

PROGRAM PELAYANAN ADMINDUK J-MONALISA DALAM PERSPEKTIF E-GOVERNMENT DI KABUPATEN JEMBER

J-MONALISA CIVIL REGISTRATION SERVICE PROGRAM IN THE PERSPECTIVE OF E-GOVERNMENT IN JEMBER DISTRICT

Anas Mas'ud¹ Akbar Maulana²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember

^{1,2} Ilmu Pemerintahan

e-mail: anasmasud79@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan Program Pelayanan Adminduk J-Monalisa sebagai inisiatif *E-Government* di Kabupaten Jember. J-Monalisa, singkatan dari Jember Mobil Pelayanan Keliling Sadar Adminduk, merupakan usaha pemerintah daerah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini mengidentifikasi dan mengevaluasi dimensi kebijakan, kelembagaan, kepemimpinan, dan aplikasi yang berkontribusi terhadap efektivitas layanan ini. Melalui metode analisis data model Miles dan Huberman, data dikumpulkan melalui wawancara dan pengamatan langsung terhadap implementasi program. J-Monalisa tidak hanya menawarkan kemudahan akses tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Berdasarkan Temuan Analisis Data menunjukkan bahwa Regulasi, Infrastruktur TIK, Partisipasi Publik dan Transnparansi, Struktur Organisasi, Dukungan dan Kolaborasi, Alokasi Anggaran, Tantangan Infrastruktur dan SDM, Inovasi dan Transformasi Digital, Proses Pelaksanaan e-KTP, Peran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan J-SIP, mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempercepat proses administrasi kependudukan dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat.

Kata kunci: *J-Monalisa, E-Government; Pelayanan Administrasi Kependudukan.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the success of the J-Monalisa Civil Registration Service Program as an E-Government initiative in Jember Regency. J-Monalisa, which stands for Jember Mobile Service Car Aware of Population Administration, is an effort by the local government to facilitate community access to population administration services. This study identifies and evaluates the policy, institutional, leadership and application dimensions that contribute to the effectiveness of this service. Using the Miles and Huberman model of data analysis, data was collected through interviews and direct observation of the program implementation. J-Monalisa not only offers ease of access but also strengthens transparency and accountability in public services. Based on the findings of data analysis, it shows that regulations, ICT infrastructure, public participation and transparency, organizational structure, support and collaboration, budget allocation, infrastructure and human resource challenges, innovation and digital transformation, e-KTP implementation process, the role of population administration information system

(SIAK) and J-SIP, are able to improve the quality of public services and accelerate the population administration process by involving active community participation.

Keywords: *J-Monalisa, E-Government; Population Administration Service.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku di setiap negara. Layanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, atau dukungan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah. Layanan yang disediakan bertujuan untuk menjamin pemenuhan hak serta kebutuhan dasar setiap warga negara. Berbagai layanan administratif, seperti KTP, akta kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, tersedia untuk memastikan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, layanan tersebut berperan dalam menjamin identitas, keberadaan, serta hak-hak sipil lainnya bagi setiap individu. Layanan semacam itu memiliki peran krusial dan termasuk dalam pelayanan publik yang wajib disediakan oleh negara. (Hayat, 2017).

Administrasi kependudukan (Adminder) merupakan komponen penting dari sistem pemerintahan yang bertujuan untuk mengelola data dan dokumen publik. Pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi ditekankan dalam kegiatan ini, yang meningkatkan layanan dan pembangunan publik. Administrasi kependudukan (Adminder) bertujuan untuk memastikan setiap warga negara memiliki identitas yang jelas dan diakui secara hukum. Salah satu program yang diperkenalkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember adalah J-Monalisa. J-Monalisa merupakan singkatan dari Jember Mobil Sadar Adminder *Mobile Service*, yaitu layanan administrasi kependudukan mobile yang dimulai sejak awal tahun 2022, tepatnya pada 3 Januari 2022 saat pertama kali diluncurkan. Layanan J Monalisa ini disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Jember dalam bentuk layanan kependudukan yang dapat diakses secara *mobile* atau *online*, yang dapat memudahkan masyarakat umum dalam memahami dokumen kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat untuk terus menerus, salah satunya dengan meluncurkan program Weekend Bersama Mobil Pelayanan Keliling Sadar Adminder. Pelayanan mobil ini memudahkan masyarakat umum untuk mengurus dokumen seperti KTP, Akta kelahiran, dan Kartu Keluarga dengan cara yang lebih cepat dan efisien. Karena J-Monalisa tersebar banyak di beberapa daerah dalam bentuk mobil, masyarakat umum tidak perlu menunggu untuk mendatangi kantor pusat atau kecamatan.

Kabupaten Jember, dengan jumlah penduduk 2,5 juta jiwa yang terus berkembang dan berupaya meningkatkan layanan administrasi kependudukan untuk memenuhi kebutuhan warganya. Terdiri dari 31 kecamatan, 22 kelurahan, dan 226 desa (Pemerintah Kabupaten Jember, 2024). J-Monalisa di Jember melibatkan berbagai pihak dalam upaya memudahkan masyarakat umum dalam mengakses layanan administrasi. Masyarakat umum saat ini cukup antusias memanfaatkan layanan ini, dengan turut aktif dalam mempelajari dokumen yang dibutuhkan. Program ini diluncurkan Pemerintah Kabupaten Jember di Alun-alun Kota Jember oleh Bupati Jember Hendy Siswanto, yang di damping oleh Wakil Bupati Jember, Kepala Dinas Dispendukcapil serta beberapa perwakilan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan dukungan publik dan meringankan kesulitan yang dihadapi masyarakat umum dalam pengawasan administrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember terus berupaya meningkatkan berbagai layanan yang ada, mempertahankan program-program unggulan

yang telah ada, serta mengembangkan layanan baru. Semua program, baik yang lama maupun yang baru, yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember, bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Jember bertugas memberikan pelayanan tanpa terputus kepada masyarakat di wilayah yang ditentukan, termasuk kabupaten terpencil.

Pemerintahan elektronik atau biasa disebut *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan. J-Monalisa mencerminkan komitmen Pemerintah Kabupaten Jember dalam menerapkan prinsip-prinsip *e-government*, yang berfokus pada pelayanan publik yang lebih cepat, efektif, dan efisien. Pemerintah melakukan banyak tindakan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti menyediakan layanan jemput di lokasi-lokasi strategis, meningkatkan partisipasi publik, dan meningkatkan sikap petugas agar lebih ramah dan informatif. Penggunaan teknologi digital dalam organisasi publik saat ini sudah menjadi hal yang tak terelakkan, sehingga konsep *e-government* perlu dipersiapkan dengan matang untuk mencegah kemungkinan terjadinya kegagalan dan penurunan kualitas pelayanan.

Diharapkan bahwa pemanfaatan teknologi internet dapat mempercepat distribusi informasi, menyediakan layanan publik yang optimal, serta mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penggunaan teknologi ini juga bertujuan untuk mendukung sistem perumusan kebijakan dan pelayanan yang lebih efektif serta efisien. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam implementasi *e-government*, Sesuai dengan Instruksi Presiden yang merujuk pada Undang-Undang Dasar No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan *e-government*, ditegaskan bahwa guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien, diperlukan perumusan kebijakan serta strategi dalam pengembangan *e-government*. (Instruksi Presiden Indonesia, 2003)

Untuk mengembangkan *e-government*, diperlukan dukungan dari pemerintah guna menekan biaya serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Langkah ini penting dalam menciptakan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sebagai contoh, Kabupaten Jember, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), yang bertanggung jawab dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di tingkat daerah, berupaya mewujudkan *good governance* dengan menyediakan layanan yang efisien, efektif, dan produktif. Tujuan utamanya adalah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat melalui pemerintahan yang berlandaskan prinsip demokrasi dan menghormati hak asasi manusia.

Pengembangan aplikasi mobile untuk mendukung layanan J-Monalisa merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Jember. Dengan adanya aplikasi J-SIP dan layanan J-Monalisa, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara lebih mudah, cepat, dan transparan. Dengan memanfaatkan elektronik digital, program ini memungkinkan pengelolaan data secara terintegrasi, yang mengurangi ketergantungan pada proses manual dan mempercepat waktu layanan. Melalui penggunaan sistem informasi yang transparan, J-Monalisa dapat memastikan bahwa layanan administrasi kependudukan berjalan sesuai prosedur dan dapat dipantau. Ini merupakan salah satu prinsip dasar dalam *e-government*, yaitu peningkatan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

J-Monalisa berperan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi dengan menyediakan data yang lebih akurat dan cepat diproses, dalam *e-government* kualitas layanan yang lebih baik tidak hanya mempermudah masyarakat, tetapi juga menciptakan

sistem pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan warga. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk lebih mandiri dan aktif dalam memenuhi kebutuhan administratif, sekaligus mengurangi ketergantungan pada prosedur birokrasi yang kompleks. Program ini membawa layanan langsung ke masyarakat, menunjukkan inisiatif pemerintah untuk mendekatkan diri dengan warga. Hal salah satu prinsip dasar *e-government*, yaitu memberikan layanan yang mudah diakses.

Penelitian ini menggunakan beberapa faktor kunci keberhasilan, keberhasilan *e-government* tidak hanya bergantung pada satu faktor saja, tetapi merupakan hasil dari sinergi antara kebijakan, kelembagaan, kepemimpinan, dan aplikasi. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, *e-government* dapat berjalan efektif dan memberikan dampak positif bagi masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik (Yuhefizar, 2017). Contoh konkret faktor kunci keberhasilan *e-government* di Jember yang pertama adalah, Dinas mengeluarkan kebijakan yang dicantumkan pada SK Kepala Dinas. Kedua, ada faktor pendukung kelembagaan yaitu kelembagaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember yang menyediakan layanan Adminder J-Monalisa. Ketiga, ada faktor kepemimpinan yang dimana faktor ini menilai sejauh mana peran Bupati/Walikota dalam pengembangan *e-government* di Jember. Keempat, ada faktor aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan Administrasi kependudukan (Adminder) secara online dan dapat meningkatkan kemajuan teknologi untuk memiliki standarisasi pengembangan sistem yang terbaru seperti aplikasi J-SIP yang mendukung pelayanan Adminder J-Monalisa di Kabupaten Jember.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian *Elektronik Government*

Pemerintahan digital *e-government* menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam tata kelola pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keterlibatan publik. Pelaksanaan *e-government* melibatkan integrasi sistem, kecerdasan buatan (AI), big data, dan *Internet of Things (IoT)* untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Keberhasilan *e-government* ditentukan oleh dukungan politik (*support*), ketersediaan infrastruktur dan kemampuan sumber daya manusia (*capacity*), serta nilai manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat (*value*).

Menurut Mustopadijaya dalam penelitian Achmad Habibullah (2003), E-administrasi adalah istilah pengganti untuk *e-government*, yang merujuk pada pemerintahan yang menerapkan teknologi berbasis internet dan intranet untuk mendukung serta meningkatkan program dan layanan yang ada. Tujuan utamanya untuk memberikan kepuasan maksimal kepada pengguna layanan atau jasa (Habibullah, 2010). Menurut World Bank dalam penelitian Achmad Habibullah (2001), *e-government* merupakan pelaksanaan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja pemerintahan dalam berinteraksi dengan masyarakat, komunitas bisnis, serta kelompok terkait lainnya, guna mewujudkan pemerintahan yang baik (*good government*) (Habibullah, 2010). Menurut Menurut Clay G. Weslatt dalam penelitian Dadan Zailuddin, Budiman, Ade Rully (15 Agustus 2007), *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan, mengurangi biaya secara efektif, menyediakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat, serta membuat pemerintah lebih akuntabel kepada publik. (Zailuddin et al., 2020).

Teknologi seperti AI dan *blockchain* membantu meningkatkan layanan dan transparansi, namun tantangan seperti keamanan data, kesenjangan digital, dan resistensi perubahan masih harus diatasi. *E-government* memiliki lima jenis hubungan dasar: G2C (pemerintah-masyarakat), G2B (pemerintah-bisnis), G2G (antar-pemerintah), G2E

(pemerintah-pegawai), dan G2N (pemerintah-lembaga non-profit). Dengan pengelolaan yang baik, *e-government* dapat mendorong pemerintahan yang lebih inklusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Tingkat manfaat yang dihasilkan dari *e-government* bukan ditentukan oleh pemerintah, melainkan oleh masyarakat serta para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, pemerintah harus cermat dalam menentukan prioritas pengembangan aplikasi *e-government*, sehingga dapat memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat. (Mariam & Kudus, 2022).

Model *e-government* yang diimplementasikan di berbagai negara juga mengikuti empat tahap perkembangan dalam perencanaan jangka panjang. Misalnya, tahapan *e-government* yang diterapkan di Selandia Baru terdiri dari empat fase, yaitu:

1. Fase pertama, yaitu fase keberadaan website (*web presence*). Pada tahap ini, informasi dasar yang diperlukan oleh masyarakat disediakan melalui situs web pemerintah.
2. Fase kedua, yaitu fase interaksi. Di tahap ini, informasi yang ditampilkan semakin bervariasi, termasuk fasilitas pengunduhan dan komunikasi melalui email yang tersedia di situs web pemerintah.
3. Fase ketiga, yaitu fase transaksi. Aplikasi atau formulir untuk transaksi online mulai diterapkan, memungkinkan masyarakat melakukan transaksi secara daring.
4. Fase keempat, yaitu fase transformasi. Pada tahap ini, layanan pemerintah menjadi lebih terpadu, menghubungkan pemerintah tidak hanya dengan masyarakat, tetapi juga dengan berbagai organisasi terkait, seperti antar-instansi pemerintah, sektor non-pemerintah, dan sektor swasta.

Penerapan *e-government* harus dilihat sebagai bagian dari upaya menyongsong pemerintahan yang lebih inklusif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *E-government* menunjukkan pergeseran signifikan dalam penerapan teknologi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Teknologi terbaru, seperti kecerdasan buatan dan blockchain, memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi. Tantangan dalam hal keamanan data, kesenjangan digital, dan kapasitas sumber daya manusia masih perlu diatasi untuk mencapai potensi penuh dari *e-government*.

2. E-Government

E-Government tidak dapat dipandang sebagai hasil dari satu faktor tunggal, melainkan sebagai hasil sinergi antara kebijakan yang tepat, kelembagaan yang kokoh, kepemimpinan yang visioner, dan aplikasi yang berkualitas. Dengan adanya faktor-faktor tersebut, *e-government* dapat berfungsi secara efektif, memberikan manfaat positif bagi masyarakat, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. *E-government* diharapkan dapat memberikan manfaat utama berupa peningkatan efisiensi, kemudahan, serta aksesibilitas yang lebih baik dalam layanan publik. Keberhasilannya sering kali dinilai berdasarkan sejauh mana teknologi terbaru, yang terus berkembang dengan cepat, dapat dimanfaatkan dalam penerapannya. Teknologi yang digunakan sepuluh tahun lalu mungkin sudah tidak relevan lagi dengan keadaan dan kebutuhan saat ini. Keberhasilannya diukur dari pemanfaatan teknologi yang terus berkembang, sehingga strategi pengembangannya meliputi penyediaan layanan yang andal, optimalisasi TIK, peningkatan partisipasi sektor bisnis, penguatan SDM, serta pengembangan sistematis dan terukur.

Keberhasilan *e-government* di daerah bergantung pada kebijakan yang jelas, kelembagaan yang kuat, kepemimpinan yang visioner, dan aplikasi yang terintegrasi. Pemerintah daerah di seluruh Indonesia, termasuk Kabupaten Jember, berupaya bersaing dalam mengembangkan *e-government*, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Untuk mengembangkan *e-government* ada beberapa faktor kunci keberhasilan yang dapat dikembangkan yaitu :

a. Kebijakan

Visi dan misi telah didokumentasikan secara jelas dalam dokumen perencanaan TIK (masterplan) atau termuat dalam tugas pokok dan fungsi (tupoksi) organisasi yang bertanggung jawab mengelola TIK, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas. Visi dan misi ini berfungsi sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan hukum, termasuk Rencana Strategis (Renstra), sehingga tercipta keselarasan antara kebijakan dan Renstra dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebijakan TIK kemudian diimplementasikan melalui berbagai regulasi, seperti Peraturan Bupati/Walikota, Keputusan Bupati/Walikota, serta surat edaran, yang beberapa di antaranya dirumuskan setelah penerapan e-government.

b. Kelembagaan

Unit pengelola TIK memiliki tingkat wewenang yang cukup tinggi, yang didukung oleh komitmen kuat dari Bupati/Walikota dalam mendukung pembangunan dan pengembangan *e-government*. Wewenang ini sangat penting karena tugas unit pengelola TIK berkaitan dengan berbagai unit kerja lainnya, seperti pengembangan serta pemeliharaan infrastruktur, serta pertukaran informasi dan data. Dengan kewenangan yang memadai, koordinasi dapat berjalan lebih efektif. Tugas dan fungsi pengelola *e-government* di tingkat Kabupaten/Kota telah diatur secara jelas dalam regulasi yang menjadi dasar pembentukan lembaga tersebut. Untuk memastikan pengembangan *e-government* berlangsung optimal, diperlukan SOP yang terdokumentasi dengan baik dalam regulasi, seperti peraturan Bupati/Walikota dan surat edaran.

c. Kepemimpinan

Aspek kepemimpinan berkaitan dengan peran Bupati atau Wali Kota dalam mengembangkan *e-government*, khususnya dalam menilai sejauh mana keterlibatan mereka dalam proses tersebut. Secara umum, mereka memiliki visi dan misi terkait teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta kualitas layanan publik, meskipun terdapat perbedaan di antara masing-masing pemimpin. Selain itu, latar belakang pendidikan dan pengalaman mereka turut memengaruhi pemahaman serta wawasan mengenai TIK, yang pada akhirnya mendorong munculnya berbagai inovasi.

Pendekatan *e-government* yang dilakukan secara *top-down* umumnya lebih berhasil dalam membangun lingkungan yang mendukung perkembangannya. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh faktor seperti dukungan, pengalokasian anggaran, serta berbagai tantangan yang muncul. Selain merumuskan gagasan inovatif, Bupati atau Wali Kota juga memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan strategis yang berkaitan dengan pengembangan teknologi informasi. Inisiatif yang langsung berasal dari mereka mempermudah implementasi kebijakan, karena hanya memerlukan tiga tahap serta melibatkan tim inti, sehingga dapat segera direalisasikan (Heriyanto, 2022).

Secara keseluruhan, sistem *Government to Government (G2G)* bertujuan meningkatkan efisiensi pemerintahan, *Government to Citizen (G2C)* berfokus pada optimalisasi layanan publik, dan *Government to Business (G2B)* mendukung percepatan pertumbuhan ekonomi. *E-government* hadir sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan pemerintahan yang lebih akuntabel, transparan, efektif, dan efisien. Dengan penerapan *E-service*, *e-government* dapat diwujudkan secara optimal, yang pada akhirnya mendukung terwujudnya *Good Governance*.

d. Aplikasi

Karena pengembangan *e-government* mencakup skala nasional, diperlukan suatu

kerangka komunikasi yang memungkinkan berbagai sistem e-government dapat terhubung dan bekerja sama, yang dikenal sebagai *Government Interoperability Framework (GIF)*. Selain itu, cakupan fungsi sistem e-government sangat luas, mencakup berbagai sektor pemerintahan, sehingga dalam proses pengembangannya hampir selalu melibatkan banyak vendor. Oleh sebab itu, diperlukan mekanisme komunikasi standar antar sistem agar setiap aplikasi dapat terintegrasi dengan optimal, sehingga menciptakan layanan e-government yang lebih luas dan kompleks.

Model e-government terdiri dari *Government to Government (G2G)* yang berfokus pada peningkatan efisiensi kerja antar instansi pemerintah, *Government to Citizen (G2C)* yang bertujuan untuk memberikan layanan publik yang optimal, serta *Government to Business (G2B)* yang mendukung pertumbuhan ekonomi melalui interaksi antara pemerintah dan sektor bisnis. E-government dikembangkan sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat akan sistem pemerintahan yang lebih akuntabel, transparan, efektif, dan efisien. Dengan pemanfaatan e-service yang tepat, e-government dapat mendukung terciptanya *good governance* yang transparan, akuntabel, dan efisien.

Berikut adalah 6 strategi yang disusun oleh pemerintah pusat dalam pengembangan e-government:

- a. Membangun sistem layanan yang terpercaya, berkualitas, dan mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat. Langkah ini dapat dilakukan dengan memperluas serta meningkatkan infrastruktur jaringan komunikasi di berbagai daerah, sekaligus mengembangkan portal informasi pemerintahan. Selain itu, perlu dilakukan perancangan sistem serta alur kerja pemerintah dan pemerintah daerah secara menyeluruh, termasuk mempersiapkan sumber daya manusia di instansi pemerintahan agar mampu beradaptasi dengan sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- b. Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Selain menyediakan informasi yang lengkap, aspek keamanan dalam transaksi layanan publik juga menjadi prioritas utama dalam pemanfaatan teknologi ini.
- c. Meningkatkan partisipasi sektor bisnis dan mengembangkan industri telekomunikasi serta teknologi informasi. Sektor bisnis berperan dalam mendukung pemanfaatan e-government, sehingga pelayanan publik tidak sepenuhnya ditangani oleh pemerintah.
- d. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di tingkat pemerintah pusat maupun daerah otonom, sekaligus mendorong peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat.
- e. Melaksanakan pengembangan secara bertahap dengan pendekatan yang sistematis, realistis, dan terukur, mencakup tahap persiapan, pematangan, pemantapan, serta pemanfaatan.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan yang berkualitas adalah layanan yang mampu memberikan kepuasan bagi semua pihak, baik masyarakat sebagai penerima layanan maupun penyelenggara layanan itu sendiri. Upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas menjadi hal yang krusial untuk mencapai tujuan negara dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui peningkatan kinerja organisasi. Kualitas pelayanan publik secara langsung memengaruhi persepsi terhadap kinerja birokrasi, karena setiap kebijakan pemerintah yang

berkaitan dengan pelayanan publik selalu melibatkan birokrasi. Oleh karena itu, efektivitas kinerja birokrasi sangat berhubungan dengan mutu layanan yang diberikan oleh aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Secara umum, pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan layanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan individu atau kelompok masyarakat yang berkepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan serta prosedur yang berlaku.

Kualitas pelayanan publik secara langsung memengaruhi citra pemerintah dan menjadi indikator keberhasilan birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mewujudkan *good governance*, karena berfungsi sebagai sarana interaksi antara pemerintah dan masyarakat, mendukung transparansi, serta melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan warga sipil. Reformasi dalam pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, menjamin akses layanan yang merata, serta memastikan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik, manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dan sektor usaha, yang pada akhirnya mendorong terwujudnya pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Organisasi penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Erlianti et al., 2019).

Ada tiga alasan utama mengapa pelayanan publik menjadi aspek strategis dalam pengembangan dan penerapan *good governance* di Indonesia, yaitu:

- a. Pelayanan publik berperan sebagai media utama interaksi antara pemerintah sebagai perwakilan negara dan masyarakat. Keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan serta dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.
- b. Melalui pelayanan publik, prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih serta konsep *good governance* dapat diterapkan secara nyata dan terukur.
- c. Pelayanan publik melibatkan berbagai kepentingan dari seluruh elemen pemerintahan, termasuk pemerintah, sektor swasta, masyarakat, serta mekanisme pasar.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan mereka atau standar yang telah ditetapkan. Untuk mencapainya, pemerintah perlu berfokus pada kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas memastikan kebutuhan warga terpenuhi. Selain itu, pelayanan publik juga bertujuan meningkatkan kepuasan masyarakat, menjamin akses yang adil dan merata terhadap layanan, serta mendukung pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Selain berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik juga memiliki peran krusial dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Terdapat tiga alasan utama mengapa reformasi pelayanan publik dapat mendorong penerapan *good governance* di Indonesia. Pertama, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama bagi berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor bisnis. Kedua, pelayanan publik merupakan bidang di mana ketiga elemen *governance* berinteraksi secara intensif. Ketiga, nilai-nilai yang mendasari *good governance* lebih mudah diterapkan dan diwujudkan melalui pelayanan publik (Riska Chyntia Dewi, 2022). Melalui penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah, masyarakat, dan sektor bisnis saling berinteraksi secara intens. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan publik akan memberikan manfaat langsung bagi warga dan dunia usaha. Sebagai faktor utama dalam mendukung *good governance*, pelayanan publik

menjadi aspek yang sangat penting bagi seluruh pihak yang terlibat dalam sistem pemerintahan yang baik.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Yang bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti yakni Program Pelayanan Adminduk J-Monalisa dalam Perspektif *E-Government* di Kabupaten Jember. Penelitian ini adalah Analisis Interactive Model dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclutions*) (milesandhuberman, 1994)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kebijakan

1. Regulasi

Regulasi hukum dalam konteks *e-government* merupakan fondasi penting untuk memastikan bahwa implementasi pemerintahan elektronik berjalan dengan baik, aman, dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum. Aturan hukum atau regulasi dalam program J-Monalisa telah dirumuskan, termasuk aturan yang berkaitan dengan Pelayanan Publik, di mana J-Monalisa juga menjadi bagian dari Dispenduk Capil. Aturan tersebut tercantum dalam SK Kepala Dinas. Kebijakan yang telah dikeluarkan terkadang menimbulkan kesulitan, dimulai dengan kolaborasi bersama kelurahan dan kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan di lapangan. Selain itu, pihak swasta juga telah digandeng untuk pengembangan aplikasi dan platform digital guna memastikan sistem J-Monalisa dapat berjalan dengan lancar serta memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

2. Infrastruktur TIK

Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah fondasi penting untuk mendukung implementasi *e-government* dan layanan digital lainnya. Infrastruktur TIK yang memadai mencakup jaringan internet, perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem pendukung lainnya yang diperlukan untuk menyediakan layanan digital yang efektif dan efisien. Dapat di definisikan dengan layanan online sangat didukung oleh infrastruktur TIK pada J-Monalisa, di mana aplikasi J-SIP dan WhatsApp digunakan untuk melakukan pendaftaran serta mempermudah masyarakat saat mobil J-Monalisa berkeliling.

B. Kelembagaan

1) Partisipasi Publik dan Transparansi

Kelembagaan *e-government* mendorong transparansi dengan memastikan bahwa informasi publik dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dan juga Mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan melalui platform digital, seperti konsultasi publik online atau J-Monalisa yang dilakukan secara online. Komitmen untuk terus memberikan pelayanan yang transparan dan partisipatif akan tetap dijalankan. Literasi digital masyarakat sangatlah beragam, di mana tidak semua warga familiar dengan layanan online, sehingga layanan manual tetap disediakan sebagai alternatif. Ditambahkan pula bahwa keterbatasan infrastruktur di beberapa daerah yang

belum memiliki akses internet stabil juga menjadi tantangan lain. Untuk mengatasi hal ini, upaya koordinasi terus dilakukan dengan instansi terkait.

2) Struktur Organisasi

Pemerintah biasanya membentuk unit atau badan khusus yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan *e-government*. Dalam mendukung *e-government*, berbagai inovasi dan penguatan terus dilakukan oleh kelembagaan Dispenduk Jember, baik dalam struktur organisasi, regulasi, maupun peningkatan kapasitas SDM. Implementasi *e-government* tidak hanya melibatkan penggunaan teknologi, tetapi juga harus didukung oleh kelembagaan yang kuat dan adaptif. Tantangan terbesar yang sering menjadi kendala dalam pelaksanaan program J-Monalisa bahwa kesenjangan digital masih menjadi hambatan utama, karena tidak semua masyarakat, terutama di daerah pedesaan, memiliki akses internet atau perangkat yang memadai. Selain itu, masih ditemukan sebagian warga yang kurang familiar dengan teknologi digital, sehingga upaya peningkatan infrastruktur dan pendampingan terus dilakukan.

Terdapat rencana ke depan untuk meningkatkan partisipasi publik dan transparansi kelembagaan di Dispenducapil Jember. Direncanakan bahwa fitur-fitur baru dalam aplikasi akan dikembangkan, termasuk integrasi dengan platform lain untuk memudahkan masyarakat. Selain itu, perluasan jangkauan sosialisasi dan kolaborasi dengan pihak terkait, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, juga akan dilakukan guna meningkatkan akses internet di daerah terpencil.

C. Kepemimpinan

1) Dukungan dan Kolaborasi:

Dukungan dari pemerintah daerah dan stakeholder lainnya menjadi faktor penting dalam mendukung modernisasi pelayanan publik. Kolaborasi antarinstansi dan pihak swasta juga dianggap sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas program. Dukungan yang diterima dinilai cukup baik, baik dari pemerintah daerah maupun stakeholder terkait. Upaya modernisasi pelayanan publik telah didukung secara penuh oleh Pemerintah Kabupaten Jember. Tidak hanya dukungan moral yang diberikan, tetapi juga kebijakan telah diterbitkan untuk mempermudah inovasi dan peningkatan layanan.

2) Alokasi Anggaran:

Alokasi anggaran yang memadai diperlukan untuk mendukung pengembangan teknologi informasi, peningkatan fasilitas, dan pelatihan SDM. Meskipun anggaran saat ini sudah cukup untuk program prioritas, optimasi dan penambahan anggaran masih dibutuhkan untuk mencapai target yang lebih besar. Alokasi anggaran memang selalu menjadi tantangan, tetapi sejauh ini anggaran yang cukup telah diperoleh untuk menjalankan program-program prioritas. Penjelasan mengenai pengalokasian dana telah dialokasikan untuk pengembangan sistem teknologi informasi, pelatihan SDM, dan peningkatan fasilitas pelayanan. Selain itu, upaya untuk mengoptimalkan anggaran yang ada terus dilakukan agar target yang lebih besar dapat dicapai, termasuk perluasan layanan berbasis digital dan *e-government*.

3) Tantangan Infrastruktur dan SDM:

Tantangan utama meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi (seperti akses internet di daerah terpencil), rendahnya kesadaran masyarakat terhadap layanan digital, dan kebutuhan peningkatan kapasitas SDM untuk mengikuti perkembangan teknologi. Beragam tantangan telah dihadapi. Pertama, dari sisi infrastruktur teknologi, masih ditemukan beberapa wilayah di Kabupaten Jember yang memiliki akses internet terbatas, sehingga kendala dalam perluasan layanan online terjadi. Kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital masih perlu ditingkatkan, karena

banyak yang masih lebih nyaman menggunakan cara konvensional. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM juga harus terus dilakukan agar perkembangan teknologi yang sangat cepat dapat diikuti.

4) Inovasi dan Transformasi Digital:

Transformasi layanan publik berbasis digital menjadi fokus utama. Inovasi seperti integrasi sistem dengan instansi lain dan pengembangan layanan online diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Harapan disampaikan agar Dispendukcapil Kabupaten Jember dapat dijadikan contoh dalam pelayanan publik berbasis teknologi. Keinginan juga diungkapkan agar semua layanan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, kapan saja dan di mana saja. J-Monalisa yang telah menggunakan aplikasi J-SIP berbasis teknologi online dan dinilai sangat membantu masyarakat. Selain itu, rencana untuk mengembangkan lebih banyak inovasi juga disampaikan, termasuk integrasi sistem dengan instansi lain agar proses administrasi kependudukan dapat dijalankan dengan lebih efisien.

Dukungan dari pemerintah daerah dan stakeholder, alokasi anggaran yang memadai, serta kolaborasi dengan berbagai pihak menjadi faktor pendukung utama. Namun, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya kesadaran masyarakat, dan kebutuhan peningkatan kapasitas SDM masih perlu diatasi. Strategi yang dijalankan meliputi pengembangan infrastruktur, sosialisasi dan edukasi masyarakat, serta pelatihan SDM. Ke depan, Dispenduk Kabupaten Jember berkomitmen untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan publik berbasis teknologi, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien, mudah diakses, dan berkualitas bagi masyarakat Jember.

D. Aplikasi

1) Proses Pelaksanaan e-KTP

Proses pembuatan e-KTP di Dispenduk Jember sudah terstruktur dan terstandarisasi. Warga datang ke kantor Dispenduk atau kelurahan/desa dengan membawa persyaratan seperti Kartu Keluarga (KK) dan surat pengantar dari RT/RW. Data warga kemudian dimasukkan ke dalam sistem, diikuti dengan pengambilan foto, sidik jari, dan tanda tangan digital. Proses ini relatif cepat, biasanya hanya memakan waktu 15-20 menit per orang. Setelah data diverifikasi, e-KTP dicetak dan dapat diambil dalam beberapa hari. Proses pembuatan e-KTP di Dispenduk Jember diketahui sudah cukup terstruktur. Pertama, warga diminta untuk datang ke kantor Dispenduk atau kelurahan/desa terdekat dengan membawa persyaratan seperti KK (Kartu Keluarga) dan surat pengantar dari RT/RW. Data warga akan dimasukkan ke dalam sistem, kemudian pengambilan foto, sidik jari, dan tanda tangan digital dilakukan. Dijelaskan bahwa proses ini berlangsung cukup cepat, biasanya hanya memakan waktu sekitar 15-20 menit per orang. Setelah data terverifikasi, e-KTP akan dicetak dan dapat diambil dalam waktu beberapa hari. Pengurusan e-KTP, KK, serta akta baru atau perpanjangan, warga tidak perlu datang langsung ke kantor Dispenduk. Ditambahkan pula bahwa Mobil Keliling yang disebut J-Monalisa telah disediakan, sehingga masyarakat tidak perlu bersusah payah datang ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan mereka.

2) Peran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan J-SIP

Dispenduk Kabupaten Jember telah melakukan langkah-langkah signifikan dalam meningkatkan pelayanan kependudukan melalui implementasi e-KTP dan sistem informasi seperti SIAK dan J-SIP. Meskipun masih ada kendala, upaya untuk mengatasi tantangan tersebut menunjukkan komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Ke depan, pengembangan layanan online dan integrasi sistem diharapkan dapat semakin meningkatkan efisiensi,

transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik di Kabupaten Jember. SIAK dikenal sebagai sistem nasional yang digunakan untuk mengelola data kependudukan, termasuk e-KTP, KK, dan akta pencatatan sipil. Semua data yang diinput di Dispenduk Jember akan diintegrasikan dengan SIAK, sehingga data kependudukan warga Jember dapat diakses secara nasional. Selain itu, dijelaskan bahwa J-SIP (Jember Sistem Informasi Pembangunan) lebih difokuskan pada perencanaan dan pemantauan pembangunan, tetapi juga dihubungkan dengan sistem kependudukan untuk mendukung data dasar, seperti jumlah penduduk dan distribusi wilayah. Aplikasi J-SIP yang digunakan oleh J-Monalisa untuk mempermudah pelayanan online juga telah dijelaskan. Disebutkan bahwa J-SIP digunakan saat J-Monalisa berkeliling, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengurus data mereka. Melalui aplikasi J-SIP, semua data yang perlu dibuat atau diperbarui dapat diproses dengan lebih efisien.

PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Program Pelayanan Publik J-Monalisa sangatlah mempermudah masyarakat untuk melakukan administrasi kependudukan di Kabupaten Jember dapat diterapkan dengan menggunakan 4 dimensi diantaranya :

Kebijakan: Regulasi, Infrastruktur TIK

Kelembagaan: Partisipasi Publik dan Transparansi, Struktur Organisasi

Kepemimpinan: Dukungan dan Kolaborasi, Alokasi Anggaran, Tantangan Infrastruktur dan SDM , Inovasi dan Transformasi Digital

Aplikasi: Proses Pelaksanaan e-KTP, Peran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan J-SIP

Dengan menerapkan beberapa dimensi tersebut pelayanan *e-government* J-Monalisa di Jember lebih efektif sehingga dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik yang ada.

Saran

Berdasarkan skripsi mengenai Program Pelayanan Adminduk J-Monalisa dalam Perspektif *E-Government* di Kabupaten Jember, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan yaitu penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal data responden, sehingga perlu sumber yang lebih beragam agar hasilnya lebih representatif. Selain itu, fokus yang hanya pada Kabupaten Jember sebaiknya diperluas ke wilayah lain untuk mendapatkan perspektif lebih luas. Evaluasi jangka panjang juga diperlukan guna menilai keberlanjutan program. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti dampak sosial program ini terhadap masyarakat, menggunakan metode campuran untuk pemahaman lebih mendalam, serta melakukan studi perbandingan dengan daerah lain yang telah menerapkan *e-government*. Terkait objek penelitian, cakupannya perlu diperluas ke lembaga lain yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis digital. Partisipasi masyarakat harus lebih diperhatikan guna memahami efektivitas layanan. Selain itu, faktor teknologi seperti pelatihan pengguna dan infrastruktur perlu dikaji lebih lanjut. Saran ini diharapkan dapat memperkaya wawasan tentang implementasi *e-government* dan memberikan kontribusi bagi penelitian di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). *Kualitas pelayanan publik kata kunci* (Vol. 1, Issue 1). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Habibullah, A. (2010). Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. In *Tahun* (Vol. 23). file:///C:/Users/Acer/Documents/Kajian_Pemanfaatan_dan_Pengembangan_E_Go.pdf
- Hayat, H. L. (2017). *Mengoptimalisasikan pelayanan pembuatan akte kelahiran*. [http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/akta-kelahiran-penetapan-pengadilan-tak-](http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/akta-kelahiran-penetapan-pengadilan-tak-heriyanto)
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. In *Musamus Journal Of Public Administration*. 2022.
- Intruksi Presiden Indonesia. (2003). *Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. https://jdih.kominfo.go.id/storage/files/1427874223-INPRES_NO_3_TH_2003.pdf
- Mariam, O., & Kudus, I. (2022). *Analisis penerapan electronic Government (E-GOV) di desa sekarwangi kecamatan sorang kabupaten bandung*. www.sekarwangi.desa.id.
- Miles Matthew B, H. M. A. (1994). *Qualitative Data Analysis*. file:///C:/Users/Acer/Documents/milesandhuberman1994.pdf
- Pemerintah Kabupaten Jember. (2024). *Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk*. Pemerintah Kabupaten Jember. <https://www.jemberkab.go.id/selayang-pandang/penduduk/>
- Riska Chyntia Dewi, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Media Administrasi*, 1, 78–90. <https://doi.org/https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Yuhefizar, A. H. I. G. E. H. (2017). *Membangun E-Government*. file:///C:/Users/Acer/Documents/Cover_-_Naskah_Akademik_E-Gov_(1)[1].pdf
- Zaliluddin, D., Rully, A., Informatika, J., Teknik, F., Majalengka Jalan Abdul Halim No, U. K., & Barat, J. (2020). Implementasi E-Government berbasis android. *Sistem Informasi* |, 7(2), 83–88.