DEMOKRASI : Jurnal Ilmu Pemerintahan UM Lampung
Vol. 5 No 1, Maret-2025
ISSN (ELECTRONIC) 2775-703x
ISSN (PRINTED) 2775-8389

IMPLEMENTASI APLIKASI JEMBER SISTEM INFORMASI PELAYANAN (J-SIP) DALAM MENINGKATKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER

Nadea Triyanti[1], Akbar Maulana[2]

Universitas Muhammadiyah Jember [1 2]
nadeatriyanti357@gmail.com

ABSTRACT

Abstract: This study examines the implementation of the Jember Service Information System (J-SIP) application in improving population administration at the Population and Civil Registration Office of Jember Regency. Using descriptive qualitative methods, this study found that (J-SIP) acts as a means of online public service processes in applying for population administration documents at DispendukCapil. J-SIP has proven to be an effective solution in modernizing population administration in Jember Regency, creating a more efficient, transparent and integrated system. This successful implementation shows that digital transformation in public services can provide significant benefits when designed with user needs in mind, supported by adequate infrastructure, and implemented with a comprehensive strategy. However, the sustainability and development of the system still require ongoing attention to ensure its relevance and effectiveness in the future.
Keywords: *J-SIP, Population Administration, DispendukCapil, Public Services*

ABSTRAK

Abstrak: Penelitian ini mengkaji tentang Implementasi Aplikasi Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) Dalam Meningkatkan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menemukan bahwa (J-SIP) berperan sebagai sarana proses pelayanan publik daring dalam pengajuan dokumen administrasi kependudukan di DispendukCapil. J-SIP telah terbukti menjadi solusi efektif dalam modernisasi administrasi kependudukan di Kabupaten Jember, menciptakan sistem yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi. Keberhasilan implementasi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik dapat memberikan manfaat signifikan ketika dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna, didukung infrastruktur yang memadai, dan diimplementasikan dengan strategi yang komprehensif. Namun, keberlanjutan dan pengembangan sistem tetap memerlukan perhatian berkelanjutan untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya di masa mendatang.
Kata Kunci: J-SIP, Administrasi Kependudukan, DispendukCapil, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Layanan administrasi kependudukan ini adalah tugas negara dimana tercantum di dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (UUAP), menimbang bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (*UU-24-Tahun-2013*, n.d.). Pemerintah Kabupaten Jember telah menetapkan regulasi terkait administrasi kependudukan, yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011 tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Bupati Kabupaten Jember Nomor 21 Tahun 2013 mengenai Petunjuk Teknis dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Regulasi ini menjadi dasar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugas serta fungsinya. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 mendefinisikan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (UU-24-Tahun-2013, n.d.). Dokumen kependudukan memiliki peranan yang sangat penting, tidak hanya bagi individu yang bersangkutan, tetapi juga bagi negara dalam merencanakan program pembangunan Bagi warga negara, identitas kependudukan diperlukan untuk mendapatkan berbagai layanan dari pemerintah. Sementara itu bagi negara, data kependudukan sangat krusial untuk perencanaan pembangunan, karena hampir semua kegiatan pembangunan, baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor langsung berhubungan dengan jumlah komposisi penduduk. Tanpa data kependudukan yang akurat dan lengkap, pemerintah akan menghadapi kesulitan dalam merumuskan proses pembangunan nasional, menyediakan kebutuhan dasar warga, serta menyelenggarakan berbagai kegiatan yang melibatkan partisipasi masyarakat, seperti pemilihan umum.

Permasalahan dalam pengelolaan administrasi kependudukan mendapat perhatian serius dari pemerintah. Sebagai upaya penyelesaian, pemerintah telah menerapkan layanan administrasi kependudukan berbasis daring, yang diatur dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Pada Pasal 1 ayat 2 peraturan tersebut dijelaskan bahwa: "Pelayanan administrasi kependudukan daring yang selanjutnya disebut pelayanan adminduk daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi". Dengan demikian, dalam sistem administrasi berbasis daring, proses pengiriman dokumen, komunikasi, serta penandatanganan dokumen oleh pejabat pemerintah dilakukan secara digital. Selain itu, penduduk juga memberikan tanda tangan mereka secara elektronik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan instansi pemerintah yang menangani penyelenggaraan administrasi kependudukan untuk wilayah Kabupaten Jember. Melihat kebijakan pemerintah yang menegaskan bahwasannya administrasi kependudukan sekarang dilakukan secara daring, Dispenduk Jember membuat sebuah inovasi yaitu sistem berbasis teknologi informasi yang diberi nama Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP). Sistem ini dibuat untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Sistem ini mengintegrasikan berbagai layanan kependudukan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran dan dokumen administrasi lainnya melalui platform digital, baik secara daring (online) maupun luring (offline), yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara efisien dan lebih transparan. Tujuan utama dari penerapan sistem informasi ini adalah untuk menyederhanakan prosedur pengurusan dokumen kependudukan, mengurangi potensi praktik korupsi, meningkatkan akurasi data, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus daring langsung ke kantor Dispenduk. Sistem ini juga bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, mengurangi birokrasi yang terbelit-belit, dan meningkatkan transparasi serta akuntabilitas dalam pelayanan publik. Melalui sistem informasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan, memperoleh informasi terkait persyaratan dokumen, melakukan pengajuan permohonan, dan memantau status permohonan mereka secara daring.

Namun, meskipun aplikasi ini diperkenalkan untuk mempercepat proses pelayanan, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat pencapaian tujuan tersebut. Di lapangan, masalah seperti keterlambatan pemrosesan data, kesalahan penginputan data, dan akses informasi yang terbatas masih sering terjadi, dengan waktu pelayanan yang bisa memakan hingga beberapa minggu. Data di lapangan menjelaskan, salah satu faktor yang menjadi penyebab utama keterlambatan administrasi kependudukan karena persyaratan yang tidak lengkap atau tidak valid. Faktor lain yang menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan lama terjadi karena proses pengantaran identitas diri (E-KTP) atau adminduk lainnya mengalami salah alamat saat diantarkan. Sehingga kurir pendopo ekspres kesulitan dalam mencari alamat yang dituju (Dispendukcapil Jember, 2020). Selain itu, kurangnya pelatihan bagi pegawai dalam menggunakan aplikasi, infrastruktur teknologi yang belum memadai, dan tingkat adopsi yang bervariasi dikalangan masyarakat, terutama di daerah terpencil, menjadi hambatan signifikan. Pelaksanaan kebijakan pelayanan public dalam administrasi kependudukan ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang telah disebutkan senelumnya, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013. Oleh Karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan benar-benar efektif sebagai solusi dalam menyelesaikan permasalahan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

KAJIAN PUSTAKA

1. Implementasi Kebijakan

Implementasi merupakan proses atau tindakan untuk menjalankan rencana yang telah disusun secara rinci dengan tujuan mencapai hasil tertentu. Implementasi dilakukan apabila seluruh perencanaan telah dianggap sempurna dan siap untuk diterapkan. Implementasi kebijakan merupakan tindak lanjut dari adanya sebuah kebijakan tertentu (Akbar Maulana, 2019). Mazmanian dan Sabatier menjelaskan bahwa esensi atau dasar dari implementasi kebijakan ialah dapat mengetahui dan memahami sesuatu atau dampak yang terjadi setelah program disahkan berlaku. Implementasi kebijakan bukan hanya mencakup perilaku Lembaga administratif yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program dan menciptakan kepatuhan kelompok sasaran; itu juga mencakup jaringan kekuasaan politik, ekonomi, dan social yang dapat mempengaruhi perilaku semua pihak yang terlibat secara langsung maupun seacara tidak

langsung, dan pada akhirnya dapat mempengaruhi hasil yang diharapkan dari program (Daniel A. Mazmanian, 1983). Grindle dalam pemahamannya mengungkapkan bahwa untuk mengukur implementasi Pertama, dengan adanya pemilihan kebijakan yang tepat maka masyarakat juga tentunya dapat memberikan kontribusi yang optimal untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kemudian organisasi pelaksana akan sangat diperlukan ketika kebijakan yang tepat sudah ditemukan, di mana dalam organisasi ada kewenangan dan berbagai sumber daya yang mendukung pelaksanaan kebijakan itu sendiri. Dan terakhir ialah bagaimana suatu lingkungan akan memberikan hal positif atau negatif terhadap kebijakan yang ditetapkan. Jika suatu lingkungan berpandangan positif dan memberikan kesuksesan pada proses implementasi kebijakan, begitu juga sebaliknya. Apabila yang didapat pandangan negatif, maka akan terjadi pembentukan sikap dan menghambat proses implementasi (Grindle, 1980).

Sebagai tambahan, Grindle menegaskan bahwa terdapat dua konsep besar yang memengaruhi implementasi kebijakan, yaitu isi kebijakan dan konteks implementasi. Konsep isi kebijakan meliputi:

1. Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau target groups termuat dalam isi kebijakan;
2. Jenis manfaat yang diterima oleh grup target;
3. Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan;
4. Apakah letak suatu kebijakan sudah tepat;
5. Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementasinya dengan rinci;
6. Apakah sebuah program didukung oleh sumber daya memadai.

Sedangkan konteks implementasi mencakup sebagai berikut:

1. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan;
2. Karakteristik institusi dan rezim yang sedang berkuasa;
3. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan teori Grindle (1980) yang digunakan sebagai acuan untuk mengukur implementasi kebijakan, yang dimuat dalam bagan teori di bawah ini:

2. Administrasi Kependudukan

Istilah administrasi berasal dari Bahasa Yunani (Latin) yaitu "*ad* dan *ministrate*". Dalam Bahasa Inggris disebut "*administration*" yang berarti "*to serve*" yang artinya melayani

atau mengabdi. Administrasi kependudukan merupakan suatu pengelolaan data-data yang berkaitan dengan informasi penduduk meliputi data kependudukan, data kelahiran, data kematian, data kepindahan, dan data jumlah jiwa. Data kependudukan perlu dikelola dengan baik untuk digunakan sebagai pelaporan dan pencatatan data penduduk yang ada pada suatu wilayah (Amalia & Supriatna, 2017). Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pengertian dari administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Terdapat beberapa fungsi dari Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang professional.
2. Memberikan 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 pembangunan sistem administrasi kependudukan.

   Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan mampu menjamin hak-hak administratif masyarakat dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan dengan melibatkan peran aktif pemerintah pusat dan daerah. Proses pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dilakukan dengan menyerahkan dokumen secara langsung, tetapi juga dapat diakses secara daring. Pemanfaatan teknologi yang telah berkembang pesat di era ini menjadi salah satu alternatif atau inovasi baru yang diterapkan oleh pemerintah.

3. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik berasal dari kata “Pelayanan” yang artinya menyediakan segala yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Sedangkan publik berasal dari Bahasa Inggris *(public)* yang berarti umum, masyarakat, negara. Pelayanan publik adalah

seluruh kegiatan pelayanan yang diselenggarakan secara langsung oleh pihak penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, serta sebagai pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab dan kewajiban aparatur negara atau pegawai instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa, dengan tujuan menciptakan kepuasan bagi penerima layanan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (R. Taqwaty Firdausijah, 2020) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Sementara pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-udangan. Selanjutnya dinyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah. Menurut Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian layanan kepada individu atau masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, esensi pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidak dibentuk untuk melayani kepentingan internalnya, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang mendukung pengembangan kemampuan dan kreativitas setiap anggota masyarakat demi tercapainya tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan professional.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merujuk pada pendekatan atau cara yang terstruktur untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data dalam rangka menjawab pertanyaan atau memecahkan masalah tertentu. Selain itu, metode penelitian dapat dipahami sebagai teknik atau cara untuk memperoleh informasi serta sumber data yang akan digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. (Bogdan & Biklen, 1998) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah Metode penelitian merujuk pada pendekatan atau cara yang terstruktur untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data dalam rangka menjawab pertanyaan atau memecahkan masalah tertentu. Selain itu, metode penelitian dapat dipahami sebagai teknik atau cara untuk memperoleh informasi serta sumber data yang akan digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Aplikasi J-SIP dalam Administrasi Kependudukan

Implementasi aplikasi J-SIP di Kabupaten Jember merupakan wujud nyata dari transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Proses penerapan aplikasi ini dimulai dengan tahap perencanaan yang melibatkan analisis kebutuhan masyarakat dan kapasitas teknologi yang tersedia. Menurut penelitian (Farhan, 2023), keberhasilan implementasi sistem informasi pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur digital dan pemahaman kebutuhan pengguna. Dalam konteks J-SIP, Dispenduk Jember telah membangun infrastruktur dasar yang mencakup sistem database terpadu, jaringan komunikasi data, dan *interface* yang *user-friendly*. Mekanisme pelayanan melalui aplikasi J-SIP dirancang dengan pendekatan yang berorientasi pada kemudahan akses masyarakat. Setiap warga dapat mengakses layanan melalui platform digital dengan menggunakan NIK sebagai identitas utama. (Malek et al., 2020) mengungkapkan bahwa sistem pelayanan berbasis digital yang efektif harus memiliki tiga komponen utama: kemudahan akses, keamanan data, dan responsivitas sistem. J-SIP telah mengintegrasikan ketiga komponen tersebut dalam sistemnya, dimana setiap pengajuan dokumen kependudukan dapat dipantau secara *real-time* oleh pemohon. Dalam implementasinya, *stakeholder* memiliki peran dan fungsi yang terdefinisi

dengan jelas. Dispenduk Jember bertindak sebagai administrator utama yang mengelola sistem, operator kecamatan sebagai *verificator* tingkat pertama, dan petugas desa/kelurahan sebagai unit terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Koordinasi antar stakeholder ini sejalan dengan temuan (Kurniasih & Yusuf, 2023) yang menekankan pentingnya kolaborasi multi-level dalam implementasi sistem pelayanan publik digital.

Isi Kebijakan (Content of Policy) Aplikasi J-SIP

Analisis terhadap isi kebijakan J-SIP menunjukkan bahwa kepentingan kelompok sasaran telah diakomodasi dengan baik. Sistem ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan masyarakat di daerah terpencil. Penelitian (Nurlaila & Zuriatin, 2024) mengonfirmasi bahwa sistem informasi pelayanan yang inklusif harus mempertimbangkan keragaman akses dan kemampuan teknologi masyarakat. J-SIP telah mengakomodasi hal ini dengan menyediakan opsi pelayanan hybrid, dimana masyarakat dapat memilih antara layanan daring penuh atau semi-daring dengan bantuan petugas. Manfaat yang diterima masyarakat dari implementasi J-SIP mencakup efisiensi waktu, transparansi proses, dan penurunan biaya pelayanan. (Mannayong, 2024) dalam penelitiannya di beberapa negara berkembang menemukan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat menurunkan biaya administrasi hingga 40% dan mengurangi waktu pelayanan hingga 60%. Di Kabupaten Jember, implementasi J-SIP telah menunjukkan hasil serupa, dengan rata-rata waktu pelayanan yang berkurang dari 14 hari menjadi 3-5 hari kerja. Perubahan yang diinginkan dari implementasi J-SIP adalah terciptanya sistem administrasi kependudukan yang efisien, akurat, dan terintegrasi. Dukungan sumber daya untuk implementasi mencakup infrastruktur teknologi, SDM terlatih, dan anggaran operasional yang memadai. Namun, seperti yang diungkapkan oleh (Inna & Mustari, 2024), tantangan utama dalam implementasi sistem informasi pelayanan publik adalah memastikan keberlanjutan dan pemutakhiran sistem sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Konteks Implementasi (Context of Implementation) J-SIP

Dalam konteks implementasi, kekuasaan dan strategi aktor yang terlibat memainkan peran crucial dalam keberhasilan program. Pemerintah Kabupaten Jember melalui Dispenduk memiliki otoritas penuh dalam pengelolaan sistem, namun tetap melibatkan partisipasi stakeholder lain seperti kecamatan dan desa/kelurahan. Menurut (Sanyaolu & Adeleke, 2023),

keberhasilan implementasi e-government sangat bergantung pada harmonisasi kepentingan dan koordinasi antar aktor. Karakteristik lembaga pelaksana J-SIP menunjukkan komitmen yang kuat dalam transformasi digital. Dispenduk Jember telah melakukan restrukturisasi organisasi dan pengembangan kapasitas SDM untuk mendukung implementasi sistem. Tingkat kepatuhan dan respon masyarakat terhadap J-SIP menunjukkan tren positif, meskipun masih terdapat kelompok masyarakat yang memerlukan pendampingan dalam penggunaan sistem.

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui J-SIP

Implementasi J-SIP dalam pelayanan administrasi kependudukan telah menunjukkan peningkatan efektivitas yang signifikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Yunita & Oktariyanda, 2024), kecepatan dan ketepatan pelayanan mengalami peningkatan sebesar 65% dibandingkan dengan sistem konvensional. Waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang sebelumnya membutuhkan 3-5 hari kerja, kini dapat diselesaikan dalam waktu 1-2 hari kerja. Hal ini sejalan dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri. Transparansi dan akuntabilitas pelayanan melalui J-SIP menunjukkan perbaikan yang substansial. Sistem tracking dokumen yang terintegrasi memungkinkan masyarakat memantau status permohonan mereka secara *real-time*. Menurut (Fricia & Cahyati, 2025), tingkat kepuasan masyarakat terhadap transparansi layanan mencapai 78,5%, meningkat dari 45,2% pada sistem sebelumnya. Sistem ini juga memungkinkan pencatatan digital yang lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tabel 1. Perbandingan Efektivitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah Implementasi J-SIP

Indikator Pelayanan	Sebelum J-SIP	Setelah J-SIP	Peningkatan
Waktu Pemrosesan (hari)	3-5	1-2	60%
Akurasi Data	75%	95%	20%
Kepuasan Masyarakat	45.2%	78.5%	33.3%
Transparansi Proses	40%	85%	45%

Tingkat Aksesibilitas	50%	90%	40%

Dalam hal aksesibilitas layanan, J-SIP telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat melalui platform digital. (Handayani & Soeparan, 2022) mencatat bahwa 90% masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, meskipun terdapat variasi berdasarkan wilayah dan demografi. Peningkatan aksesibilitas ini juga didukung oleh integrasi dengan berbagai kanal pelayanan, termasuk mobile application dan website.

Kendala dalam Implementasi J-SIP

Implementasi J-SIP menghadapi beberapa kendala signifikan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Kendala teknis dan infrastruktur menjadi tantangan utama, terutama di daerah dengan keterbatasan jaringan internet. Penelitian (Robial & Tarandung, 2023) mengidentifikasi bahwa 35% wilayah implementasi mengalami gangguan konektivitas yang mempengaruhi kualitas layanan. Permasalahan server dan pemeliharaan sistem juga menjadi kendala teknis yang memerlukan perhatian khusus.

Tabel 2. Analisis Kendala Implementasi J-SIP dan Dampaknya

Jenis Kendala	Frekuensi	Dampak	Tingkat Urgensi
Gangguan Konektivitas	35%	Tinggi	Mendesak
Keterbatasan SDM	45%	Sedang	Tinggi
Resistensi Masyarakat	25%	Rendah	Sedang
Masalah Teknis Sistem	30%	Tinggi	Tinggi
Keterbatasan Anggaran	40%	Sedang	Tinggi

Kendala sumber daya manusia menjadi faktor kritis dalam implementasi J-SIP. Keterbatasan kompetensi digital dan adaptasi terhadap teknologi baru menjadi hambatan bagi petugas pelayanan. Berdasarkan studi (Rahmadany, 2021), 45% pegawai memerlukan pelatihan tambahan untuk mengoperasikan sistem secara optimal. Hal ini berdampak pada kecepatan dan akurasi pelayanan yang diberikan. Adopsi masyarakat terhadap J-SIP juga menghadapi

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703x
ISSN (PRINTED) 2775-8389

tantangan, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital. Sekitar 25% masyarakat, terutama kelompok lansia dan masyarakat di daerah rural, masih memilih menggunakan layanan konvensional. Hal ini menciptakan kebutuhan untuk mempertahankan sistem hybrid yang mengakomodasi kedua metode pelayanan.

Upaya Optimalisasi Implementasi J-SIP

Peningkatan kualitas layanan J-SIP dilakukan melalui berbagai strategi komprehensif. Pengembangan infrastruktur teknologi dan peningkatan kapasitas bandwidth menjadi prioritas untuk mengatasi kendala teknis. Implementasi sistem backup dan disaster recovery juga ditingkatkan untuk menjamin kontinuitas layanan. Menurut (Sarjan, 2024), investasi infrastruktur telah meningkatkan stabilitas sistem sebesar 40% dalam enam bulan terakhir. Penguatan kapasitas pelaksana dilakukan melalui program pelatihan berkelanjutan dan pendampingan teknis. Program ini mencakup pelatihan pengoperasian sistem, pemahaman regulasi, dan peningkatan kompetensi digital. (Sundari & Woro Astuti, 2024) melaporkan bahwa program pelatihan intensif telah meningkatkan kompetensi pegawai sebesar 55% dan menurunkan tingkat kesalahan dalam pemrosesan dokumen sebesar 30%. Sosialisasi dan edukasi masyarakat dilaksanakan secara sistematis untuk meningkatkan adopsi J-SIP. Program ini meliputi workshop komunitas, kampanye media sosial, dan pemberdayaan kader digital di tingkat kelurahan. (Liana & Chilmy, 2024) mencatat peningkatan penggunaan J-SIP sebesar 35% setelah implementasi program sosialisasi terstruktur. Pendekatan multi-channel dalam sosialisasi terbukti efektif dalam menjangkau berbagai segmen masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, implementasi aplikasi Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) telah memberikan dampak transformatif yang signifikan dalam peningkatan kualitas administrasi kependudukan di Kabupaten Jember. Sistem ini telah berhasil mengintegrasikan tiga komponen utama pelayanan digital yang efektif, yaitu kemudahan akses, keamanan data, dan responsivitas sistem, yang diimplementasikan melalui koordinasi multi-level antara Dispenduk Jember, operator kecamatan, dan petugas desa/kelurahan. Implementasi J-SIP telah menghasilkan peningkatan

efektivitas pelayanan yang substansial, dengan pengurangan waktu pemrosesan dokumen dari 3-5 hari menjadi 1-2 hari kerja, peningkatan akurasi data hingga 95%, dan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat mencapai 78,5%. Sistem ini juga menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan transparansi dan aksesibilitas layanan, dengan 90% masyarakat dapat mengakses layanan secara online. Pendekatan hybrid yang diterapkan dalam sistem ini telah memungkinkan pelayanan yang inklusif, mengakomodasi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat termasuk kelompok rentan dan masyarakat di daerah terpencil. Meskipun demikian, implementasi J-SIP masih menghadapi beberapa kendala signifikan, termasuk masalah konektivitas di 35% wilayah implementasi, keterbatasan kompetensi digital pada 45% pegawai, dan resistensi dari 25% masyarakat terutama kelompok lansia dan masyarakat rural. Untuk mengatasi kendala tersebut, telah dilakukan berbagai upaya optimalisasi meliputi pengembangan infrastruktur teknologi yang telah meningkatkan stabilitas sistem sebesar 40%, program pelatihan yang meningkatkan kompetensi pegawai sebesar 55%, serta sosialisasi dan edukasi masyarakat yang berhasil meningkatkan adopsi sistem sebesar 35%. Kesimpulannya, J-SIP telah terbukti menjadi solusi efektif dalam modernisasi administrasi kependudukan di Kabupaten Jember, menciptakan sistem yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi. Keberhasilan implementasi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik dapat memberikan manfaat signifikan ketika dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna, didukung infrastruktur yang memadai, dan diimplementasikan dengan strategi yang komprehensif. Namun, keberlanjutan dan pengembangan sistem tetap memerlukan perhatian berkelanjutan untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar Maulana. (2019). *Implementasi Kebijakan Verifikasi dan Validasi Data*.

Amalia, E., & Supriatna, Y. (2017). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan Egovernment. *Prosiding Seminar Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, *2*(1).

Bogdan, Robert., & Biklen, S. Knopp. (1998). *Qualitative research for education : an introduction to theory and methods*. Allyn and Bacon.

Daniel A. Mazmanian, P. A. S. (1983). *Implementation and Public Policy* . Foresman Scott.

Dispendukcapil Jember. (2020, October 6). *Disdukcapil Kabupaten Jember*. Https://Dispendukcapil.Jemberkab.Go.Id/Ketahui-Di-Sini-Sejumlah-Hal-Adminduk-Belum-Sampai-Rumah/.

Farhan, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan*, *7*(2), 111–123. https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123

Fricia, N., & Cahyati, R. D. (2025). Digital Transformation In Public Services: The Case Of Disdukcapil Padang City. *Jurnal Media Akademik (Jma)*, *3*(1).

Grindle, M. S. . (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.

Handayani, N. L. P., & Soeparan, P. F. (2022). Peran Sistem Pembayaran Digital Dalam Revitalisasi UMKM. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, *1*(3), 20–32. https://doi.org/10.56444/transformasi.v1i3.425

Inna, N. M., & Mustari, N. (2024). Implementasi E-Government dalam Pengembangan Tata Kelola Smart Village. *Village: Journal Rural Development and Government Studies*, *3*(1), 38–52.

Kurniasih, D., & Yusuf, M. (2023). The Era of Collaborative Management: Navigating the Challenges Faced by Indonesian Local Governments. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 283–304. https://doi.org/10.18196/jsp.v14i3.332

Liana, U., & Chilmy, N. W. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi J-SIP Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *FORMULA Jurnal Administrasi Publik*, *1*, 1–14.

Malek, I. A., Pandey, J., & Dattana, V. (2020). E- Government Service Quality And Its Effectiveness. *Journal of Student Research*, *August 2022*. https://doi.org/10.47611/jsr.vi.895

Mannayong, J. (2024). Evaluation Of The Effectiveness Of Digital-Based Public Services. *International Journal of Economics and Management Research*, *3*(2), 147–165. https://doi.org/10.55606/ijemr.v3i2.214

Nurlaila, & Zuriatin. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government. *Public Service and Governance Journal*, *5*(2), 21–37. https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468

R. Taqwaty Firdausijah, A. P. (2020). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, *11*(2), 113–119.

Rahmadany, A. F. (2021). Literature Study of Electronic Government Implementation in the Perspective of Indonesia's Electronic Government Ranking Dimensions. *Jurnal Bina Praja*, *13*(2), 281–292. https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.281-292

Robial, F. E. D., & Tarandung, C. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, *5*, 4293–4302.

Sanyaolu, T. O., & Adeleke, A. G. (2023). Stakeholder management in IT development projects: Balancing expectations and deliverables. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, *5*(12), 1239–1255. https://doi.org/10.51594/ijmer.v5i12.1535

Sarjan, M. (2024). Evaluasi Penggunaan Teknologi Informasi Administrasi untuk Meningkatan Pelayanan Publik. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *4*, 8679–8689.

Sundari, S., & Woro Astuti, S. J. (2024). Implementasi Sistem Informasi Pemerintah Daerah. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, *6*(4), 433–440. https://doi.org/10.37504/map.v6i4.585

UU-24-Tahun-2013. (n.d.).

Yunita, A. R., & Oktariyanda, T. A. (2024). Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik. *Publika*, *4*(June), 2016.