

Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan *Smart Village*

¹⁾Nur Aini Mayasiana*, ²⁾Andrias Dwimahendrawan, ³⁾Rohim

^{1,3)}Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan, Jember, Indonesia

²⁾Administrasi Niaga, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan, Jember, Indonesia
mayasiana30@gmail.com*

| INFORMASI ARTIKEL | ABSTRAK |
|--|---|
| <p>Kata Kunci: Digitalisasi Pelayanan Administrasi Desa</p> | <p>Pengabdian ini bertujuan mendekatkan pelayanan publik berbasis digital dibidang kependudukan kepada masyarakat desa, khususnya di desa Desa Tempurejo, Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember. Mengingat pengurusan dokumen kependudukan masyarakat desa Tempurejo masih manual, yaitu dengan mendatangi kantor Desa lalu perangkat Desa akan melakukan pengurusan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai jarak cukup jauh yaitu hampir 30 KM, sehingga hal ini mengakibatkan lambatnya pelayanan dokumentasi kependudukan kepada masyarakat. Metode yang diterapkan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini meliputi observasi, studi literatur, dokumentasi, pelatihan, sosialisasi, serta monitoring dan evaluasi. Hasil pengabdian yaitu Jaringan aplikasi J-lahbako akan membantu perangkat desa memberikan pelayanan secara langsung dan online, sehingga pelayanan semakin mudah, cepat, dan gratis. Pelayanan pemerintah tidak hanya harus sesuai standart minimum tetapi harus <i>excellent</i>, artinya pemerintah selain memiliki kewajiban untuk memberi pelayanan sebagaimana mestinya tetapi juga diharuskan untuk memberikan pelayanan yang prima. Kebutuhan pelayanan akan identitas kependudukan melalui system digital, akan mendorong desa Tempurejo menjadi desa yang lebih maju (<i>smart village</i>) karena system ini menjadikan pelayanan kependudukan lebih cepat, lebih efektif dan lebih efisien.</p> |
| <p>Keywords: Digitalization Village Administrative Services</p> | <p>ABSTRACT</p> <p>This community service aims to bring digital-based public services in the population sector closer to village communities, especially in Tempurejo Village, Tempurejo District, Jember Regency. Considering that the administration of population documents for the people of Tempurejo Village is still manual, namely by visiting the Village office and then the Village apparatus will take care of it at the Population and Civil Registration Office which is quite far away, which is almost 30 KM, so this results in slow population documentation services to the community. The methods applied in this community service activity include observation, literature study, documentation, training, socialization, and monitoring and evaluation. The results of the service, namely the J-lahbako application network, will help village officials provide services directly and online, so that services are easier, faster, and free. Government services must not only meet minimum standards but must be excellent, meaning that the government, in addition to having an obligation to provide services as they should, is also required to provide excellent services. The need for population identity services through a digital system will encourage Tempurejo village to become a more advanced village (smart village) because this system makes population services faster, more effective and more efficient.</p> <p style="text-align: right;">This is an open access article under the CC-BY-SA license.</p>  |

I. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan digital mendorong pemerintah dan sektor swasta untuk memberikan layanan kepada masyarakat berbasis teknologi. Teknologi telah menjadi bagian integral dari kehidupan manusia, baik dalam hal yang kompleks maupun sederhana, dan berperan dalam berbagai aktivitas. Penggunaan teknologi menciptakan efisiensi dan kemudahan, sehingga memberikan dampak signifikan dalam mendukung berbagai

kegiatan manusia. Diciptakan untuk mempermudah pekerjaan manusia, teknologi kini juga memainkan peran penting dalam menentukan kualitas operasional pemerintahan (Akhmad dkk., 2018). Pemerintah telah banyak menerapkan teknologi dalam berbagai layanan masyarakat, termasuk layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang sangat diperlukan. Layanan ini merupakan kewajiban negara, sebagaimana diatur dalam Pancasila dan UUD 1945, yang mengamanatkan bahwa negara Republik Indonesia harus melindungi dan mengakui status hukum peristiwa demografi dan penting yang dialami oleh penduduk, baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia (Ahadi dkk., 2016).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan yang diatur oleh undang-undang untuk seluruh warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah atau organisasi tertentu. Menurut Hardiyansyah (2017), pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi semua pihak yang terlibat, baik penyedia layanan maupun masyarakat yang menerima layanan. Undang-undang ini juga mendorong terciptanya standar pelayanan yang diinginkan oleh semua pihak yang terkait.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab untuk memastikan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam bidang administrasi (Narek, 2021). Akses yang mudah bagi masyarakat terhadap layanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam mengelola layanan kependudukan bagi warganya. Hal ini karena pemerintah memiliki peran dalam menyediakan berbagai layanan publik yang diperlukan masyarakat, termasuk layanan hukum dan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Agusta & Jaya, 2017).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik yang berupa barang publik maupun jasa, yang pada dasarnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di berbagai tingkatan, baik pusat, daerah, maupun perusahaan milik pemerintah. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta sebagai bagian dari pelaksanaan peraturan hukum yang berlaku (Ratminto & Winarsih, 2018).

Pelayanan publik berfungsi sebagai tolok ukur bagi masyarakat untuk menilai kinerja pemerintahan saat ini, karena pelayanan publik menjadi ujung tombak dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Pelayanan publik itu sendiri adalah suatu bentuk pelayanan atau pemberian kepada masyarakat yang melibatkan pemanfaatan fasilitas umum, baik dalam bentuk layanan maupun non-layanan, yang diselenggarakan oleh badan publik, yaitu pemerintah (Rohman dkk., 2010). Peningkatan kualitas pelayanan mencakup aspek kognitif (pengetahuan), psikomotor (keterampilan), dan afektif (sikap) yang perlu terus ditingkatkan di setiap bidang kerja. Ketersediaan perangkat keras dan perangkat lunak juga sangat penting, terutama di era revolusi industri saat ini (Riani, 2021). Pelayanan publik ditandai dengan munculnya ide-ide atau umpan balik inovatif mengenai cara pegawai negeri memberikan layanan kepada masyarakat (Kurniawan, 2017). Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah adanya hambatan budaya dalam birokrasi. Selain itu, perilaku aparat yang tidak mencerminkan sikap pelayanan cenderung menciptakan suasana di mana orang merasa harus dilayani (Maryam, 2016).

Sejak tahun 2018, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah mengembangkan berbagai inovasi dalam pelayanan berbasis digital. Beberapa layanan digital yang ada antara lain J-SIP, yang merupakan layanan online melalui website atau aplikasi, J-Centang Dua, yang menyediakan layanan lewat WhatsApp, dan J-Lahbako, yaitu Layanan Harian untuk Administrasi Kependudukan di Jember. J-Lahbako adalah inovasi terbaru dalam pelayanan digital yang diluncurkan oleh Dispenduk Kabupaten Jember pada Februari 2022. Kehadiran aplikasi J-Lahbako bertujuan untuk mewujudkan layanan publik dengan memanfaatkan teknologi yang terus berkembang, sehingga mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi kependudukan. Dengan adanya jaringan J-Lahbako, pengurusan administrasi kependudukan dapat dilakukan di tingkat desa, yang diharapkan akan lebih memudahkan masyarakat dalam proses administrasi kependudukan.

Namun, penggunaan layanan berbasis online atau digital ini masih memiliki jangkauan yang terbatas. Di Kabupaten Jember, antara tahun 2018 hingga 2024, tidak semua desa memiliki kemampuan untuk menjalankan layanan online, termasuk layanan digital melalui aplikasi J-Lahbako. Salah satu kendala utama adalah belum terpenuhinya pengadaan perangkat untuk semua desa. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember hanya melaksanakan proyek percontohan di beberapa desa, terutama di kecamatan Jenggawah. Di kecamatan Jenggawah, semua desa telah dilengkapi dengan perangkat pendukung aplikasi J-Labahko. Sementara itu, di kecamatan Tempurejo, hanya 2 (dua) desa yang memiliki perangkat pendukung aplikasi tersebut.

Salah satu desa yang masih belum memiliki perangkat pendukung untuk aplikasi J-Labahko adalah Desa Tempurejo di Kecamatan Tempurejo. Untuk mempercepat pelayanan kepada warga, khususnya di Desa Tempurejo, pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Kegiatan ini memiliki beberapa tujuan, antara lain: pertama, untuk meningkatkan pemahaman perangkat desa tentang manfaat aplikasi J-Lahbako. Kedua, memastikan tersedianya fasilitas digital yang diperlukan untuk mengoperasikan aplikasi tersebut. Ketiga, untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat desa mengenai fungsi dan manfaat J-Lahbako. Keempat, meningkatkan kesadaran masyarakat desa terhadap layanan dasar kependudukan.

II. MASALAH

Masalah utama dalam pengabdian kepada masyarakat yang menjadi tantangan bagi mitra dapat dirumuskan dalam beberapa fokus berikut:

1. Mitra masih memiliki keterbatasan dalam memahami informasi terkait digital J-Lahbako.
2. Kurangnya dukungan fasilitas untuk melaksanakan layanan digital J-Lahbako.
3. Keterampilan aparat yang bertugas dalam mengoperasikan aplikasi J-Lahbako masih belum memadai.
4. Aplikasi J-Lahbako belum dikenal secara luas oleh masyarakat desa, baik dari segi keberadaannya maupun manfaatnya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Mitra dan masalah ini terletak di Desa Tempurejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember. Berikut adalah gambaran lokasi mitra.



Gambar 1: Balai Desa Tempurejo

III. METODE

Metode yang diterapkan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini meliputi observasi, studi literatur, dokumentasi, pelatihan, sosialisasi, serta monitoring dan evaluasi. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi oleh mitra. Selain itu, observasi juga berfungsi sebagai upaya untuk mencari solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh mitra.

Studi literatur digunakan sebagai landasan teoritis dalam pengabdian kepada masyarakat. Selain itu, studi literatur juga berfungsi untuk mengumpulkan bukti sekunder yang berkaitan dengan kebijakan layanan berbasis digital, khususnya aplikasi J-Lahbako. Teknik dokumentasi digunakan sebagai metode untuk mengumpulkan data dan menyediakan informasi yang mendukung pelaksanaan kegiatan selama proses berlangsung.

Pelaksanaan pengabdian dilakukan melalui beberapa tahapan. Selain observasi, kegiatan ini juga melibatkan koordinasi dengan para pemangku kepentingan dari tingkat kabupaten, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, pemerintah desa, serta operator yang menjalankan aplikasi J-Lahbako. Pada tahap penting lainnya, dilakukan pengadaan fasilitas untuk pelaksanaan aplikasi J-Lahbako, Adapun bahan pengabdian ini berupa perangkat computer beserta aplikasi J-lahbako, kemudian

pelatihan tentang cara pengoperasian aplikasi tersebut, serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan aplikasi J-Lahbako dan manfaatnya bagi warga Desa Tempurejo.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses kegiatan ini melibatkan mitra utama yaitu Pemerintah Desa Tempurejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember. Selain itu, banyak pihak yang terlibat, diantaranya Dispendukcapil Jember sebagai pihak yang menjadi sporting kegiaian dengan memberikan materi pelatihan aplikasi J-Lahbako. Pemerintah Desa Tempurejo sendiri menunjuk satu aparatur desa sebagai operator pelaksana aplikasi J-Lahbako yang disiapkan untuk mengikuti pelatihan di Dispendukcapil Kabupaten Jember. Proses selanjutnya, operator yang ditunjuk adalah menjadi petugas yang memberikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan kepada warga desa. Pihak lain yang terlibat adalah masyarakat desa yang direprestasikan oleh seluruh Rukun Tetangga (RT) yang ada di Desa Tempurejo. Dengan metode sosialisasi tentang adanya aplikasi J- Lahbako dan manfaat yang bisa diterima oleh masyarakat desa, pihak RT adalah perpanjangan pemerintah desa untuk menjangkau masyarakat luas.

Kegiatan ini merupakan solusi terhadap masalah pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang selama ini terjadi di berbagai wilayah di Indonesia. Agusta & Jaya (2017) menekankan pentingnya tingkat profesionalisme aparatur dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Semakin profesional aparatur yang bertugas, semakin baik layanan yang dapat diberikan. Marselli dkk. (2016) menjelaskan bahwa penataan dan pengaturan administrasi kependudukan menghadapi kendala, terutama terkait kesadaran masyarakat. Digitalisasi dapat berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Ketidaksiapan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan harus ditangani dengan layanan yang tidak memberikan sanksi. Angkat dkk. (2017) menjelaskan bahwa pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) masih belum optimal. Hal ini umumnya disebabkan oleh kurangnya sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana yang rendah, serta ketidakseimbangan antara jumlah pelaksana dan beban kerja. Secara keseluruhan, terdapat beban kerja yang berlebihan sementara jumlah tenaga pelaksana terbatas.

Sebagai langkah untuk mengatasi masalah dalam administrasi kependudukan, pengabdian ini bertujuan untuk memberikan solusi yang relevan berdasarkan permasalahan yang dihadapi mitra. Berikut adalah hasil dan pembahasan dari pengabdian ini:

1. Pengetahuan mitra tentang aplikasi digital J-Lahbako telah mengalami peningkatan.

Sebelum pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini, para aparatur desa masih memiliki pemahaman yang terbatas mengenai layanan administrasi kependudukan berbasis digital, khususnya aplikasi J-Lahbako. Secara umum, mereka belum menyadari bahwa pelayanan administrasi, selain pembuatan KTP, dapat dilakukan di tingkat desa tanpa perlu datang ke kecamatan atau kabupaten. Hal ini dikonfirmasi melalui observasi yang dilakukan dalam koordinasi dengan mitra, yaitu perangkat desa Tempurejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember, terkait pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat.

Namun, informasi mengenai manfaat aplikasi J-Lahbako disambut dengan baik. Dengan kata lain, tidak ada penolakan terhadap aplikasi tersebut. Hal ini disebabkan oleh dua faktor. Pertama, meskipun informasi mengenai layanan berbasis digital telah dikenal selama beberapa tahun terakhir, pengetahuan tentang aplikasi J-Lahbako masih terbatas. Terlebih lagi, Desa Tempurejo bukan merupakan bagian dari pilot project Pemkab Jember untuk program J-Lahbako. Kedua, para aparatur desa terdorong untuk mendekatkan layanan dasar kepada masyarakat setempat. Oleh karena itu, keberadaan program J-Lahbako dianggap sebagai upaya untuk mempercepat pelayanan yang diinisiasi dan difasilitasi oleh pemerintah desa.



Gambar 2: Observasi dan Koordinasi dengan Aparatur desa dan Calon Operator J-Lahbako

2. Tersedianya sarana pendukung untuk melaksanakan layanan digital J-Lahbako.

Seperti yang dijelaskan dalam latar belakang dan masalah mitra, desa Tempurejo bukanlah prioritas dalam program kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jember terkait aplikasi J-Lahbako. Akibatnya, desa ini tidak memiliki fasilitas untuk pengadaan perangkat aplikasi J-Lahbako. Implikasi yang lebih luas bagi desa adalah bahwa program pelayanan melalui aplikasi J-Lahbako tidak termasuk dalam program kerja desa. Oleh karena itu, setiap kali masyarakat ingin mengurus administrasi kependudukan, mereka harus diarahkan ke tingkat yang lebih tinggi, yaitu kecamatan atau langsung ke Disdukcapil Kabupaten Jember.

Dengan adanya program pengabdian kepada masyarakat, desa merasa terbantu. Keberadaan fasilitas aplikasi J-Lahbako menjadi salah satu syarat penting untuk mendekatkan pelayanan di tingkat desa. Masyarakat desa tidak perlu lagi mengurus administrasi secara berjenjang dari desa hingga tingkat kabupaten, karena pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan langsung di kantor desa.

Langkah yang diambil untuk menyediakan perangkat teknologi yang mendukung aplikasi J-Lahbako adalah sebagai berikut. Pertama, pengadaan barang dilakukan dengan menyediakan satu set komputer yang mencakup CPU lengkap dengan aplikasi J-Lahbako, setelah mendapatkan legalisasi dari Disdukcapil Kabupaten Jember. Kedua, dilakukan serah terima perangkat kepada aparatur desa serta pemasangan instalasi komputer yang telah terinstal aplikasi J-Lahbako.



Gambar 3: Seperangkat teknologi penunjang dan Serah terima aplikasi J-Lahbako

3. Operator memiliki kemampuan untuk mengoperasikan aplikasi J-Lahbako.

Tahapan penting lainnya dalam mewujudkan hasil pengabdian adalah kesiapan dan kemampuan operator dalam menggunakan aplikasi J-Lahbako. Seperti yang telah dijelaskan dalam permasalahan mitra sebelumnya, desa ini belum memiliki sumber daya yang mampu mengoperasikan aplikasi J-Lahbako. Hal ini dapat dipahami, mengingat Desa Sumbermakmur sebelumnya memang belum memiliki fasilitas pendukung untuk aplikasi tersebut.

Dengan adanya pengadaan fasilitas pendukung untuk aplikasi J-Lahbako, tantangan terbesar adalah menyediakan tenaga terampil yang mampu mengoperasikan layanan berbasis digital melalui aplikasi ini. Upaya yang dilakukan dalam pengabdian ini mencakup pelatihan agar

operator dapat menguasai cara menggunakan aplikasi tersebut. Selain berkoordinasi dengan pihak pemerintah desa, juga dilakukan kerjasama dan kesepahaman dengan Disdukcapil Kabupaten Jember untuk menyelenggarakan pelatihan penggunaan aplikasi J-Lahbako yang melibatkan para operator dari aparat desa.

Upaya pelatihan dilakukan dengan memberikan pendampingan dalam bimbingan teknologi transformasi pelayanan publik digital J-Lahbako kepada operator Desa Tempurejo di Disdukcapil Kabupaten Jember. Pada tahap ini, mitra telah memenuhi kelengkapan berkas yang diperlukan untuk pengajuan aplikasi J-Lahbako ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, di antaranya:

- a. Draft perjanjian kerja sama
- b. Pakta intergritas.
- c. Surat pernyataan khusus user lahbako.
- d. Kartu identitas operator.
- e. Perangkat computer (CPU).

Penggunaan aplikasi J-Lahbako tidak diperbolehkan menggunakan laptop guna mencegah potensi kecurangan dalam pemanfaatan aplikasi tersebut. Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh satu orang operator (perangkat desa) yang telah diberikan username dan password oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



Gambar 4: Pendampingan bimtek operator desa tentang Aplikasi J-Lahbako ke kantor Disdukcapil Kabupaten Jember

4. Masyarakat desa telah mengetahui secara luas tentang informasi dan manfaat dari aplikasi J-Lahbako.

Tahapan berikutnya adalah melaksanakan sosialisasi mengenai keberadaan dan manfaat layanan digital melalui aplikasi J-Lahbako kepada masyarakat desa. Langkah ini diambil karena aplikasi J-Lahbako masih belum dikenal dengan baik di Desa Tempurejo Tujuan yang lebih besar adalah untuk memberi tahu masyarakat desa bahwa mulai tahun ini, mereka dapat mengurus berbagai keperluan administrasi kependudukan langsung di tingkat desa.

Sosialisasi tersebut dilaksanakan dengan mengundang semua unsur pemangku kepentingan dari perangkat desa di Desa Tempurejo. Acara ini dihadiri oleh kepala dusun, serta seluruh pengurus RW dan RT yang ada di lingkungan desa. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas sosialisasi, perwakilan dari Disdukcapil Kabupaten Jember turut serta memberikan penjelasan mengenai kegunaan dan manfaat aplikasi J-Lahbako. Di sisi lain, sosialisasi ini juga berfungsi sebagai rapat resmi yang menegaskan bahwa Desa Tempurejo telah siap untuk memberikan layanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan.



Gambar 5. Sosialisasi kepada masyarakat tentang manfaat aplikasi J-Lahbako

Tahap monitoring dan evaluasi bertujuan untuk memastikan bahwa pengabdian kepada masyarakat ini memberikan manfaat maksimal bagi mitra. Oleh karena itu, pada tahap ini akan dijelaskan indikator pencapaian dari mitra. Tabel pencapaian mitra menunjukkan perbandingan antara kondisi sebelum dan sesudah intervensi terkait permasalahan yang dihadapi. Berikut adalah tabel pencapaian mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Tempurejo, dengan fokus pada transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi J-Lahbako.

Tabel 1. Indikator Capaian Mitra

| No. | Indikator Capaian | Sebelum intervensi | Sesudah Intervensi |
|-----|--------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Pengetahuan mitra mengenai J-Lahbako | Kurang paham dan tidak peduli | Paham dan antusias |
| 2 | Fasilitas layanan J-Lahbako | Belum memiliki | Sudah memiliki |
| 3 | Ketrampilan Operator J-Lahbako | Tidak tahu & tidak trampil | Trampil dalam operasionalisasi |
| 4 | Sosialisasi layanan J-Lahbako | Masyarakat tidak tahu | Masyarakat tahu dan antusias |

Sumber: Hasil Program Pengabdian pada Masyarakat (2024)

Berikut adalah analisis dari tabel pencapaian mitra terkait kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Tempurejo, yang menunjukkan perkembangan sebelum dan sesudah intervensi terkait aplikasi J-Lahbako:

1. Pengetahuan Mitra Mengenai J-Lahbako
 - a) Sebelum Intervensi: Mitra menunjukkan kurang paham dan tidak peduli terhadap aplikasi J-Lahbako. Ini mengindikasikan adanya ketidaktahuan tentang keberadaan dan manfaat aplikasi, yang dapat menghambat partisipasi aktif dalam pemanfaatan layanan administrasi kependudukan.
 - b) Sesudah Intervensi: Pengetahuan mitra meningkat menjadi paham dan antusias. Hal ini menunjukkan bahwa program pengabdian yang dilakukan berhasil meningkatkan pemahaman dan kesadaran mitra mengenai aplikasi J-Lahbako, serta menciptakan ketertarikan untuk menggunakan layanan yang tersedia.
2. Fasilitas Layanan J-Lahbako
 - a) Sebelum Intervensi: Tidak ada fasilitas yang mendukung layanan J-Lahbako. Ini menjadi kendala utama dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.
 - b) Sesudah Intervensi: Desa sudah memiliki fasilitas untuk layanan J-Lahbako. Pengadaan fasilitas merupakan langkah penting dalam memperkuat infrastruktur yang diperlukan untuk memberikan layanan administrasi kependudukan secara efektif.
3. Ketrampilan Operator J-Lahbako
 - a) Sebelum Intervensi: Operator tidak tahu dan tidak trampil dalam mengoperasikan aplikasi J-Lahbako. Hal ini mencerminkan kurangnya pelatihan dan dukungan yang diterima oleh para aparatur desa untuk mengelola aplikasi tersebut.

- b) Sesudah Intervensi: Operator menjadi trampil dalam operasionalisasi aplikasi. Peningkatan keterampilan ini merupakan hasil dari pelatihan dan pendampingan yang dilakukan selama program pengabdian, sehingga mereka dapat melayani masyarakat dengan lebih baik.
4. Sosialisasi Layanan J-Lahbako
 - a) Sebelum Intervensi: Masyarakat tidak tahu tentang layanan J-Lahbako. Rendahnya kesadaran masyarakat ini berpotensi mengurangi pemanfaatan layanan administrasi kependudukan yang ada.
 - b) Sesudah Intervensi: Masyarakat kini tahu dan antusias tentang layanan yang ditawarkan oleh J-Lahbako. Peningkatan pengetahuan ini menunjukkan keberhasilan dalam sosialisasi, yang merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa layanan yang tersedia dapat diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

Berdasarkan tabel 1. indikator capaian mitra dapat dilihat bahwa secara keseluruhan, tabel pencapaian menunjukkan bahwa program pengabdian masyarakat yang dilakukan di Desa Tempurejo berhasil membawa perubahan signifikan dalam hal pengetahuan, fasilitas, keterampilan, dan kesadaran masyarakat terkait aplikasi J-Lahbako. Intervensi yang dilakukan tidak hanya meningkatkan kapasitas mitra tetapi juga memberikan dampak positif yang luas bagi masyarakat, memudahkan mereka dalam mengurus administrasi kependudukan. Ini menunjukkan pentingnya pengabdian masyarakat yang terencana dan terfokus dalam meningkatkan layanan publik di tingkat desa.

V. KESIMPULAN

Pengabdian kepada masyarakat telah memberikan manfaat bagi mitra. Secara spesifik, pengadaan perangkat J-Lahbako, pelatihan bagi tenaga administrasi di tingkat desa, dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan administrasi telah memungkinkan desa untuk memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan kepada warganya dalam bidang administrasi kependudukan tanpa harus mengunjungi kecamatan atau kabupaten. Hasil dari pengabdian ini adalah desa memiliki kapasitas untuk memberikan pelayanan dasar administrasi kependudukan melalui sistem berbasis digital. Selain itu, terdapat kesadaran dari semua pemangku kepentingan, mulai dari aparat desa hingga tingkat RT dan masyarakat desa, bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan di tingkat desa dengan memanfaatkan digitalisasi melalui aplikasi J-Lahbako.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Kemendikbud Ristekdikti) atas pendanaan hibah untuk pengabdian pada masyarakat. Terima kasih kepada Mitra, Pemerintah Desa Tempurejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember yang telah bersedia menjadi mitra dan melakukan kerjasama dengan baik. Terima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan atas dukungan selama ini. Tidak lupa, semua anggota yang terlibat dalam pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, E., & Jaya, I. (2017). 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. <https://doi.org/10.37304/jispar.v6i1.643>
- Ahadi, M. N., Hardjanto, U. S., & Diamantina, A. (2016). Pengendalian Penduduk Kota Tegal Menurut Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga. *DiponegoroLaw Journal*, 5(2), 1–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/dlj.2016.10965>
- Akhmad, I., Mustanir, A., & Rohady, R. M. (2018). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengawasan Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Kabupaten Enrekang. In *Prosiding Konferensi Nasional Ke-7 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah Aisyiyah (APPPTMA)*. Jilid 2. *Sosial Politik dan Ekonomi*. <http://asosiasipascaptm.or.id/index.php/publikasi/konferensi-appptm-ke-7-meningkatkan-kualitas-dan-kuantitas-jurnal-ilmiah>
- Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini, I. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 7(1), 33. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik: dalam perspektif riset ilmu administrasi publik* (Cetakan I). Penerbit Gava Media.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>

-
- Marselli, A., Hardjanto, U. S., & Diamantina, A. (2016). Upaya Penataan Dan Penertiban Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Kabupaten Kendal Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. *Juni 2016*, 5(24), 1. <https://gajimu.com/pekerjaan-yanglayak/keselamatan-dan-kesehatan-kerja/pertanyaan-mengenai-keselamatan-dan-kesehatan-kerja-di-indonesia-1>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 7(1), 1–18. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Narek, D. P. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) di Kota Surabaya [Untag Surabaya]. In *Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*. <http://repository.untag-sby.ac.id/14079/1/ABSTRAK.pdf>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Cetakan Ke). Pustaka Pelajar.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Industry and Higher Education*, 3(1), 1689–1699. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- Rohman, A. A., Mas'ud, Saiful, & Purnomo. (2010). *Reformasi pelayanan publik* (2 ed.). Mojolangu Malang : Program sekolah demokrasi; Avverroes Press.