional di tingkat desa. Hubungan yang terbentuk bukan sekadar pelimpahan kewenangan administratif, melainkan praktik

kolaborasi berbasis pembagian peran dan pemanfaatan sumber daya secara bersama. Ketiadaan insentif finansial menunjukkan bahwa keberlangsungan pelayanan bergantung pada komitmen bersama untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih mudah diakses.

Kondisi awal program ini dapat dipahami sebagai fase *starting conditions* dalam perspektif kolaborasi, yang tidak hanya menggambarkan adanya masalah pelayanan publik, tetapi juga relasi antaraktor, distribusi sumber daya, dan ketimpangan akses layanan yang telah terbentuk sebelumnya. Karakteristik geografis Kabupaten Kendal yang beragam menciptakan tantangan aksesibilitas dan ketimpangan distribusi layanan publik antara wilayah pusat dan pinggiran. Keterbatasan jangkauan Unit Pelaksana Teknis Daerah menunjukkan adanya ketimpangan kapasitas pelayanan antarwilayah; sehingga kolaborasi dengan pemerintah desa menjadi langkah strategis untuk menciptakan kesetaraan akses layanan.

Berdasarkan temuan lapangan, kondisi awal kolaborasi merupakan respons terhadap berbagai masalah yang saling berkaitan. Faktor geografis menyebabkan keterbatasan akses; di mana masyarakat di wilayah terpencil harus menempuh jarak jauh dan mengeluarkan biaya, waktu, serta tenaga yang tidak sedikit. Kondisi ini memicu munculnya praktik perantara atau calo, yang berisiko memanipulasi data kependudukan; sehingga berdampak pada integritas data dan menimbulkan masalah jangka panjang bagi individu.

Keterlibatan desa dalam program tidak hanya bertujuan mempercepat pelayanan, tetapi juga memperbaiki tata kelola dan menjaga integritas data, karena perangkat desa lebih mengetahui kondisi masyarakat yang sebenarnya.

Di sisi lain, masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik, cepat, dan akurat; sehingga mendorong desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendampingan bagi warga yang belum melek digital, dengan memanfaatkan aplikasi PAK DALMAN. Keterlibatan desa merupakan respons institusional terhadap kondisi awal pelayanan yang belum efektif, yang terbentuk dari interaksi kompleks antara hambatan fisik, administratif, sosial, dan teknologi. Sebelum program ini, proses pengurusan dokumen kependudukan masih relatif berjenjang dan memakan waktu; sehingga menjadi kendala bagi masyarakat, terutama yang bekerja, karena menimbulkan beban biaya, waktu, transportasi, dan hilangnya pendapatan.

Secara komprehensif, kondisi awal munculnya program menunjukkan keterkaitan antar faktor yang membentuk kebutuhan kolaborasi. Faktor geografis menyebabkan keterbatasan akses pelayanan; keterbatasan kelembagaan memperlebar kesenjangan kapasitas; sementara prosedur administratif yang berjenjang dan praktik perantara memperlihatkan lemahnya efektivitas tata kelola. Permasalahan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal bersifat sistemik; sehingga tidak ada satu aktor pun yang memiliki kapasitas

penuh untuk menyelesaikan masalah secara mandiri, menjadikan kolaborasi sebagai kebutuhan struktural, bukan sekadar inovasi kebijakan. Kondisi awal yang kompleks ini membentuk fondasi kolaborasi yang didasarkan pada pertukaran sumber daya dan keahlian antarorganisasi untuk mencapai tujuan bersama, yaitu meningkatkan akses pelayanan publik yang lebih merata dan berkualitas.

### **Komponen Proses**

Proses kolaborasi dalam Program PAK KADES MANTAB diawali dari adanya masalah bersama yang dirasakan pemerintah daerah dan pemerintah desa, yaitu sulitnya masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan akibat jarak yang jauh, kondisi geografis, serta keterbatasan akses pelayanan. Dari kondisi tersebut, Dispendukcapil mengambil inisiatif mengajak desa di Kabupaten Kendal, termasuk Desa Meteseh, membangun kolaborasi guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pada tahap awal, pihak desa sempat ragu karena keterbatasan sumber daya manusia, terutama dalam penguasaan teknologi, namun demi kemudahan warga, komitmen untuk bekerja sama akhirnya terjalin. Komitmen tersebut tidak hanya bersifat lisan, tetapi diwujudkan secara formal melalui penandatanganan Perjanjian Kerja Sama dan Pakta Integritas, yang menegaskan pelayanan tetap gratis dan transparan.

Pembangunan komitmen formal melalui PKS dan Pakta Integritas merupakan langkah penting dalam membangun desain kelembagaan

kolaborasi. Dokumen formal ini menciptakan kepastian hukum dan komitmen bersama yang menjadi fondasi bagi kelancaran kolaborasi selanjutnya. Setelah komitmen terbentuk, tahap berikutnya adalah persiapan sumber daya. Desa Meteseh mengajukan permohonan pembukaan loket pelayanan online serta menyediakan sarana pendukung seperti laptop dan jaringan internet, sekaligus menunjuk admin desa melalui surat keputusan kepala desa.

Tahap persiapan sumber daya mengungkap adanya tantangan kesenjangan kapasitas antaraktor. Di Desa Meteseh, meskipun infrastruktur fisik telah tersedia, keterbatasan sumber daya manusia menjadi hambatan utama. Perangkat desa yang sudah sepuh kesulitan beradaptasi dengan sistem digital, sehingga operator aplikasi harus diambil alih oleh Sekretaris Desa. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan perangkat keras tidak cukup tanpa diimbangi peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Dispendukcapil menyelenggarakan bimbingan teknis bagi admin desa terkait penggunaan aplikasi pelayanan. Komunikasi dan pendampingan tidak berhenti setelah pelatihan, melainkan dilanjutkan melalui grup WhatsApp yang menjadi ruang dialog untuk konsultasi, berbagi kendala, dan memperoleh solusi secara cepat. Pendekatan ini mencerminkan pentingnya proses kolaboratif yang bersifat iteratif, membangun kepercayaan secara bertahap, serta menghasilkan pemahaman dan komitmen bersama.

Bimtek yang diselenggarakan secara tatap muka menjadi ruang bagi admin desa untuk memperoleh pengetahuan praktis tentang penggunaan aplikasi PAK DALMAN. Setelah pelatihan selesai, komunikasi dilanjutkan melalui grup WhatsApp yang berfungsi sebagai forum dialog untuk konsultasi dan penyelesaian kendala. Proses pendampingan berkelanjutan ini memastikan admin desa tidak ditinggalkan setelah pelatihan, sehingga kolaborasi tetap terjaga.

Dalam pelaksanaan operasional, pembagian tugas berjalan dengan jelas. Pemerintah desa berperan sebagai ujung tombak pelayanan dengan menerima dan memeriksa berkas warga, lalu mengunggahnya ke sistem online PAK DALMAN. Sementara itu, Dispendukcapil melakukan verifikasi dan validasi data. Jika dokumen telah selesai diproses, hasilnya dikirim kembali secara digital ke desa untuk dicetak dan diserahkan kepada masyarakat. UPTD juga berperan aktif sebagai perpanjangan tangan dinas dalam memantau kesiapan desa serta menjembatani komunikasi di lapangan.

Proses kolaborasi ini terus dipantau dan dievaluasi, baik melalui dashboard sistem yang mencatat aktivitas pengajuan setiap desa maupun melalui komunikasi informal. Desa yang kurang aktif akan dihubungi atau didatangi untuk mengetahui kendalanya. Secara keseluruhan, pelaksanaan Program PAK KADES MANTAB menunjukkan proses kolaborasi yang terbangun dari pengenalan masalah bersama, diperkuat oleh komitmen formal, dijalankan

melalui pembagian peran yang jelas, serta didukung oleh komunikasi yang intensif dan responsif antar aktor.

### **Struktur dan Tata Kelola**

Struktur dan tata kelola Program PAK KADES MANTAB dibangun atas dasar formal untuk menciptakan alur kerja yang jelas, terukur, dan akuntabel, dengan memanfaatkan teknologi informasi serta mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Landasan utama kolaborasi ini adalah Perjanjian Kerja Sama yang ditandatangani antara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Kepala Desa. PKS menjadi dokumen hukum yang mengikat, panduan operasional, sekaligus komitmen bersama dalam penyelenggaraan pelayanan. Secara struktural, program melibatkan tiga aktor utama dengan peran saling melengkapi, yaitu Dispendukcapil beserta UPTD wilayah, pemerintah desa, dan masyarakat sebagai penerima layanan, serta aktor pendukung seperti Bupati, Camat, dan Badan Permusyawaratan Desa, yang memperkuat struktur kelembagaan dan memastikan akuntabilitas serta kesinambungan program.

Keterlibatan lintas tingkatan pemerintahan menunjukkan kompleksitas struktur kolaborasi yang mencerminkan hubungan saling ketergantungan antaraktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keberagaman aktor dalam program ini memperkuat kolaborasi karena setiap pihak memiliki perbedaan kapasitas teknologi dan sumber daya yang saling

melengkapi, sehingga tidak ada satu pihak pun yang mampu menjalankan program secara mandiri.

Bupati sebagai kepala daerah berkedudukan sebagai penanggung jawab utama program di tingkat kabupaten, dengan fungsi pemberi legitimasi terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Meskipun tidak terlibat secara teknis dalam pelayanan sehari-hari, Bupati memberikan dukungan regulatif dan administratif, memastikan program berjalan sesuai visi pelayanan publik Kabupaten Kendal. Dispendukcapil berfungsi sebagai regulator, penyedia sistem, dan pihak yang melakukan verifikasi akhir menggunakan aplikasi PAK DALMAN, yang memiliki fitur khusus bagi agen desa untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan. UPTD berperan sangat strategis sebagai perpanjangan tangan dinas di tingkat kecamatan, sekaligus jembatan komunikasi dan pendamping teknis bagi desa.

Camat memiliki peran strategis sebagai aktor pengawas administratif terhadap pelaksanaan program di tingkat desa, menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa, termasuk implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Pada tingkat desa, struktur pelayanan dipimpin oleh Kepala Desa sebagai penanggung jawab kebijakan, yang menunjuk agen desa melalui Surat Keputusan. Agen desa menjadi operator utama dalam membantu pelayanan kepada masyarakat. Di Desa Meteseh, karena keterbatasan sumber daya

manusia yang mahir teknologi informasi, peran agen desa dipegang penuh oleh Sekretaris Desa, sementara perangkat desa lainnya berperan dalam tahap awal pelayanan, seperti memberikan informasi, memeriksa kelengkapan berkas, dan mengisi blangko permohonan.

Badan Permusyawaratan Desa memiliki peran penting sebagai lembaga desa dan wakil masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. BPD berfungsi menampung dan menyampaikan aspirasi masyarakat, serta memberikan pertimbangan dan melakukan pengawasan terhadap program yang dijalankan pemerintah desa. Keberadaan BPD menjadi penghubung antara pemerintah dan masyarakat, sehingga kerja sama antara pemerintah desa, kecamatan, dan Dispendukcapil tidak hanya merupakan koordinasi antar lembaga pemerintah, tetapi juga mencerminkan unsur kolaborasi dalam peningkatan pelayanan publik di desa.

Pembagian tugas yang terstruktur memastikan seluruh perangkat Desa Meteseh terlibat dalam program. Dengan adanya PKS sebagai dasar formal, pembagian peran antaraktor memiliki landasan hukum yang jelas, sehingga setiap pihak menjalankan fungsi sesuai kewenangan masing-masing. PKS berfungsi sebagai instrumen utama dalam tata kelola kerja sama, memuat aturan teknis, hak, kewajiban, dan mekanisme pelaporan, yang menciptakan landasan hukum dan legitimasi jelas bagi semua pihak yang terlibat.

Secara keseluruhan, struktur dan

tata kelola Program PAK KADES MANTAB menunjukkan pembagian kewenangan yang jelas dan saling melengkapi antaraktor. Pola ini mencerminkan *distributive accountability* atau pembagian akuntabilitas, di mana setiap pihak memiliki tanggung jawab tegas sesuai kapasitas dan wewenangnya. Bupati berperan sebagai pemberi legitimasi, Dispendukcapil sebagai pengendali teknis dan pemegang otoritas verifikasi, UPTD sebagai pendamping dan penghubung, Camat sebagai pengawas administratif, pemerintah desa sebagai pelaksana operasional, dan BPD sebagai pengawas sosial. Meskipun pelaksanaan layanan dilakukan di desa, kendali substantif tetap berada pada pemerintah daerah. Pembagian peran yang jelas ini menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas, akuntabilitas, dan keberlanjutan pelaksanaan program, sekaligus mencegah tumpang tindih kewenangan yang dapat menghambat kolaborasi.

### **Kendala dan Kontingensi**

Dalam pelaksanaan program PAK KADES MANTAB, kolaborasi antara pemerintah daerah dan pemerintah desa tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Berbagai kendala dan tantangan muncul, baik dari sisi internal pemerintah desa maupun dari faktor eksternal yang memengaruhi proses pelayanan. Kendala tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, permasalahan teknis dan administratif, keterbatasan anggaran, hingga kendala jaringan dan koordinasi antaraktor yang terlibat dalam pelayanan administrasi

kependudukan.

Salah satu kendala paling mendasar adalah keterbatasan sumber daya manusia di tingkat desa, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi. Di Desa Meteseh, mayoritas perangkat desa yang bertugas di bidang pelayanan merupakan aparatur berusia lanjut, sehingga mengalami kesulitan beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis digital. Kondisi tersebut menyebabkan ketergantungan tinggi pada satu atau dua orang admin desa dalam mengelola pelayanan, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan apabila admin berhalangan. Penambahan beban kerja pada individu tertentu juga dapat menyebabkan penumpukan tugas dan memperlambat proses pelayanan administrasi kependudukan.

Keterbatasan kapasitas SDM ini menunjukkan ketimpangan dalam pertukaran sumber daya dan keahlian dalam proses kolaborasi. Ketergantungan pada satu admin desa menjadi titik lemah dalam struktur kolaborasi, karena jika admin desa berhalangan, pelayanan di desa mengalami hambatan. Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas SDM desa memengaruhi kualitas kolaborasi yang terbentuk.

Selain permasalahan SDM, kendala teknis dan administratif juga menjadi penghambat proses kolaborasi. Beberapa kali terjadi ketidaksesuaian syarat dan ketidaksinkronan data antara dokumen yang diajukan masyarakat. Ketidaksesuaian ini memaksa proses verifikasi di Dispendukcapil terhenti dan mengharuskan desa kembali

menjelaskan kepada masyarakat untuk melengkapi atau memperbaiki data yang kurang, sehingga memperpanjang waktu penyelesaian kepengurusan adminduk. Masalah teknis berupa *human error* juga dapat terjadi di tingkat kabupaten.

Tidak adanya dukungan dana operasional dari Dispendukcapil menjadi kendala yang dirasakan desa. Seluruh kebutuhan pelaksanaan layanan, mulai dari penggunaan perangkat komputer, jaringan internet, kertas cetak, hingga tenaga operator, sepenuhnya ditanggung desa tanpa insentif khusus. Meskipun demikian, pemerintah desa tetap berkomitmen menjalankan program demi kemudahan masyarakat. Keterbatasan anggaran bukan menjadi penghambat utama keberlanjutan program, namun tetap menjadi tantangan struktural yang menambah beban kerja dan pembiayaan desa. Ketiadaan insentif finansial menunjukkan ketimpangan dalam distribusi sumber daya antara pemerintah daerah dan desa.

Kendala jaringan juga menjadi perhatian, karena pelayanan akta kelahiran online menggunakan internet. Meskipun di Desa Meteseh gangguan jaringan tidak terjadi secara signifikan, keberadaan sistem pelayanan berbasis online tetap sangat bergantung pada koneksi internet. Ketergantungan ini berpotensi menimbulkan hambatan, terutama pada wilayah dengan kondisi infrastruktur jaringan yang belum merata. Bagi desa dengan koneksi internet lambat atau *blankspot*, kendala jaringan dapat menjadi penghalang dalam mengakses dan mengoperasikan sistem online secara *real time*.

Dalam koordinasi antara Dispendukcapil dengan desa, meskipun secara umum cukup baik, terdapat tantangan dalam menyamakan persepsi dan memastikan informasi sampai ke semua pihak. Masih terdapat warga yang belum memahami perubahan layanan, sehingga UPTD harus terus menerus mengedukasi dan mengarahkan warga. Selain itu, terjadi perbedaan kecepatan kerja dan komitmen antar desa, karena setiap desa memiliki kemampuan SDM yang berbeda, ada yang cepat memahami layanan online, ada yang membutuhkan waktu lama.

Secara keseluruhan, kendala dan kontingensi dalam kolaborasi Program PAK KADES MANTAB menunjukkan kompleksitas tantangan yang dihadapi dalam kolaborasi antara pemerintah daerah dan pemerintah desa. Keterbatasan kapasitas SDM desa mencerminkan kondisi awal yang tidak kondusif, ketiadaan insentif finansial menunjukkan desain kelembagaan yang belum menjamin kesetaraan peran, sementara ketergantungan pada infrastruktur eksternal dan tantangan koordinasi mencerminkan proses kolaboratif yang belum sepenuhnya terinstitusionalisasi.

Untuk mengatasi kendala yang muncul, seluruh pihak yang terlibat, mulai dari pemerintah desa, Dispendukcapil, hingga UPTD, merancang solusi adaptif yang berorientasi memberikan kemudahan kepada masyarakat. Solusi berkembang dari kondisi lapangan untuk memastikan hambatan teknis, administratif, maupun sosial tidak mengganggu program dalam memberikan pelayanan yang cepat,

mudah, dan tanpa biaya.

Dispendukcapil memberikan pendampingan dan komunikasi yang responsif serta berkelanjutan dengan desa. Meskipun pelatihan bimbingan teknis bagi admin desa hanya dilakukan sekali di awal setelah PKS, pendampingan tidak berhenti di situ. Konsultasi langsung ke Dispendukcapil selalu terbuka bagi perangkat desa yang mengalami kesulitan teknis setelah pelatihan awal. Dispendukcapil juga membentuk grup WhatsApp khusus yang menghubungkan admin semua desa dengan petugas Dispendukcapil dan UPTD. Grup ini berfungsi sebagai pusat kolaborasi untuk menyamakan keluhan sekaligus forum belajar bersama.

Dalam menangani kendala keterbatasan SDM dan kemampuan teknologi di tingkat desa, Desa Meteseh menerapkan solusi internal berupa pembagian tugas. Mayoritas perangkat pelayanan *front office* berusia lanjut dan kurang menguasai sistem digital, sehingga perangkat yang lebih mampu menangani pengunggahan dokumen, sementara perangkat lain membantu tahap awal pelayanan, seperti menerima berkas dan memeriksa kelengkapan.

Untuk mengatasi ketidaksinkronan data dan *human error* yang memperlambat proses verifikasi, dibangun alur komunikasi yang cepat dan transparan. Ketika Dispendukcapil menemukan kekurangan atau kesalahan pada dokumen yang diunggah, langsung memberikan catatan melalui aplikasi PAK DALMAN. Admin desa segera menghubungi pemohon untuk melengkapi dokumen yang kurang.

Penyebarluasan informasi program dilakukan dengan pemanfaatan struktur sosial yang ada. Desa Meteseh menyadari bahwa mengandalkan satu metode, seperti grup WhatsApp, tidak menjangkau seluruh kalangan, sehingga penyampaian informasi juga dilakukan melalui pertemuan lingkungan dan penyampaian langsung saat agenda desa. Desa juga melakukan pendekatan proaktif dengan memanfaatkan data masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran yang dikirimkan Dispendukcapil, sehingga sosialisasi tidak hanya pasif menunggu warga datang, tetapi aktif mendatangi warga yang membutuhkan.

Solusi yang diterapkan menunjukkan bahwa keberhasilan program kolaborasi tidak hanya bergantung pada perencanaan yang sempurna, tetapi lebih pada kemampuan beradaptasi, komunikasi yang cepat dan transparan, serta komitmen untuk terus memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kendala yang dihadapi dalam program PAK KADES MANTAB bersifat kontingen atau bergantung pada faktor internal maupun eksternal. Kendala internal terbesar adalah sumber daya manusia di Desa Meteseh, di mana perangkat desa yang bertugas melayani masyarakat sudah berusia lanjut dan tidak terbiasa dengan komputer dan sistem online, sehingga hanya Sekretaris Desa yang mampu menjalankan aplikasi PAK DALMAN. Situasi ini menciptakan titik rawan, karena jika admin desa berhalangan, pelayanan terhambat. Ketidaktelitian dalam memeriksa berkas juga sering menyebabkan dokumen yang diunggah

tidak lengkap, sehingga proses verifikasi terhambat.

Kendala eksternal meliputi keterbatasan dana operasional, karena tidak adanya alokasi anggaran khusus dari Dispendukcapil, sehingga desa menanggung seluruh kebutuhan operasional melalui anggaran internal. Kendala jaringan internet terkadang lemah atau tidak stabil, menyebabkan proses mengunggah dokumen menjadi lama atau gagal. Kendala lain berasal dari kebiasaan dan pengetahuan masyarakat, di mana sosialisasi belum menjangkau seluruh masyarakat, sehingga banyak yang masih terbiasa langsung ke UPTD atau dinas. Perbedaan kemampuan antar desa juga menjadi tantangan, karena tidak semua desa memiliki SDM yang cepat beradaptasi, menciptakan ketimpangan dalam kecepatan pelayanan.

Untuk mengatasi kendala SDM, diadakan bimbingan teknis sebagai dasar pengenalan aplikasi dan dibentuk grup WhatsApp khusus yang menghubungkan semua admin desa dengan petugas Dispendukcapil sebagai media tanya jawab mengatasi kendala. Di tingkat desa dilakukan pembagian tugas, perangkat yang kurang melek digital tetap membantu melayani warga secara langsung, seperti menerima berkas dan mengisi blangko, sedangkan *upload* dokumen ditangani oleh yang lebih mampu.

Untuk mengatasi kendala eksternal, sosialisasi dilakukan dengan berbagai cara. Selain grup WhatsApp, informasi disampaikan dalam pertemuan rutin masyarakat. Desa melakukan pendekatan proaktif dengan

menggunakan data dari dinas tentang masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Masalah jaringan internet diatasi dengan fleksibilitas waktu, di mana pengunggahan dokumen dilakukan pada saat sinyal baik. Program PAK KADES MANTAB dapat berhasil jika semua pihak tetap berkomitmen belajar dan menyesuaikan diri dengan kondisi nyata di lapangan.

### **Hasil dan Akuntabilitas**

Pelaksanaan Program PAK KADES MANTAB telah menghasilkan dampak positif yang dirasakan masyarakat. Keberhasilan ini didorong oleh mekanisme kerja yang saling mendukung, komunikasi efektif, dan pembagian peran berdasarkan Perjanjian Kerja Sama (PKS). Keterlibatan desa sebagai mitra telah mengubah pelayanan dari terpusat menjadi lebih tersebar dan dekat dengan masyarakat, menghasilkan kemudahan akses, percepatan pengurusan dokumen, dan berkurangnya praktik percaloan.

Hasil utama program adalah kemudahan dan percepatan layanan akta kelahiran daring. Masyarakat Desa Meteseh tidak perlu lagi ke UPTD atau Dispendukcapil, karena pelayanan dilakukan di desa dengan bantuan perangkat desa, sehingga proses lebih mudah dan cepat. Kecepatan proses menjadi hasil paling terlihat; sebelumnya berlangsung lama karena antrean, kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam, karena dokumen langsung diverifikasi oleh Dispendukcapil.

Program juga meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran, terutama bagi anak usia 0–18 tahun yang

belum memiliki akta. Dispendukcapil menyediakan data berbasis nama dan alamat, yang disalurkan kepada desa untuk ditindaklanjuti. Pada tingkat kelembagaan, desentralisasi pelayanan ke desa meringankan beban Dispendukcapil dan UPTD, yang kini berfokus pada verifikasi dan penanganan kasus kompleks. Penurunan jumlah warga yang datang ke UPTD dan berkurangnya praktik percaloan menjadi indikator keberhasilan, karena program yang gratis dan dikelola perangkat desa menghilangkan celah calo.

Akuntabilitas dibangun melalui PKS yang menjadi fondasi hukum kolaborasi. Desa mempertanggungjawabkan pelaksanaan program melalui laporan kepada BPD dalam forum rapat, serta laporan semester kepada Dispendukcapil, yang kemudian dievaluasi dan dilaporkan kepada Bupati. Struktur akuntabilitas berjenjang ini memastikan setiap aktor memahami peran dan tanggung jawabnya secara jelas, serta memperkuat transparansi dan kelembagaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Pelayanan Akta Kelahiran Online pada Program PAK KADES MANTAB di Desa Meteseh**

Pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan tepat merupakan indikator keberhasilan tata kelola pemerintah desa. Desa Meteseh meningkatkan pelayanan akta kelahiran melalui program PAK KADES MANTAB yang menghadirkan pelayanan langsung di tingkat desa, sehingga masyarakat tidak perlu lagi ke UPTD atau Dispendukcapil.

Program PAK KADES MANTAB dan partisipasi aktif masyarakat mendorong peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan. Keterlibatan perangkat desa sebagai admin pelayanan, dukungan teknis Dispendukcapil melalui aplikasi PAK DALMAN, serta meningkatnya kesadaran masyarakat menciptakan sinergi yang efektif dalam penyelenggaraan layanan.

**Tabel 3.1 Jumlah Pemohon dalam program PAK KADES MANTAB**

No	Jenis Layanan	Jumlah Masyarakat yang Mengajukan
1.	Kartu Keluarga	18 Orang
<b>2.</b>	<b>Akta Kelahiran</b>	<b>10 Orang</b>
3.	Akta Kematian	11 Orang
4.	Laporan Kedatangan	10 Orang
5.	Surat Pindah	4 Orang
	Jumlah	53 Orang

Sumber: Arsip Desa Meteseh, 2025

Data jumlah pemohon dalam program PAK KADES MANTAB menunjukkan akta kelahiran, dengan 10 pengajuan, merupakan kebutuhan nyata bagi masyarakat Desa Meteseh. Angka ini menunjukkan program berhasil menjangkau sepuluh keluarga yang membutuhkan pencatatan kelahiran anak mereka. Tingginya angka pemohon tidak lepas dari kemudahan akses yang dirasakan masyarakat. Jika dahulu prosesnya rumit dan memakan waktu lama, dengan mengurus ke kantor

kecamatan atau kabupaten, kini warga cukup datang ke kantor desa.

Program tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga menghadirkan proses pelayanan yang jauh lebih cepat. Berkas yang diajukan petugas setempat dapat segera diverifikasi instansi terkait, sehingga dokumen yang dibutuhkan warga dapat diterima dalam waktu relatif singkat. Masyarakat Desa Meteseh menjelaskan, meskipun sempat mengalami kendala teknis seperti data tidak sinkron, program tetap memberikan manfaat besar. Pelayanan yang lebih dekat di desa membuat proses pengurusan menjadi lebih mudah dan praktis.

Program PAK KADES MANTAB di Desa Meteseh menunjukkan bahwa kolaborasi mampu menghasilkan dampak konkret yang langsung dirasakan masyarakat. Program ini telah mengubah cara masyarakat mendapatkan layanan publik yang baik.

### **Keberlanjutan Pogram PAK KADES MANTAB**

Berdasarkan teori kolaborasi Bryson, Crosby, dan Stone (2006), pelaksanaan Program PAK KADES MANTAB di Desa Meteseh dipahami bukan hanya sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga sebagai proses kolaborasi antara pemerintah daerah dan desa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Program ini hadir didorong oleh kondisi awal berupa persoalan akses pelayanan akta kelahiran yang belum merata di Kabupaten Kendal.

Program ini berhasil mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Proses yang dulu memakan waktu lama, kini selesai singkat hanya dengan datang ke balai desa. Kecepatan pelayanan terjadi karena pembagian tugas yang jelas, desa membantu mengunggah berkas, sementara dinas memverifikasi dan memvalidasi data melalui aplikasi PAK DALMAN. Hal ini menunjukkan unsur proses dan tata kelola telah terbentuk. Namun, keberlanjutan program tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan teknis pelayanan, tetapi juga seberapa kuat komitmen yang dibangun sejak awal hingga kemampuan aktor mengelola kendala program.

Secara keseluruhan, program PAK KADES MANTAB telah menghasilkan dampak konkret bagi masyarakat. Namun, untuk mewujudkan komitmen jangka panjang, program ini perlu memperkuat kemandirian desa serta meningkatkan kapasitas teknis agen desa, sehingga kolaborasi ini tidak hanya menjadi inovasi yang dijalankan, tetapi dapat berkembang menjadi sistem pelayanan publik yang lebih stabil dan meningkat di Kabupaten Kendal.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara pemerintah daerah Kabupaten Kendal dan pemerintah desa dalam Program PAK KADES MANTAB merupakan respons terhadap kompleksitas permasalahan pelayanan administrasi kependudukan yang tidak dapat diselesaikan secara unilateral oleh satu institusi. Kondisi awal yang melatarbelakangi kolaborasi ini mencakup ketimpangan akses pelayanan antarwilayah akibat faktor geografis, keterbatasan jangkauan Unit Pelaksana

Teknis Daerah, serta maraknya praktik percaloan yang membahayakan integritas data kependudukan. Kompleksitas tersebut mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melibatkan desa sebagai mitra strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kolaborasi ini dijalankan dalam bentuk kemitraan fungsional yang bersifat vertikal, dimana pelayanan didesentralisasikan ke tingkat desa melalui tahapan terstruktur mulai dari inisiasi, pembangunan komitmen formal, peningkatan kapasitas aparatur, hingga implementasi operasional dengan pembagian peran yang saling melengkapi.

Pembangunan komitmen formal melalui Perjanjian Kerja Sama dan Pakta Integritas menjadi fondasi penting yang membedakan kolaborasi ini dari sekadar kerja sama biasa. Dokumen hukum tersebut menciptakan kepastian mengenai hak, kewajiban, serta mekanisme koordinasi antara pemerintah daerah dan pemerintah desa. Pembagian peran yang terbentuk menunjukkan bahwa kolaborasi yang efektif tidak menuntut kesetaraan kapasitas, tetapi justru memanfaatkan keunggulan komparatif masing-masing aktor, dimana pemerintah daerah menyediakan sistem pelayanan dan kewenangan verifikasi, sementara pemerintah desa berkontribusi dalam bentuk penyediaan infrastruktur fisik, tenaga pelaksana, serta kedekatan relasional dengan masyarakat.

Proses kolaborasi yang berlangsung memperlihatkan karakteristik adaptif, di mana keterbatasan sumber daya manusia di tingkat desa tidak menjadi hambatan

permanen karena direspons dengan mekanisme penyesuaian berupa pembagian tugas internal dan pendampingan berkelanjutan melalui grup WhatsApp. Komunikasi intensif dan responsif menjadi elemen krusial yang menjaga kolaborasi di tengah berbagai kendala teknis dan administratif. Keberhasilan kolaborasi ini tercermin dari perubahan pola hubungan antara masyarakat dengan negara, berkurangnya praktik percaloan, menurunnya volume kunjungan ke kantor pelayanan, serta meningkatnya kecepatan penyelesaian dokumen. Akuntabilitas dibangun melalui mekanisme berjenjang, mulai dari pelaporan kepada Badan Permusyawaratan Desa sebagai bentuk akuntabilitas sosial hingga pelaporan semester kepada dinas sebagai instrumen evaluasi teknis.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dukungan operasional perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Pemerintah desa telah menunjukkan komitmen tinggi dengan menanggung sendiri berbagai kebutuhan operasional, seperti perangkat komputer, jaringan internet, hingga kertas cetak. Komitmen ini patut diapresiasi, namun ke depan perlu dikaji skema dukungan yang lebih seimbang, misalnya melalui alokasi anggaran desa atau bentuk apresiasi bagi perangkat desa yang menjadi ujung tombak pelayanan.

Selanjutnya, sosialisasi program juga masih perlu diperkuat agar informasi menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Meski telah dilakukan

melalui berbagai saluran, masih ada warga yang belum mengetahui bahwa dokumen kependudukan bisa diurus di kantor desa. Strategi sosialisasi perlu diperluas tidak hanya melalui media digital, tetapi juga pertemuan warga rutin, media fisik di tempat strategis, serta pelibatan tokoh masyarakat dan RT/RW. Dengan pendekatan yang lebih menyentuh dan bahasa yang sederhana, pemahaman masyarakat diharapkan semakin meningkat.

Keberlanjutan peran agen atau admin desa sebagai garda terdepan perlu diantisipasi terhadap kemungkinan pergantian perangkat desa. Untuk menjaga keberlanjutan program, akan sangat bermanfaat jika dikembangkan panduan tertulis atau buku pedoman teknis yang jelas. Selain itu, pemerintah daerah sebaiknya menyelenggarakan pembinaan dan pendampingan secara berkala, tidak hanya terbatas pada pelatihan awal, sehingga transfer pengetahuan dapat berlangsung berkesinambungan. Dengan demikian, program PAK KADES MANTAB diharapkan terus berjalan stabil dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dekat, mudah, dan berkeadilan bagi masyarakat Kabupaten Kendal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*
- Asriani, A., Zainal, N. H., & Suaib, M. R. (2024). Collaborative Governance Dalam Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan

- Sipil Kota Makassar. *Publician: Journal of Public Service, Public Policy, and Administration*, 3(2), 86-99.
- Bahartiar, B., & Arwadi, F. (2020). Analisa Data Penelitian Kualitatif: Konsep, Teknik, Prosedur Analisis (2020).
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Penerbit Pustaka Pelajar.
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An Integrative Framework for Collaborative Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*
- Indah, Y. (2022). Prediksi Tingkat Kepuasan Pelayanan Online Menggunakan Metode Algoritma C4. 5. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 59-64.
- Karningsih, K., & Sugiyanto, S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantab.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Loren, I. D., & Pradana, G. W. (2025). Collaborative Governance Dalam Inovasi Layanan: Studi Pada Dukcapil Kabupaten Madiun Dengan PT POS Indonesia Dalam Program ANDOK (Antar Dokumen Kependudukan) di Kabupaten Madiun.
- Marto, S. (2020). *Manajemen Sektor Publik*.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Muchsam, Y., & Mareta, F. (2019, November). Analisis Pengaruh Kepahaman Sistem Rujukan Online Peserta BPJS Terhadap Kepuasan Pelayanan BPJS. In *Seminar Nasional Informatika Medis (SNIMed)*
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*.
- Murtini, A. A., Soesiantoro, A., & Ilman, G. M. (2025). CROSS-SECTOR-COLLABORATION DALAM PENGEMBANGAN POTENSI KAWASAN HERITAGE MELALUI WISATA KOTA LAMA SURABAYA. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 5(02), 34-43.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*
- Purwanti, D., Mulyadi, A., & Semedi, A. B. P. (2025). Analisis Tantangan Kolaborasi Multi-Sektor Dalam Penanganan Kawasan Permukiman Kumuh di Kota Sukabumi. *Jurnal Soshum Insentif*, 8(2), 126-145.
- Putra, Y. A. R., & Herawati, N. R. (2024). Analisis Collaborative Governance Dalam Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa di Desa Jetis Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang.
- Rahma, L. N. E. (2024). Inovasi Layanan Digital PAK DALMAN Sebagai Upaya Transformasi Hukum Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Efisiensi dan Akuntabilitas Pencatatan Sipil di Kabupaten Kendal.
- Rahmawati, E. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surakarta.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam genggaman (Pak Dalman) berbasis aplikasi di Kabupaten Kendal.
- Retno Sunu Astuti, H. W. (2020).

- Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik. Semarang: Universitas Diponegoro Press.
- Saleh, C. (2020). Konsep, pengertian, dan tujuan kolaborasi.
- Tristiana, E., & Widagdo, M. N. A. (2023). Optimalisasi Inovasi Pak Kades Mantab di Desa Pegandon Kecamatan Pegandon.
- Untari, S., Maisyarah, M., Chusniyah, T., Saputra, M., Nurcahyo, H., & Choiri, I. (2020). Kolaborasi tripusat pendidikan dalam penataan budaya sekolah berbasis pembudayaan nilai Pancasila untuk membangun siswa berkarakter. CV AE Media Grafika.
- Undang-Undang*  
 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Pasal 5 tentang Perlindungan Anak  
 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Pasal 27 tentang Perlindungan Anak  
 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
 Peraturan Bupati Kendal Nomor 55 Tahun 2023 tentang Penambahan Titik Layanan dan Waktu Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- Website*  
 Badan Pusat Statistik Kabupaten Kendal. (2024). *Kependudukan Kabupaten Kendal 2023/2024*. BPS Kendal. <https://kendalkab.bps.go.id>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Kendal. (2025). *Kependudukan Kecamatan Boja 2024/2025*. BPS Kendal. <https://kendalkab.bps.go.id/>
- Data Kendal. (2025). <https://data.kendalkab.go.id/>
- Desa Gebang. (2024). *Profil Desa Gebang*. Pemerintah Desa Gebang. <https://gebang.kendalkab.go.id>
- Desa Meteseh. (2025) *Profil Desa Meteseh*. Pemerintah Desa Meteseh. <http://meteseh.desa.id/profile>
- Desa Tosari. (2022). *Profil Desa Tosari*. Pemerintah Desa Tosari. <https://tosari.kendalkab.go.id>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. (2023). *Program PAK KADES MANTAB*. Dispendukcapil Kendal. <https://dispendukcapil.kendalkab.go.id>
- Halosemarang.id. (2025) Perkuat Administrasi Kependudukan di Desa/Kelurahan, Pemkab Kendal Luncurkan ‘Pak Kades Mantab’. <https://halosemarang.id/perkuat-administrasi-kependudukan-di-desa-kelurahan-pemkab-kendal-luncurkan-pak-kades-mantab/>