

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia, hampir semua sektor kehidupan tidak bisa dilepaskan dari teknologi. Dari hal paling rumit hingga paling sederhana pasti dapat ditemukan adanya teknologi dalam kegiatan ataupun hal tersebut. Teknologi menawarkan efisiensi dan kemudahan dalam berbagai aspek yang sangat berpengaruh dalam menunjang dan membantu berbagai kegiatan manusia. Teknologi hadir untuk memudahkan dan membantu manusia untuk menyelesaikan pekerjaannya. Eksistensi teknologi mencakup hampir seluruh sektor kegiatan sehari-hari baik yang sederhana hingga yang rumit sekalipun. Teknologi tidak hanya terbatas dalam ranah individual, perbankan dan korporasi, namun juga sudah merambah ranah pemerintahan. Contoh nyata adalah pengaplikasian sekaligus pemanfaatan teknologi untuk pelayanan virtual berbagai kebutuhan maupun urusan surat-menyurat di dalam pemerintahan. Salah satu bentuk nyatanya adalah pengurusan administrasi kependudukan yang sudah banyak berkembang berkat kemajuan teknologi.

Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendataan penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan serta pengembangan sektor lain terkait sebagaimana dalam *Sistem Informasi Pelayanan Publik*, (2020). Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan). Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas Peristiwa Kependudukan maupun Peristiwa Penting yang dialami Penduduk di dalam dan atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peristiwa

Kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Peristiwa Penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan dan ganti nama merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu, setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan proses administrasi dan pencatatan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku.

Kependudukan sebenarnya merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan, baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor, terarah dan terkait dengan Penduduk, atau dengan kata lain Penduduk harus menjadi subjek sekaligus objek pembangunan. Kemudahan bagi Penduduk untuk memperoleh akses pelayanan bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu indikator keberhasilan Pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada warganya. Dalam era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan dalam usaha pengembangan pelayanan dengan adanya beberapa terobosan baru. Pemerintah juga memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Harany dkk., 2019, h 96).

Di Indonesia, pihak yang berperan penting sebagai *public service provider*, adalah pemerintah dikarenakan pemerintah merupakan aktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan bertanggung jawab untuk memenuhi hak hak masyarakat, oleh karena itu pelayanan publik sendiri tidak lepas dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Pada undang undang dasar 1945 menegaskan kepada negara untuk memenuhi setiap kebutuhan warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan ditentukan. Selain itu, pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting

pemerintahan selain regulasi, proteksi, dan distribusi (Rahman, 2018). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik menurut Komarudin, pelayanan publik adalah pose kegiatan yang diemban oleh sebuah pemerintahan guna memenuhi kebutuhan Masyarakat. Proses kegiatannya melibatkan dua pihak, yaitu masyarakat sebagai penerima layanan publik dan pemerintah atau organisasi publik lainnya selaku pemberi layanan (Komaruddin, 2020).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945, bertujuan untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan serta keabsahan dan kebenaran atas Dokumen Kependudukan yang diterbitkan. Dari sisi kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan untuk semua masyarakat tanpa kecuali. Fungsi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional
2. Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal dan
5. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen

Penduduk untuk setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk

2. Memberikan perlindungan status hak sipil Penduduk
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya
4. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu
5. Menyediakan data Penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Prinsip-prinsip tersebut di atas menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-Undang. Berdasarkan Undang-undang yang dimaksud, secara jelas menjelaskan bahwa pelayanan publik memiliki prinsip dan nilai-nilai dasar yang jelas dan pasti. Selain itu, berdasarkan poin-poin Undang-undang di atas, sebagaimana tertuang dalam poin kedua tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwasanya perlindungan status hak sipil penduduk merupakan nilai pokok sekaligus tujuan dari diadakannya Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil. Terlepas dari bagaimanapun bentuk pelaksanaannya, baik secara konvensional seperti yang sudah umum dan lumrah diketahui maupun dengan berbagai pengembangan maupun terobosan yang mungkin terjadi dan diterapkan di kemudian hari. Oleh karena itu, digitalisasi perlu dilakukan untuk menjawab terobosan yang mungkin akan diterapkan seperti pada lingkup pencatatan dan pengurusan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019, dikatakan dalam pasal 1 dijelaskan bahwa “Pelayanan Secara Daring adalah pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas

teknologi, komunikasi dan informasi atau melalui Kios Layanan Mandiri Dukcapil”

Sebuah kesimpulan dapat ditarik dari petikan tersebut, bahwasanya digitalisasi layanan ditujukan untuk efisiensi dan pendayagunaan teknologi seiring dengan tujuan untuk efektivitas dan efisiensi yang diperoleh dari layanan daring yang diterapkan. Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jember dalam kasus ini menciptakan terobosan baru dengan adanya pelayanan secara daring. Dalam ranah Pemerintah Daerah dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Jember juga menghasilkan regulasi yang mengatur tentang Administrasi Kependudukan yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Kabupaten Jember Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknis dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember.

Pada saat ini pengurusan dokumen kependudukan secara daring di Kabupaten Jember terdiri dari 3 layanan yaitu Aplikasi SIP, WA Adminduk dan yang terakhir LAHBAKO di tingkat Kecamatan. Pelayanan secara daring adalah bentuk dari pengembangan pelayanan konvensional yang sudah dilaksanakan selama ini, LAHBAKO (Layanan Harian Buat Administrasi Kependudukan Orang Jember) hadir sebagai salah satu layanan secara daring sebagaimana yang tertera dalam Permendagri No 109 tahun 2019 dari bentuk konvensional menjadi digital atau online. Kepala Bidang Inovasi Pelayanan, Ita Setyawati seperti dikutip dari situs Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember (Dispendukcapil) menjelaskan bahwa jaringan aplikasi tersebut merupakan salah satu terobosan serta perkembangan layanan dari Dispendukcapil Jember. Ita menyatakan bahwa “Belum ada Kabupaten atau Kota lain yang memiliki terobosan seperti ini, Jember adalah Kabupaten pertama yang memiliki jaringan aplikasi di tiap-tiap kecamatan untuk kemudahan dan efisiensi,” (*Aplikasi Lahbako Di Kecamatan, Inovasi Layanan Warga Yang Efektif / Dispendukcapil Kabupaten Jember, 2020*).

Kehadiran LAHBAKO (Layanan Harian Buat Administrasi Kependudukan Orang Jember) adalah sebuah upaya mengaktualisasikan layanan

publik. Memanfaatkan teknologi yang terus berkembang untuk memberikan kemudahan pengurusan berbagai kebutuhan administrasi kependudukan. Dengan adanya jaringan LAHBAKO, pengurusan administrasi kependudukan kini bisa dilakukan secara daring dengan jaringan yang sudah terbentuk dan berjalan tersebut. Dengan harapan memotong proses pengurusan administrasi kependudukan yang memakan waktu yang tidak sebentar.

Jaringan LAHBAKO bisa diakses secara daring yang ditujukan untuk memudahkan dan mempercepat proses pengurusan administrasi kependudukan masyarakat Jember. Dengan adanya jaringan LAHBAKO ini, pengurusan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah dan lebih cepat, tentunya memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Kehadiran LAHBAKO ini dikembangkan dan ditujukan untuk memudahkan akses kecamatan dalam mengurus administrasi kependudukan yang sebelumnya harus dilakukan secara konvensional. Kepengurusan konvensional yang dimaksud ini adalah dengan datang langsung untuk mengantarkan berkas pemohon administrasi kependudukan ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.

LAHBAKO yang dikembangkan oleh Dispendukcapil Jember ini mencakup pengurusan administrasi kependudukan masyarakat Jember secara keseluruhan di Kabupaten Jember. Hal ini senada dengan tujuan dari pengembangannya tersebut, cakupan dari layanan Jaringan aplikasi LAHBAKO disebar di tingkat Kecamatan di lingkup kabupaten Jember. Berdasarkan pernyataan tertulis dari Kepala Bidang Inovasi Pelayanan, Ita Setyawati (*Aplikasi Lahbako Di Kecamatan, Inovasi Layanan Warga Yang Efektif | Dispendukcapil Kabupaten Jember, 2020*). Jaringan aplikasi LAHBAKO sudah terpasang dan terintegrasi di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Jember. Sebelum jaringan aplikasi LAHBAKO hadir, pengurusan administrasi kependudukan dilakukan secara konvensional. Dengan tata cara, pengurusan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat melalui pihak kecamatan. Setelah mengurus administrasi kependudukan di kecamatan, pihak kecamatan kemudian melakukan pengiriman data dan dokumen pendukung pengurusan administrasi kependudukan ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember secara konvensional.

Karena hal ini, dokumen pengurusan seringkali ditimbun sampai jumlah tertentu dan kemudian dikirimkan secara kolektif. Hal tersebut membuat pengurusan administrasi kependudukan menjadi tidak efisien karena membutuhkan waktu yang lama dan rata-rata membutuhkan waktu sekitar 1 sampai 2 bulan untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Pada masa awal peluncurannya, LAHBAKO ditujukan sebagai alternatif pelayanan selama pandemi COVID-19. Sebagaimana diterangkan menurut Ita Setyawati (*Aplikasi Lahbako Di Kecamatan, Inovasi Layanan Warga Yang Efektif | Dispendukcapil Kabupaten Jember, 2020*). Jaringan LAHBAKO kemudian dihadirkan sebagai alternatif layanan pengurusan Administrasi Kependudukan seiring dengan kondisi dan perkembangan COVID-19 serta mempertimbangkan protokol kesehatan yang berlaku. Meskipun hadir sebagai jaringan aplikasi alternatif, namun menurutnya seiring dengan sudah terintegrasinya seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Jember beserta progresnya sejauh ini. Jaringan LAHBAKO sangat berpotensi untuk terus digunakan dan dikembangkan seterusnya.

Berikut beberapa detail dan data yang diperoleh berdasarkan data penggunaan dan hasil yang diperoleh dalam kurun waktu Mei hingga Agustus 2020, beberapa data terkait dengan penggunaan jaringan aplikasi LAHBAKO untuk pengurusan dan pembuatan administrasi kependudukan seperti KTP Elektronik dan Kartu Keluarga di Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember menghasilkan data seperti berikut :

Tabel 1. Data E-KTP

Tahun	Mei	Juni	Juli	Agustus	Jumlah
2020	67	278	407	50	802
2021	150	209	246	137	742

Sumber : Kecamatan Ambulu

Tabel 2. Data Kartu Keluarga

Tahun	Mei	Juni	Juli	Agustus	Jumlah
2020	34	248	274	398	954
2021	105	301	314	305	1.015

Sumber : Kecamatan Ambulu

Data awal yang diperoleh oleh peneliti terkait dengan implementasi pelayanan administrasi kependudukan menggunakan jaringan aplikasi LAHBAKO menghasilkan beberapa temuan antara lain ; tercatat per tanggal 1 Mei sampai 30 Agustus 2020 terdapat 945 jumlah penduduk di Kecamatan Ambulu yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan untuk kartu keluarga dari pembuatan kartu keluarga hingga revisi kartu keluarga. Pada tahun 2021, angka tersebut mendapat kenaikan dimana tercatat terdapat sekitar 1.015 penduduk Kecamatan Ambulu yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui jaringan aplikasi LAHBAKO dengan kebutuhan yang sama. Untuk pengurusan administrasi kependudukan lainnya, dalam hal ini Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) tercatat terdapat kegiatan pengurusan E-KTP menggunakan jaringan aplikasi LAHBAKO sebanyak 802 orang ada kurun waktu 1 Mei 2020 sampai 30 Agustus 2020 serta 742 orang pada kurun waktu 1 Mei 2021 sampai 30 Agustus 2021.

Beberapa kendala dan masalah masih ditemukan oleh peneliti melalui observasi dan pemantauan terhadap implementasi sistem jaringan LAHBAKO yang ada dan terpasang di seluruh kecamatan di Kabupaten Jember, terlepas dari jumlah pengurusan administrasi kependudukan yang sudah cukup tinggi dan merata. Secara khusus di Kecamatan Ambulu dimana peneliti secara mendalam melakukan penelitian dan pengumpulan data sebagai sebuah bentuk dan gambaran dari implementasi sistem jaringan aplikasi LAHBAKO untuk pembuatan dan pengurusan administrasi kependudukan. Melalui keterangan sebelumnya, LAHBAKO hadir sebagai alternatif dalam bentuk inovasi pelayanan publik secara daring untuk urusan pengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Jember. Kondisi ini, membuat sistem jaringan LAHBAKO berdiri sebagai sebuah inovasi pelayanan publik. Melalui inovasi muncullah kebaruan yang dapat berbentuk produk baru dalam konteks ini sistem jaringan LAHBAKO

hingga sistem distribusi baru. Namun, tidak semua perubahan yang terjadi akan menimbulkan kondisi yang lebih baik, hingga dalam hal demikian tentu perlu diupayakan agar bila dimungkinkan perubahan diarahkan ke arah yang lebih baik dibandingkan kondisi sebelumnya (Muhammad Arifin, 2017).

Penjelasan di atas memaparkan bahwasanya perubahan yang dilakukan ini tidak selalu menimbulkan kondisi yang lebih baik atau tidak selalu sukses dan penuh akan resiko. Oleh karena itu, perubahan atau inovasi ini dapat diartikan sebagai pendayagunaan potensi yang sudah ada untuk meminimalisir hambatan-hambatan terhadap perubahan. Salah satu sasaran manajemen perubahan adalah mengupayakan agar proses transformasi tersebut berlangsung dalam waktu yang relatif cepat dengan kesulitan-kesulitan seminimal mungkin (Suwandono, 2019) Akan tetapi, dalam suatu proses transformasi yang berlangsung pasti tidak selalu berjalan dengan lancar, mengingat dalam suatu perubahan-perubahan seringkali terjadi bermacam-macam konflik dan kendala yang datang bersamanya. Fenomena yang terjadi di Kecamatan Ambulu terkait dengan pelayanan Aplikasi Lahbako yakni yang proses pelayanan Aplikasi LAHBAKO masih membutuhkan waktu yang lama sehingga pelayanan tidak jauh berbeda seperti pelayanan konvensional dikarenakan layanan pengantar dokumen menggunakan *Pendopo Ekspres* sudah tidak operasional lagi.

Inkonsistensi sistem pejabat Dispendukcapil juga menjadi kendala yang peneliti temukan di lapangan terkait implementasi jaringan aplikasi LAHBAKO di seluruh Kecamatan di Kabupaten Jember. Bentuk inkonsistensi sistem pejabat yang ditemukan adalah bentuk inkonsistensi pernyataan terkait dengan sistem dan implementasi jaringan aplikasi LAHBAKO itu sendiri. Dari beberapa data yang berhasil dihimpun seperti pemaparan dari Ita Setyawati (*Aplikasi Lahbako Di Kecamatan, Inovasi Layanan Warga Yang Efektif | Dispendukcapil Kabupaten Jember*, 2020) terkait dengan sistem dari jaringan aplikasi LAHBAKO dengan beberapa Press Conference dan Press release yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil menghasilkan beberapa kontradiksi dan inkonsistensi. Salah satu bentuk kontradiksi dan inkonsistensi sistem dan implementasi sistem jaringan aplikasi LAHBAKO adalah ungkapan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jember, Isnaini Dwi Susanti, S.H,

M.Si (admindispenduk, 2020) terkait dengan jaringan aplikasi LAHBAKO dan Pendopo Ekspres. “Nantinya, yang sudah melakukan perekaman E-KTP, tidak perlu khawatir tidak jadi. Nanti akan ada petugas *Pendopo Ekspres* yang akan mengantarkan E-KTP nya sampai ke rumah pemohon” (admindispenduk, 2020).

Namun pernyataan tersebut cukup kontras dengan realita di lapangan dimana kini *Pendopo Ekspres* sudah tidak lagi operasional dan dokumen serta pengurusan administrasi kependudukan harus dilakukan dengan datang ke kantor Kecamatan karena sistem jaringan aplikasi LAHBAKO yang baru tersedia dan terintegrasi di Kecamatan. Pernyataan tersebut tentu cukup kontradiktif dan tidak sesuai dengan data dan realita yang terjadi di lapangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam implementasinya, terdapat beberapa kendala yang menyebabkan jaringan aplikasi LAHBAKO yang sudah diintegrasikan di seluruh Kecamatan di Kabupaten Jember mengalami kendala baik teknis maupun praktis.

Target capaian dari aplikasi LAHBAKO ternyata belum mencapai angka yang maksimal. Hal tersebut didasarkan pada data yang berhasil peneliti himpun yang menunjukkan bahwa dari tahun 2020 sampai saat ini masih belum ada perubahan berarti. Artinya dari Juni 2020 sampai dengan bulan Agustus 2021 indikator pelayanan yang menggunakan jaringan aplikasi LAHBAKO masih belum menunjukkan hasil yang signifikan dan memuaskan terkait dengan kegunaan dan pemanfaatan jaringan aplikasi LAHBAKO untuk kebutuhan pembuatan dan pengurusan administrasi kependudukan di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember. Secara umum, tampak terlihat beberapa kendala nyata yang menjadi penyebab dari kurang populer dan dikenalnya penggunaan jaringan aplikasi LAHBAKO di tengah masyarakat. Melalui hipotesa awal yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan implementasi jaringan aplikasi LAHBAKO di Kecamatan Ambulu, terdapat beberapa hal yang berhasil disingkap dan diperoleh. Salah satu hasil yang diperoleh cukup mengejutkan, dimana banyak masyarakat yang menilai bahwa pengurusan administrasi kependudukan dengan menggunakan jaringan aplikasi LAHBAKO tidak cukup efisien jika dibandingkan dengan mengurus secara langsung atau konvensional ke Dispendukcapil Jember. Waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan administrasi kependudukan yang masih terhitung lama menjadi salah satu kendala nyata dan

riil yang dirasakan oleh masyarakat selaku pemohon administrasi kependudukan. Hal ini berbeda jika dibandingkan dengan pelayanan secara konvensional yang ternyata lebih cepat, efektif dan efisien berdasarkan penuturan dan penilaian beberapa masyarakat selama masa penelitian di lapangan. Berikut adalah beberapa gambaran proses administrasi kependudukan yang ada di kecamatan ambulu :

Gambar 1.1 Cetak Akta Kematian

The screenshot displays a digital document for a death certificate. At the top, it lists personal and administrative data:

TGL : 28-SEP-21	NO. KK : 3509121711150012
NO. REG : 3592021092800031225	NIK : 3509192704820006
Jenis Layanan : CETAK AKTA KEMATIAN	Nama : HENDRA ARONI
Nomor Berkas : 3509122004-PKM-27092021-0001	TELP : 082140767120
Unit : 12	EMAIL : kecamatanambulu7@gmail.com
Opt : 350912junaidi	ALAMAT : 0 / 35.9.12.2004

Below the header is a vertical timeline of steps:

- 28 Sep 2021**: Reception (03:12:25) with ID 3509192704820006.
- 04 Oct 2021**: Process (03:40:53).
- 01 Nov 2021**: Done (05:35:14).

To the right of the timeline are four document thumbnails:

- Two copies of 'Surat Keterangan Kematian desa / RS' (Death Certificate from Village/RS).
- A 'KTP' (Identity Card).
- A larger document thumbnail at the bottom right.

An 'Activate Windows' watermark is present at the bottom right of the document area.

Sumber : Kecamatan Ambulu

Gambaran tangkapan layar sistem jaringan aplikasi LAHBAKO di atas menggambarkan bahwasanya penggunaan jaringan aplikasi LAHBAKO tidak menghasilkan efisiensi waktu dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Dapat dihitung bahwa pengurusan administrasi kependudukan rata-rata membutuhkan waktu di atas 2 bulan untuk selesai yang artinya penggunaan jaringan aplikasi LAHBAKO untuk kepengurusan administrasi kependudukan tidak cukup efektif dan efisien terhadap proses pengurusan administrasi kependudukan secara keseluruhan.

Penelitian dan observasi awal yang peneliti lakukan menghasilkan sebuah kesimpulan dimana eksistensi dan implementasi sistem jaringan LAHBAKO tidak memberikan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan yang signifikan dibandingkan dengan pelayanan administrasi kependudukan secara konvensional. Hal ini terjadi karena pengurusan final administrasi kependudukan masih dilakukan secara terpusat di Kantor Dispendukcapil kabupaten Jember. Hal ini artinya, setiap pengurusan administrasi kependudukan yang dilakukan di kecamatan dan dikirim melalui sistem jaringan LAHBAKO masih harus menunggu surat administrasi kependudukan dikirim oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember menuju kecamatan masing-masing. “Layanan masih kami utamakan secara online, jadi nanti bagi masyarakat yang mengurus Adminduk, apabila sudah selesai tidak perlu datang ke Dispendukcapil Jember, tetapi tim Pendopo Ekspres yang akan mengantarkan sampai ke rumah pemohon” (Kepala Dispenduk Jember Isnaini Dwi Susanti, 2020)

Pendopo Express merupakan badan yang sebelumnya mengurus kegiatan pengiriman surat dan administrasi kependudukan yang telah selesai diproses, namun seiring dengan bergantinya Bupati dan dinamika politik yang terjadi, *Pendopo Express* kini sudah tidak beroperasi dan membuat pengurusan administrasi kependudukan secara daring melalui sistem jaringan LAHBAKO menjadi kurang efisien dan efektif juga tidak jauh berbeda dengan pengurusan administrasi kependudukan konvensional yang membutuhkan waktu tunggu yang tidak berbeda jauh dengan penggunaan LAHBAKO. Hal tersebut membuat implementasi sistem jaringan LAHBAKO yang ditujukan untuk memberikan efisiensi dan kemudahan menjadi kurang kebermanfaatannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang di atas untuk pengembangan jaringan LAHBAKO sebagai alternatif layanan pengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat Jember, berikut rumusan masalah terkait dengan Bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Jaringan Lahbako di Kantor Kecamatan Ambulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Jaringan LAHBAKO di Kantor Kecamatan Ambulu di kabupaten Jember sebagai bentuk alternatif pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Pengukuran ini dilakukan melalui beberapa data yang dikumpulkan yang kemudian dikomparasi untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Jaringan LAHBAKO di Kantor Kecamatan Ambulu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Secara umum, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan umpan balik kepada pemerintah Kabupaten Jember, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jember mengenai implementasi dan efektivitas penerapan sistem jaringan aplikasi LAHBAKO di kecamatan di Kabupaten Jember. Secara rinci, umpan balik pengembangan kompetensi ini meliputi:

1. Hasil analisis implementasi efisiensi penerapan dan penggunaan sistem jaringan aplikasi LAHBAKO di tingkat kecamatan di Kabupaten Jember dalam upaya menciptakan efektivitas dan efisiensi dalam pengurusan administrasi kependudukan yang selama ini dikenal cukup alot dan tidak efisien.
2. Penyempurnaan program dan penerapan sistem jaringan aplikasi LAHBAKO di seluruh kecamatan di Kabupaten Jember untuk ke depan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Jember.

3. Penyempurnaan kebijakan tentang pengembangan teknologi di bidang administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

2. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pengertian mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring dengan jaringan aplikasi LAHBAKO oleh Dispenduk Capil Jember yang tentunya disertai dengan teori yang relevan dalam pembahasannya dengan tujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan para akademisi serta dapat digunakan sebagai bahan untuk mengembangkan dan menyempurnakan penelitian selanjutnya.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan saya di bidang penelitian. Memberikan kebermanfaatan dalam pengalaman yang diperoleh melalui proses penelitian yang berkelanjutan dan sistematis dalam upaya menyelesaikan penelitian yang dipublikasikan dan diwujudkan dalam bentuk skripsi ini.

