

## PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *DIGITAL* (IMPLEMENTASI APLIKASI J-LAHBAKO)

Nur Aini Mayasiana<sup>1</sup>, Ivana Septia Maharani<sup>2</sup>, Lailatul Munawaroh<sup>3</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan<sup>1,2,3</sup>  
[Mayasiana30@gmail.com](mailto:Mayasiana30@gmail.com)<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan publik berbasis digital (implementasi penggunaan aplikasi J-Lahbako). Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi J-Lahbako merupakan pelayanan yang mencakup pengurusan administrasi kependudukan masyarakat Jember secara keseluruhan di Kabupaten Jember. Aplikasi J-Lahbako hingga Maret tahun 2023 telah diakses oleh 175 desa dari 248 desa di Kabupaten Jember atau telah terealisasi sebesar 70%. Kecamatan Jenggawah merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Jember yang telah menerapkan sistem jaringan aplikasi J-Lahbako. Salah satu desa di Kecamatan Jenggawah, yaitu Kemuningsari Kidul merupakan tempat pertama kali diresmikannya aplikasi J-Lahbako yang dihadiri seluruh *stakeholder* di Kabupaten Jember. Simpulan penelitian bahwa pelayanan publik berbasis digital aplikasi J-Lahbako efektif membantu pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan layanan administrasi kependudukan hingga ke wilayah desa, akan tetapi terdapat beberapa kendala diantaranya sering terjadi gangguan sistem dan keterbatasan pengetahuan operator aplikasi J-Lahbako terkait perubahan aturan pada sistem J-Lahbako.

**Kata Kunci:** Elektronik, J-Lahbako, Pelayanan, Publik, Transformasi.

### ABSTRACT

*The aim of this research is to determine digital-based public services (implementation of the J-Lahbako application). This research method uses a qualitative method with a descriptive approach. The research results show that the J-Lahbako application is a service that includes managing the population administration of the Jember community in Jember Regency. The J-Lahbako application as of March 2023 has been accessed by 175 villages out of 248 villages in Jember Regency or has been realized by 70%. Jenggawah District is one of the sub-districts in Jember Regency that has implemented the J-Lahbako application network system. One of the villages in Jenggawah District, namely Kemuningsari Kidul, was the place where the J-Lahbako application was first inaugurated which was attended by all stakeholders in Jember Regency. The research conclusion is that the J-Lahbako application's digital-based public services are effective in helping the government's Department of Population and Civil Registration provide population administration services to village areas, however there are several obstacles including frequent system disruptions and limited knowledge of J-Lahbako application operators regarding changes to regulations. on the J-Lahbako system.*

**Keywords:** *Electronic, J-Lahbako, Public, Service, Transformation*

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia *digital* yang semakin pesat menjadi tuntutan sektor pemerintah maupun swasta untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan pemanfaatan teknologi. Teknologi saat ini adalah bagian dari kehidupan manusia, berawal dari hal yang paling rumit hingga paling sederhana dipastikan akan ditemukan adanya pemanfaatan teknologi dalam setiap kegiatan. Bentuk penawaran teknologi dalam memecahkan solusi yaitu efisiensi dan kemudahan dalam mengakses segala aspek yang akan sangat berpengaruh dalam menunjang serta membantu berbagai kegiatan manusia. Teknologi akan membantu manusia dalam memudahkan dan menyelesaikan segala pekerjaannya. Saat ini, teknologi menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas kinerja pemerintah (Wang et al., 2023), selain itu teknologi menawarkan peluang dalam memberdayakan masyarakat dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dengan pemerintah (El-Haddadeh et al., 2019)

Pemerintah telah mengaplikasikan sekaligus memanfaatkan teknologi untuk membantu warga dengan berbagai jenis layanan, termasuk layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Admin DukCapil). Layanan ini sangat penting bagi masyarakat. Layanan administrasi kependudukan adalah tugas Negara. Ini tercantum di Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa Indonesia harus melindungi dan mengakui hak hukum penduduk yang terjadi dalam atau di luar negara (Pratiwi, 2016).

Peristiwa kependudukan sangat beragam, seperti kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan, mengganti nama atau alamat, dan masih banyak peristiwa

penting lainnya. Semua peristiwa ini harus dilaporkan karena dapat menyebabkan perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan (Emis et al., 2022). Kegiatan administrasi kependudukan meliputi menyusun, mencatat, mengeluarkan dokumen dan data kependudukan. Hal ini dilakukan melalui mengumpulkan data penduduk, mencatat kejadian penting, mengelola informasi administrasi kependudukan, dan memanfaatkan hasilnya untuk pelayanan masyarakat, pembangunan, dan sektor terkait lainnya. Setiap kali ada peristiwa penting yang terjadi pada seseorang, seperti kelahiran atau pernikahan, catatannya akan direkam oleh instansi yang bernama Dispendukcapil (Rahman, 2019).

Pelayanan masyarakat adalah saat pemerintah memberikan pelayanan atas barang, jasa, dan administrasi kepada semua warga negara. Ini harus sesuai dengan peraturan yang ada dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dispendukcapil adalah lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat dalam hal administrasi. Tugas mereka adalah memastikan hak-hak masyarakat terpenuhi di bidang ini (Handrina, 2020).

Kemudahan bagi masyarakat dalam menjangkau pelayanan terutama di bidang admindukcapil adalah salah satu acuan keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, baik dari segi fasilitas, prosedur, pelayanan, dan lain sebagainya kepada masyarakat, sehingga pemerintah dapat dikatakan telah menjalani fungsinya dalam memberikan berbagai kebutuhan yang diperlukan oleh warganya. Hal ini tidak hanya terkait layanan administrasi kependudukan capil tetapi juga mencakup layanan lainnya dalam

rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Agusta, 2004).

Penelitian dilakukan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Sejak tahun 2018, lembaga ini telah membuat berbagai inovasi untuk pelayanan online. Pelayanan itu terdiri dari 3 jenis layanan, yaitu Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan, *WhatsApp* adminduk, dan J-Lahbako. J-Lahbako adalah layanan online baru yang dikeluarkan pada Februari 2022. Ini adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Disdukcapil Jember yang membantu masyarakat Kabupaten Jember dalam mengurus dokumen kependudukan mereka. Layanan ini mencakup semua wilayah, termasuk desa-desa.

Sebelum adanya pelayanan elektronik J-Lahbako, kepengurusan adminduk dilakukan secara manual, yaitu dengan cara pengurusan dokumen adminduk dilakukan sendiri oleh masyarakat dari desa ke pihak kecamatan, kemudian pihak kecamatan akan melakukan pengiriman dokumen adminduk dan pendukung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Jember secara langsung. Metode konvensional memiliki banyak kekurangan diantaranya mudah hilang dan tidak efisien waktu, sebab pengiriman manual oleh pihak kecamatan memerlukan waktu cukup lama yaitu satu hingga dua bulan penyelesaian, hal ini karena dalam mengurus administrasi kependudukan sering terjadi dokumen pengurusan masyarakat banyak yang tertumpuk hingga kemudian akan dikirimkan secara kolektif ke kantor Disdukcapil jika mencapai jumlah tertentu.

Aplikasi J-Lahbako hadir untuk memberikan layanan masyarakat yang modern. Teknologi yang semakin maju membuat pengurusan administrasi

kependudukan menjadi lebih mudah. Dengan aplikasi J-Lahbako, pengurusan data penduduk bisa dilakukan secara online, yang membuatnya lebih cepat dan mudah daripada sebelumnya. Era sebelum J-Lahbako mengurus data kependudukan terkesan berbelit-belit dan lama.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif. Metode ini dapat membantu peneliti untuk menemukan jawaban atas rumusan masalah dengan pendekatan yang dipilih oleh peneliti, dengan mencakup fenomena implementasi pelayanan publik berbasis *digital* J-Lahbako. Dengan metode ini, peneliti dapat mengetahui peristiwa terkait suatu hal yang terjadi pada subjek penelitian, seperti tindakan, pandangan, penyemangat, dan sebagainya secara luas dengan menggunakan gambaran dalam wujud kalimat atau pernyataan dalam konteks tertentu secara alamiah.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Desentralisasi merupakan salah satu perwujudan dari otonomi daerah, yang mana sistem pemerintahan ini diharapkan mampu mewujudkan keterlibatan masyarakat dalam tatanan organisasi pemerintahan, sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat daerahnya. Indonesia telah mengacu pada sistem desentralisasi otonomi daerah sejak tahun 2001, dengan waktu yang panjang tersebut bahkan tidak mudah mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia sebagaimana yang diharapkan (Rahman, 2019).

Sistem desentralisasi menjadikan makna Pemerintah Daerah semakin mempunyai tanggungjawab yang sangat besar terhadap kesejahteraan

masyarakat. Sebagaimana berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang menempatkan pemerintah daerah sebagai pusat pembangunan. Pemerintah daerah mempunyai kapasitas dalam pelaksanaan otonomi daerah yaitu mempunyai kewenangan seluas-luasnya dalam mengatur daerahnya, sehingga perlu dilakukan penataan kelembagaan yang digerakkan oleh pemerintah daerah berdasarkan pada kerangka peran pemerintah, sebagai wujud atas fungsi pengaturan, pelayanan publik, dan pemberdayaan, yang mana hal ini dapat meningkatkan profesionalitas lembaga dalam memberikan pelayanan kepada publik (Ningtyas, 2014).

Pelayanan adminduk merupakan salah satu hal yang menyangkut urusan pemerintah daerah, Dispendukcapil merupakan instansi pemerintah bertugas menerbitkan produk pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan pencatatan jumlah dan kriteria penduduk berdasarkan usia, oleh karena itu setiap penduduk akan mendapatkan identitas sebagai warga negara. Adminduk adalah serangkaian tindakan dalam upaya untuk mengatur administrasi masyarakat, yang meliputi pengorganisasian dan penerbitan dokumen serta data penduduk, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Perundang-undangan Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dokumen kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan memiliki nilai yang sangat penting bagi kebutuhan masyarakat dalam segala urusan. Oleh karena itu, pemerintah harus menyediakan layanan tersebut secara maksimal. Sesuai dengan ketentuan dalam pasal tersebut, disebutkan bahwa pelayanan publik

merupakan tanggung jawab pemerintah. Selanjutnya, dalam hal urusan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi, pelaksanaannya akan dilakukan oleh Gubernur. Sedangkan untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota, pelaksanaannya akan dilakukan oleh Bupati/Walikota di setiap wilayah yang tersebar di seluruh Indonesia (peraturan.bpk.go.id, diakses pada 6 Agustus 2023).

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jember dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sebagai penyedia atau instansi pelaksana. Hal ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 Tahun 2007 Pasal 19 tentang Pelaksanaan, serta Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa urusan administrasi kependudukan di Kabupaten/Kota diselenggarakan oleh instansi pelaksana, yang berarti bahwa Dispendukcapil Kabupaten Jember memiliki tugas dalam melaksanakan urusan pemerintahan, dan telah menjadi kewenangan daerah untuk memberikan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Kewenangan pemerintah daerah Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan admindukcapil diatur dalam UU No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Bupati Kabupaten Jember No. 45 tahun 2016 Pasal 2 ayat (3) mengenai kedudukan, struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dispendukcapil Kabupaten Jember. Hal ini merupakan bentuk pemberian kewenangan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, yang

merupakan implementasi dari kebijakan desentralisasi atau otonomi daerah dalam upaya melakukan perubahan dan perbaikan serta memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat dan daerahnya dengan prinsip demokratis (peraturan.bpk.go.id, diakses pada 6 Agustus 2023).

Mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi merupakan hak seluruh warga Negara yang harus dilindungi oleh pemerintah. Hal ini juga mendapat perlindungan di bawah hukum. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada warganya, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 28 D ayat (1) UUD RI 1945 yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Selain itu, Negara juga memiliki tanggung jawab untuk melayani setiap warga negaranya dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar tersebut dengan menyediakan fasilitas umum yang layak. Hal ini juga diatur dalam UUD RI tahun 1945, Pasal 34 ayat (3) yang menyatakan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak bagi warga Negeranya (Raniva, 2020).

Inovasi pelayanan digital J-Lahbako merupakan aplikasi yang diciptakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember, dimana mempunyai tujuan untuk mempermudah proses pengurusan adminduk kepada masyarakat. J-Lahbako dibuat berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No.7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring. Pasal 1 dari peraturan

tersebut menjelaskan bahwa layanan kependudukan secara online adalah layanan penerbitan dokumen kependudukan yang menggunakan sistem pengiriman data/berkas persyaratan melalui media elektronik berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi (Wicaksono, 2022).

Konsep implementasi kebijakan pelayanan publik *digital* J-Lahbako yang akan diuraikan menjadi lima komponen yang terdiri dari kepentingan yang mempengaruhi, tipe manfaat, derajat (tingkat) perubahan yang ingin dicapai, letak (lokasi) pengambilan keputusan, pelaksana program dan sumber daya yang digunakan. Berikut pembahasan mengenai konsep implementasi kebijakan pelayanan publik *digital* J-Lahbako di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember.

### **Keentingan yang Mempengaruhi**

J-Lahbako merupakan aplikasi sistem informasi manajemen pendaftaran *online* pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (admindukcapil) berbasis *relational databases management system*. Secara garis besar J-Lahbako merupakan suatu aplikasi untuk mengelola pendaftaran *online* yang meliputi pengajuan dan permohonan Akte Kelahiran, permohonan perubahan Kartu Keluarga (KK), Permohonan surat keterangan pengganti, Pelaporan akte kematian, dan lain sebagainya. Aplikasi ini dapat digunakan untuk mengetahui jumlah pendaftaran penduduk secara keseluruhan dengan sangat otomatis, dimana aplikasi ini mempunyai filter pencarian yang fleksibel. Oleh karena itu, aplikasi ini mampu menghasilkan informasi yang sangat bermanfaat dalam proses pengambilan keputusan

yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang.

Dalam aplikasi J-Lahbako dapat mengolah data arsip, diantaranya: (1). Cek Nomer induk kependudukan (NIK) KTP-*el*, Kartu Keluarga. (2). Pendaftaran pengaduan. (3). Pelayanan daftar penduduk meliputi: (a). Pengajuan KTP-*el* Hilang/Rusak, (b). Permohonan pencetakan KK hilang, (c). Permohonan pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA). (4). Pelayanan Capil, (a). Permohonan pencetakan Akte Kelahiran hilang / rusak. (b). Permohonan pembuatan Akte Kematian. (5). Informasi rekapitulasi peneriaan pelayanan per kecamatan. (6). Informasi pencetakan KTP-*el*, KK, Akte Kelahiran per bulan. (7). Informasi status berkas pendaftaran.

Aplikasi J-Lahbako merupakan salah satu inovasi pelayanan *digital* di bidang administrasi kependudukan yang harusnya dimiliki oleh setiap wilayah di Kabupaten Jember. Aplikasi ini mempunyai peranan yang penting dalam membantu tugas aparatur Kecamatan dan Desa dalam melayani masyarakat terkait dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (admindukcapil) yang setiap hari selalu dibutuhkan masyarakat.

Pelaksanaan program pelayanan *digital* dipengaruhi oleh kebijakan yang mempengaruhi implementasi administrasi kependudukan *daring*, yaitu Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Permendagri No.7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *daring*, dimana regulasi ini memberikan kemudahan bagi pemerintah, dalam hal ini petugas operator J-Lahbako serta masyarakat dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan, terutama diwilayah Kecamatan Jenggawah

Kabupaten Jember. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tujuan utama terkait pembangunan aplikasi sistem informasi manajemen pendaftaran *online* berbasis *relational databases management system* ini, yaitu: (1). Terciptanya tata kelolah data kependudukan yang baik dan akurat; (2). Adnya kemudahan dalam pengerjaan dan pengaturan *output yang* informatif tentang pendudukan yang sesuai dengan kebutuhan; (3). Memberikan kemudahan untuk melakukan pengecekan data-data penduduk; (4). Terwujudnya laporan eksekutif pemerintah untuk memantau kinerja administrasi kependudukan dan monitoring; (5). Aplikasi ini dalam jangka panjang akan mendukung peningkatan kepuasan masyarakat tentang pelayanan administrasi kependudukan.

### **Tipe Manfaat**

Aplikasi J-Lahbako telah tersebar di seluruh wilayah Kecamatan Jenggawah. Dari seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Jember, Kecamatan ini adalah satu-satunya telah menggunakan aplikasi tersebut. Bahkan bukan hanya di tingkat kecamatan, seluruh desa di kecamatan ini telah menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi J-Lahbako memberikan manfaat dan fasilitas kepada aparatur pemerintah Kecamatan/ Desa melalui operator J-Lahbako untuk mengakses kepengurusan dokumen admindukcapil secara cepat, efektif, efisien. Masyarakat akan merasa terbantu sebab kepengurusan dokumen admindukcapil dapat dilakukan melalui desanya secara gratis tanpa mengurus pelayanan ke tingkat yang lebih tinggi, baik di kecamatan maupun Lembaga pelayanan di tingkat dinas. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa aplikasi J-Lahbako

sangat bermanfaat bagi semua pihak, tor baik masyarakat selaku penerima layanan dan pemerintah sebagai penyedia layanan masyarakat, sehingga mereka tidak perlu lagi melakukan pengiriman dokumen ke kantor Dinas terkait pelayanan. Tetapi masyarakat cukup memasukkan atau melakukan *entry* dokumen-dokumen yang dibutuhkan melalui aplikasi tersebut.

### Derajat Perubahan yang Ingin Dicapai

Aplikasi J-Lahbako merupakan aplikasi melalui jaringan yang digunakan untuk melakukan pengurusan kependudukan secara online atau daring. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memiliki harapan aplikasi ini

merupakan salah satu cara untuk memberikan pelayanan *admindukcapil* yang dapat mencapai target perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari pemerintah pusat. Selain itu pihak Kecamatan Jenggawah juga memiliki harapan keberhasilan yang tinggi terhadap aplikasi jaringan J-Lahbako yaitu dapat membantu masyarakat hingga pada lapisan bawah, yaitu masyarakat desa yang tidak memiliki *smartphone* dan tidak dapat menjangkau kantor kecamatan atau kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kepengurusan dokumen *admindukcapil*. Berikut gambar pencapaian kepemilikan *KTP-el* di Kabupaten Jember setelah adanya aplikasi J-Lahbako tahun 2023.

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk wajib KTP- el	Jumlah Penduduk usia ≥ 17 tahun dan/stau <17 tahun yang sudah atau pernah menikah yang telah melakukan perekaman <i>KTP-el</i>
1	JOMBANG	46,363	45,233
2	KENCONG	59,184	58,551
3	SUMBERBARU	89,875	87,402
4	GUMUKMAS	71,234	70,419
5	UMHULSARI	63,757	62,689
6	TANGGUL	73,896	72,616
7	SEMBORO	38,331	37,619
8	PUGER	98,115	96,974
9	BANGSALSARI	87,476	86,065
10	BALLUNG	67,943	67,255
11	WULLUHAN	102,187	101,291
12	AMBULU	94,266	93,667
13	RAMBIPUJI	70,487	69,555
14	PANTI	52,662	51,668
15	SUKORAMBI	32,104	31,324
16	JENGGAWAH	70,121	69,284
17	AJUNG	64,445	63,641
18	TEMPUREJO	63,932	62,757
19	KALIWATES	97,474	96,842
20	PATRANG	80,061	79,467
21	SUMBERSARI	101,494	100,791
22	ARJASA	33,360	32,893
23	MUMBULSARI	51,843	50,698
24	PARUSARI	36,201	35,185
25	JELBUK	25,260	24,492
26	MAYANG	39,340	38,830
27	KALISAT	62,643	61,504
28	LEDOKOMBO	48,710	47,777
29	SUKOWONO	46,460	45,965
30	SILU	84,520	83,311
31	SUMBERJAMBE	48,929	47,937
	<b>JUMLAH</b>	<b>2,002,673</b>	<b>1,973,702</b>

Gambar 1: Pencapaian Kepemilikan *KTP el* di Kabupaten Jember Setelah Adanya Aplikasi J-Lahbako Tahun 2023.

(Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Jember tahun 2023)

Gambar di atas menunjukkan aplikasi J-Lahbako membawa dampak baik bagi tercapainya target kepemilikan identitas bagi masyarakat sesuai ketentuan yaitu masyarakat yang usia 17 (tujuh belas) tahun. Bukti tercapainya target tersebut adalah total

jumlah total penduduk wajib *KTP-el* Kabupaten Jember sejumlah 2.002.673 telah tercapai 1.973.702 artinya hampir 100 persen target tercapai. Sehingga dapat diketahui bahwa tingkat perubahan yang ditargetkan dari aplikasi J-Lahbako adalah dengan

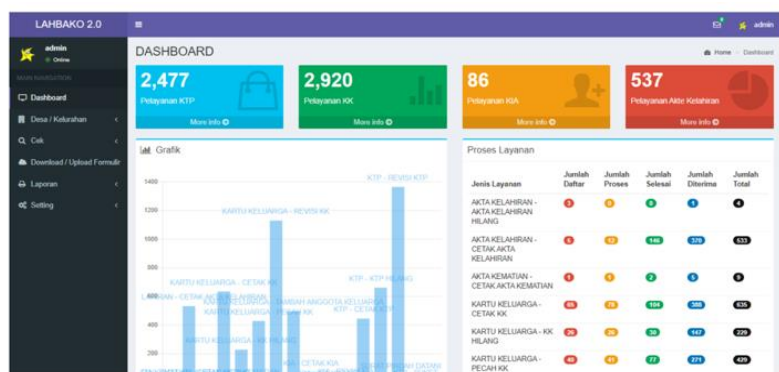
adanya perubahan pengurusan konvensional menjadi *digital* yang memberi kemudahan, efisiensi serta efektif dalam pengurusan admindukcapil.

### Letak Pengambilan Keputusan

Aplikasi jaringan J-Lahbako merupakan sebuah aplikasi berbasis elektronik yang terhubung internet yang kemudian menjadi sebuah sistem informasi di tingkat Kecamatan/desa. Pengoperasian J-Lahbako dilakukan oleh staf pelayanan Kecamatan/desa dimana setiap desa hanya dapat memiliki satu orang operator J-Lahbako. Hal ini berkaitan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Secara prosedur setiap kecamatan/desa hanya diberikan satu *user* untuk pengoperasian J-Lahbako. prosedur ini dilakukan terkait dengan identitas

kependudukan warga yang harus dirahasiakan.

Adapun langkah dalam mengoperasikan aplikasi ini, yaitu dengan memverifikasi data yang dilakukan melalui sistem aplikasi J-Lahbako. Staf pelayanan atau verifikator berkas awal akan memastikan kelengkapan dokumen. Selanjutnya akan diteruskan kepada operator J-Lahbako di kecamatan/desa sebagai pemberi persetujuan akhir dokumen *entry* pada aplikasi. Tahap berikutnya data akan diproses oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hingga sampai mendapat persetujuan kemudian pihak operator J-Lahbako kecamatan/desa dapat mendownload berkas yang telah disetujui dan dapat diberikan kepada warga yang bersangkutan. Berikut gambar *dashboard* aplikasi J-Lahbako:



Gambar 2: Dashboard Aplikasi J-Lahbako  
(Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Jember Tahun 2023)

Fitur Aplikasi J-Lahbako Desa, diantaranya: (1). *Dashboard*; (2). Desa/Kelurahan: (a). Pelaporan (Kelahiran WNI dan Kematian), (b). Permohonan untuk mendapatkan Akte Kelahiran, Kartu Keluarga Baru, dan Kartu Identitas Anak, (c). Pencetakan (KTP, Akte Kelahiran, Kartu Keluarga, dan KIA); (3). Cek (KTP, Akte Kelahiran, KK, dan History Pelayanan); (4). *Download* formulir; (5). Laporan

Desa (Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kartu Identitas Anak, KK, dan KTP).

Aplikasi J-Lahbako menyediakan layanan yang terdiri dari pengajuan pelayanan admindukcapil (Kartu Keluarga, KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan sejenisnya), pengajuan kecamatan, pengajuan kelurahan, serta pengajuan OPD. Pelaksanaan Program penggunaan jaringan aplikasi J-Lahbako merupakan program pemerintah Kabupaten Jember untuk setiap



Kecamatan dan desa, salah satunya di Kecamatan Jenggawah yang dikelola melalui jaringan internet.

### **Pelaksana Program dan Sumber Daya yang Digunakan**

Pelaksanaan program jaringan aplikasi J-Lahbako yang berjalan sejak tahun 2022 di wilayah Kecamatan Jenggawah dan diperkuat dengan adanya Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Permendagri No.7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring menjadi landasan bagi Kecamatan Jenggawah.

Pelaksanaan program aplikasi J-Lahbako yang telah berjalan sejak tahun 2022 di wilayah Kecamatan Jenggawah, didukung oleh Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Permendagri No. 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, menjadi dasar yang kuat bagi Kecamatan Jenggawah. Hingga kini, program masih berjalan dengan lancar. Namun, terdapat beberapa hambatan dalam pengoperasian aplikasi J-Lahbako, seperti seringnya terjadi gangguan pada sistem dan keterbatasan pengetahuan operator J-Lahbako terkait perubahan aturan pada sistem tersebut. Hal ini berkaitan dengan kurangnya sosialisasi terkait adanya beberapa perubahan fitur yang terdapat dalam sistem, sehingga operator J-Lahbako Kecamatan dan desa kurang memahaminya makna tersebut, sehingga memicu anggapan bahwa pihak Dispendukcapil terlambat dalam merespon data yang telah di *entry* oleh operator.

Sumber daya yang digunakan merupakan potensi yang harus dipertimbangkan, karena hal ini terkait dengan kriteria-kriteria yang dimaksud

ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. Kriteria yang diperlukan adalah sumber daya manusia yang ahli dalam bidang komputer dan mampu untuk mengoperasionalkannya serta ahli dalam administrasi.

Di wilayah Kecamatan Jenggawah seluruh operator J-Lahbako berjumlah 9 orang yang terdiri dari 1 (satu) operator Kecamatan dan 8 (delapan) operator Desa. Pemerintah Kecamatan Jenggawah terus berupaya melakukan peningkatan SDM dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, diantara dengan menghadiri sosialisasi J-Lahbako yang diadakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta antusiasme *stakeholder* J-Lahbako menghadiri *Focus Grup Discussion* (FGD).

### **SIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil analisis pelayanan publik berbasis *digital* (implementasi aplikasi J-Lahbako di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember), bahwa inovasi pelayanan *digital* J-Lahbako merupakan sebuah aplikasi yang berperan penting dalam mendukung kinerja Dispendukcapil Kabupaten Jember dalam mencapai efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, serta mampu menjangkau pelayanan *admindukcapil* hingga pelosok desa. Pelaksanaan J-Lahbako di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember didasarkan pada kebijakan Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Permendagri No.7 tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring. Aplikasi ini telah tersebar di seluruh wilayah Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember yang terdiri dari 8 (delapan) desa, dan memberikan dampak positif dalam mencapai target kepemilikan identitas bagi masyarakat yang telah

mencapai usia 17 (tujuh belas) tahun, yang hampir mencapai 100 persen di Kabupaten Jember. Namun, terdapat beberapa kendala dalam implementasi aplikasi J-Lahbako, seperti adanya *error system* dan kurangnya sosialisasi dari Dispendukcapil terkait perubahan fitur yang terdapat dalam sistem J-Lahbako. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan kepada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, E., & Jaya, I. (2004). Profesionalisme Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Kualitas Kinerja yang Lebih Baik dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Baik. *Journal Ilmu Sosial Politik dan Pemerintahan* 6(1):1-10 <http://dx.doi.org/10.37304/jispar.v6i1.643>
- El-Haddadeh, R., Weerakkody, V., Osmani, M., Thakker, D., & Kapoor, K. K. (2019). Examining Citizens' Perceived Value of Internet of Things Technologies in Facilitating Public Sector Services Engagement. *ELSEVIER: Government Information Quarterly*, 36(2), 310–320. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.009>
- Emis, E., Burhanuddin, B., & Rahman, A. (2022). Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Kolaborasi Sains*. 03(9), 479–491. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/download/1761/1517>
- Handrina, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang). *Ensiklopedia of Journal: Lembaga Penelitian dan Penerbitan Hasil Penelitian Ensiklopedia*. 2(3), 51–55. <https://doi.org/10.33559/eoj.v2i3.464>
- Marselli, A., Hardjanto, U. S., Amalia Diamantina, A. (2016). Upaya Penataan dan Penertiban dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Kendal Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. *Diponegoro Law Journal*, 5(3), 1-19. <https://doi.org/10.14710/dlj.2016.12229>
- Mohajan, H. K. (2018). Qualitative Research Methodology in Social Sciences and Related Subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 7(1), 23-48. <https://doi.org/10.26458/jedep.v7i1.571>
- Ningtyas, M. R. J. (2014). Upaya Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kapasitas Kelembagaan (Studi pada Bagian Organisasi dan Tata Laksana Pemerintah Kota Blitar). *JAP FIA UB: Jurnal Administrasi Publik*, Fakultas Ilmu Administrasi, *Universitas Brawijaya*. 2(4). <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/442>
- Pratiwi, A. (2016). Undang Undang K3. Juni 2016, 5(24), 1. <https://gajimu.com/pekerjaan-yanglayak/keselamatan-dan-kesehatan-kerja/pertanyaan-mengenai-keselamatan-dan-kesehatan-kerja-di-indonesia-1>

- Rahman, A., & Muhafidin, D. (2019). Perwujudan Desentralisasi Sebagai Bentuk Akuntabilitas Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(1), 73–83.  
<https://doi.org/10.31334/trans.v2i1.424>
- Raniva, S. P. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Warga Negara (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember). Fakultas Hukum.  
[https://repository.unej.ac.id/jspui/bitstream/123456789/101414/1/S\\_HAFIRA%20PUTRI%20RANIVA%20-%20160710101565.pdf](https://repository.unej.ac.id/jspui/bitstream/123456789/101414/1/S_HAFIRA%20PUTRI%20RANIVA%20-%20160710101565.pdf)
- Wang, R., Bush-Evans, R., Arden-Close, E., Bolat, E., McAlaney, J., Hodge, S., Thomas, S., & Phalp, K. (2023). Transparency in Persuasive Technology, Immersive Technology, and Online Marketing: Facilitating Users' Informed Decision Making and Practical Implications. *ELSEVIER: Computers in Human Behavior*, 139 (October 2022), 107545.  
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107545>
- Wicaksono, I. W., & Ilmi, M. R. (2022). Implementation Of Daily Services For Jember Population Administration J-Lahbako (Daily Service for the Jember Population Administration) In Ambulu District. *Politico*, 22(1), 24-36.  
<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/POLITICO/article/view/7671/4226>