

Implementasi Program J-Lahbako Terkait Keterlambatan di Desa Karangharjo Kecamatan Silo Kabupaten Jember

Alissa Ernawati Adisiswanto^{*1)}, Dili Prelina Nugraini²⁾

^{1,2}Universitas Moch. Sroedji Jember, Jawa Timur, Indonesia

^{*1}Email: alissaerna@gmail.com

ABSTRAK

Program J-LAHBAKO merupakan inovasi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jember untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat desa. Namun, dalam pelaksanaannya di Desa Karangharjo, masih ditemukan hambatan berupa penumpukan berkas (*backlog*) atau status *pending* pada pengajuan dokumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab keterlambatan implementasi program J-LAHBAKO di Desa Karangharjo dengan menggunakan perspektif teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi lapangan, serta studi dokumentasi terhadap laporan pelayanan tahun 2023-2025. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan implementasi disebabkan oleh tiga faktor utama: (1) keterbatasan sumber daya, yang meliputi kurangnya kuantitas operator desa serta kompetensi teknis yang belum merata; (2) infrastruktur teknologi yang kurang memadai, terutama ketidakstabilan jaringan internet di wilayah Desa Karangharjo yang menghambat akses ke aplikasi J-SIP; dan (3) mekanisme koordinasi dan komunikasi antarorganisasi yang masih birokratis sehingga memperlambat proses verifikasi di tingkat kabupaten. Temuan data menunjukkan adanya 62 pengajuan KK *pending* pada 2023 dan nihilnya penyelesaian Akta Kematian pada 2024 sebagai dampak dari faktor-faktor tersebut. Peneliti merekomendasikan penambahan personel khusus, peningkatan kapasitas *bandwidth* internet, dan penyederhanaan alur verifikasi digital.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, J-LAHBAKO, Pelayanan Publik, Pending, Desa Karangharjo.

ABSTRACT

The J-LAHBAKO program is an innovation in the digitalization of population administration services in Jember Regency to bring services closer to the village community. However, in its implementation in Karangharjo Village, obstacles are

still found in the form of file accumulation (backlog) or pending status on document submissions. This study aims to analyze the factors causing delays in the implementation of the J-LAHBAKO program in Karangharjo Village using the perspective of Van Meter and Van Horn's policy implementation theory. The research method used is descriptive qualitative. Data were collected through in-depth interviews with key informants, field observations, and documentation studies of service reports for 2023-2025. The data analysis technique uses an interactive model that includes data reduction, data display, and drawing conclusions. The results of the study show that implementation delays are caused by three main factors: (1) Resource limitations, which include a lack of quantity of village operators and uneven technical competence; (2) Inadequate technological infrastructure, especially the instability of the internet network in the Karangharjo Village area which hampers access to the J-SIP application; and (3) Inter-organizational coordination and communication mechanisms that are still bureaucratic, thus slowing down the verification process at the district level. Data findings show that there were 62 pending family card applications in 2023 and zero completion of Death Certificates in 2024 as a result of these factors. The researcher recommends adding specialized personnel, increasing internet bandwidth capacity, and simplifying the digital verification flow.

Keywords: *Policy Implementation, J-LAHBAKO, Public Service, Pending, Karangharjo Village.*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan fungsi esensial pemerintahan lokal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen resmi seperti Kartu Keluarga (KK), KTP, dan Akta Kelahiran yang menjadi dasar akses terhadap layanan publik lainnya. Di era digital, Pemerintah Kabupaten Jember berupaya meningkatkan efisiensi birokrasi melalui inovasi teknologi untuk mendekatkan layanan ke tingkat desa. Namun, implementasi kebijakan ini sering kali menghadapi hambatan koordinasi yang menyebabkan keterlambatan, Sebagaimana ditegaskan oleh Kasmad (2018), keberhasilan kebijakan memerlukan sinergi yang baik antaraktor. Salah satu inovasi utama, yaitu program J-LAHBAKO (Jember Layanan Harian Buat Administrasi Kependudukan), dirancang untuk memfasilitasi pengurusan dokumen secara daring melalui perangkat desa. Meskipun Mayasiana et al. (2023) menekankan bahwa transformasi digital dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat pedesaan, tantangan infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia sering kali menjadi penghambat utama yang berpotensi mengurangi kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

Di Desa Karangharjo, Kecamatan Silo, implementasi J-LAHBAKO menunjukkan kontradiksi antara peningkatan jumlah pengajuan dan tingkat penyelesaian dokumen. Sebagai sistem informasi yang mencakup berbagai layanan kependudukan, J-LAHBAKO secara teori menawarkan efisiensi sebagaimana dianalisis oleh Wicaksono dan Ilmi (2022). Namun, data lapangan menunjukkan adanya penumpukan kasus yang signifikan atau status pending. Pada tahun 2023, dari 255 pengajuan KK tercatat sebanyak 62 kasus belum selesai, sementara pada layanan KTP, 22 dari 32 pengajuan mengalami keterlambatan. Fenomena ini berlanjut pada tahun 2024 dengan lonjakan pengajuan KK mencapai 381 dan Akta Kelahiran sebanyak 253, Angka ketidaktuntasan tetap tinggi, bahkan Akta Kematian mencatat tingkat penyelesaian nol persen. Masalah ini terus membayangi hingga tahun 2025, ketika 31 dari 47 pengajuan KTP tetap tidak terselesaikan, yang mengonfirmasi adanya hambatan sistemik dalam inovasi layanan digital, sesuai temuan Ningtyas dan Angin (2023) serta Khasanah (2025).

Keterlambatan yang persisten di Desa Karangharjo ini mengindikasikan adanya masalah pada model implementasi, khususnya terkait kompetensi operator dan stabilitas infrastruktur teknologi. Siregar (2022) serta Turhindayani dan Halim (2020) menyoroti bahwa tanpa kualitas sumber daya manusia yang mumpuni, sistem digital justru dapat memicu hambatan administratif baru yang merugikan masyarakat. Kesenjangan antara harapan efisiensi e-government dan realitas keterlambatan layanan di tingkat lokal ini memerlukan evaluasi mendalam untuk mengidentifikasi akar masalahnya. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif sesuai dengan pemikiran Moleong (2017) serta Sugiyono (2017), penelitian ini diarahkan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab utama status pending tersebut. Identifikasi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis untuk perbaikan kualitas pelayanan publik di Desa Karangharjo serta memberikan kontribusi nyata bagi literatur administrasi negara terkait efektivitas transformasi digital di wilayah perdesaan.

Berdasarkan deskripsi mendalam pada latar belakang tersebut, permasalahan utama yang hendak dipecahkan dalam penelitian ini difokuskan pada identifikasi faktor-faktor penyebab utama keterlambatan atau status *pending* dalam implementasi Program J-LAHBAKO di Desa Karangharjo, Kecamatan Silo. Penjabaran masalah ini menjadi krusial mengingat adanya anomali antara tingginya volume pengajuan dokumen dan rendahnya tingkat penyelesaian secara digital dalam tiga tahun terakhir. Sejalan dengan rumusan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan, dan menganalisis secara komprehensif berbagai faktor penghambat, baik dari aspek sumber daya manusia, infrastruktur, maupun koordinasi antarinstansi. Melalui pencapaian tujuan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi nyata berupa solusi strategis dan rekomendasi kebijakan untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi

kependudukan berbasis digital di tingkat desa agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tinjauan pustaka ini didasarkan pada sejumlah penelitian yang relevan yang mengkaji implementasi pelayanan digital di Kabupaten Jember. Mayasiana et al. (2023) dalam studinya mengenai J-LAHBAKO menemukan bahwa inovasi ini secara signifikan meningkatkan aksesibilitas layanan, namun efektivitasnya sering kali terhambat oleh keterbatasan infrastruktur teknologi di desa. Hal ini sejalan dengan temuan Wicaksono dan Ilmi (2022) di Kecamatan Ambulu yang menunjukkan bahwa meskipun koordinasi antarinstansi mendukung keberhasilan layanan, kurangnya pelatihan bagi operator tetap menjadi faktor utama keterlambatan. Selain itu, Sunarto (2023) menegaskan bahwa stabilitas koneksi internet merupakan kunci efisiensi aplikasi J-LAHBAKO, di mana gangguan teknis secara langsung menyebabkan penumpukan berkas (*backlog*). Penelitian ini hadir untuk menyempurnakan kajian tersebut dengan membedah anomali data *pending* di Desa Karangharjo, seperti nihilnya penyelesaian Akta Kematian pada 2024 dan tingginya angka penundaan KTP.

2.2 Landasan Teori: Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn

Penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975). Teori ini menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh enam variabel interaktif yang saling berkaitan:

- a) Standar dan Sasaran Kebijakan: Kejelasan tujuan sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan. Di Karangharjo, terdapat deviasi antara SOP kabupaten (1–3 hari) dan realitas di lapangan (7–14 hari).
- b) Sumber Daya: Mencakup ketersediaan staf yang kompeten, anggaran, serta fasilitas teknis. Keterbatasan operator tunggal dan perangkat komputer yang usang menjadi hambatan utama di lokasi penelitian.
- c) Karakteristik Agen Pelaksana: Berfokus pada struktur organisasi dan norma-norma yang berlaku. Beban kerja yang terpusat pada Kasi Pelayanan menciptakan kerentanan dalam alur birokrasi desa.
- d) Komunikasi Antarorganisasi: Kejelasan dan konsistensi instruksi dari tingkat kabupaten ke tingkat desa sangat krusial. Lemahnya komunikasi vertikal mengakibatkan kebuntuan informasi saat sistem mengalami gangguan.
- e) Sikap (Disposisi) Pelaksana: Penerimaan operator terhadap sistem digital memengaruhi motivasi kerja. Meskipun berkomitmen, petugas sering merasa terbebani oleh tekanan sosial akibat kegagalan sistem pusat.

- f) Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik: Kondisi geografis pegunungan yang mengganggu sinyal serta rendahnya literasi digital masyarakat memaksa petugas menjalankan prosedur ganda (manual dan digital).

2.3 Teori Pendukung

Untuk memperkuat analisis terhadap fenomena keterlambatan digital, penelitian ini juga mengacu pada beberapa teori pendukung:

- a) Technology Acceptance Model (TAM): Teori dari Davis (1989) ini digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi berdasarkan persepsi kemudahan (*ease of use*) dan kegunaan (*usefulness*). Rendahnya literasi digital dan pelatihan menyebabkan operator merasa sistem sulit digunakan, sehingga menghambat proses pengajuan.
- b) Teori E-Government: Menurut Heeks (2006), keberhasilan transformasi digital memerlukan keseimbangan antara infrastruktur teknologi dan partisipasi aktif masyarakat. Gangguan pada aplikasi J-SIP di Karangharjo menunjukkan tantangan besar pada aspek infrastruktur.
- c) Teori Kapasitas Birokrasi: Grindle (1997) menekankan bahwa kemampuan institusi dalam melaksanakan kebijakan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dan koordinasi antarinstansi. Lemahnya kapasitas ini tercermin dari ketidakmampuan sistem untuk merespons *backlog* dokumen dengan cepat.

2.4 Kerangka Konsep

Secara sistematis, penelitian ini memosisikan Program J-LAHBAKO sebagai objek kebijakan yang diimplementasikan di tingkat desa. Dengan menggunakan variabel Van Meter dan Van Horn sebagai alat analisis, peneliti akan mengidentifikasi bagaimana faktor sumber daya, komunikasi, dan lingkungan saling berkelindan sehingga menyebabkan dokumen kependudukan di Desa Karangharjo menjadi status pending.

3 METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran yang mendalam, rinci, dan faktual mengenai fenomena yang diteliti. Penggunaan metode kualitatif dinilai paling tepat karena permasalahan keterlambatan (*pending*) dalam program J-LAHBAKO bukan sekadar masalah teknis angka, melainkan melibatkan realitas sosial, perilaku organisasi, dan interaksi manusia dalam lingkungan birokrasi desa. Melalui rancangan ini, peneliti berusaha memahami makna di balik hambatan pelayanan dengan terjun langsung ke lapangan, sehingga dapat mengurai kompleksitas masalah, mulai dari kendala sistem digital hingga aspek sumber daya manusia, secara holistik.

Lokasi penelitian ditetapkan secara sengaja (*purposive*) di Desa Karangharjo, Kecamatan Silo, Kabupaten Jember, dengan pertimbangan bahwa wilayah tersebut memiliki dinamika pelayanan publik yang unik di area perdesaan. Desa Karangharjo dipilih karena menunjukkan kesenjangan yang signifikan antara tingginya volume pengajuan dokumen dan rendahnya angka penyelesaian, terutama pada layanan KTP dan Akta Kematian dalam kurun waktu 2023 hingga 2025. Waktu penelitian dilaksanakan secara bertahap, mencakup tahap pra-penelitian, pengumpulan data primer melalui observasi dan wawancara, hingga tahap analisis data dan penyusunan laporan akhir yang direncanakan selesai pada tahun akademik 2025.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, di mana peneliti memilih individu yang dianggap paling memahami masalah serta terlibat langsung dalam proses implementasi J-LAHBAKO. Informan kunci terdiri dari Kepala Desa Karangharjo sebagai penanggung jawab wilayah, Kasi Pelayanan yang bertindak sebagai operator utama aplikasi J-SIP, serta perangkat desa lainnya yang memahami alur administrasi. Selain pihak birokrasi, penelitian ini juga melibatkan masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung untuk memperoleh perspektif eksternal mengenai kualitas dan hambatan pelayanan yang mereka rasakan secara langsung di lapangan.

Untuk memperoleh data yang akurat dan kredibel, peneliti menerapkan teknik triangulasi yang menggabungkan tiga metode pengumpulan data secara bersamaan. Pertama adalah wawancara mendalam dengan para informan untuk menggali informasi subjektif mengenai faktor-faktor yang menghambat implementasi. Kedua, dilakukan observasi partisipatif pasif dengan mengamati langsung aktivitas pelayanan di kantor desa, kondisi perangkat komputer, serta stabilitas jaringan internet saat aplikasi digunakan. Terakhir, peneliti melakukan studi dokumentasi dengan mengumpulkan laporan statistik bulanan pengajuan dokumen, catatan *backlog*, serta dokumen kebijakan terkait J-LAHBAKO guna memverifikasi data yang diperoleh dari hasil wawancara.

Proses analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan dengan merujuk pada model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tiga tahap utama. Tahap pertama adalah reduksi data, di mana peneliti memilah, menyederhanakan, dan membuang data yang tidak relevan agar fokus pada faktor penyebab *pending* berdasarkan variabel teori Van Meter dan Van Horn. Tahap kedua adalah penyajian data (*data display*), di mana informasi yang telah direduksi disusun ke dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel sistematis untuk melihat hubungan antarfaktor penghambat. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu merumuskan temuan akhir penelitian berdasarkan bukti-bukti kuat yang telah ditemukan sejak awal pengumpulan data hingga analisis dilakukan.

4 PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data Pelayanan J-LAHBAKO (2023-2025)

Berdasarkan hasil pengumpulan data dokumen kependudukan di Desa Karangharjo selama periode 2023 hingga 2025, terlihat adanya variasi tingkat penyelesaian pada setiap jenis dokumen. Secara akumulatif, volume pengajuan didominasi oleh Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran. Namun, efektivitas sistem mengalami fluktuasi yang signifikan pada beberapa jenis layanan tertentu. Berikut adalah ringkasan data pengajuan dan status dokumen:

Tabel 1 Data J-Lahbako Desa Karangharjo (2023-2025)

Jenis Dokumen	Tahun	Pengajuan	Pending	Selesai
Kartu Keluarga (KK)	2023-2025	903	79	821
KTP	2023-2025	205	0	99
KIA	2023-2025	26	11	20
Surat Pengantar	2023-2025	18	5	13
Akte Kelahiran	2023-2025	651	53	584
Akte Kematian	2023-2025	11	7	4

Sumber: Data Desa Karangharjo, data diolah (2025)

4.2 Analisis Efisiensi dan Fenomena *Pending*

Untuk melihat sejauh mana tingkat keterlambatan atau hambatan yang terjadi, data statistik diolah menjadi persentase tingkat penundaan (*pending*). Analisis ini sangat penting untuk menentukan jenis layanan yang termasuk dalam kategori kritis dan memerlukan intervensi kebijakan segera.

Tabel 2 Analisis Efisiensi Pelayanan J-LAHBAKO (2023-2025)

Jenis Dokumen	Total Pengajuan	Total Pending	Total Selesai	Persentase Pending (%)
Akte Kematian	11	7	4	63,64%
KIA	26	11	20	42,31%
Surat Pengantar	18	5	13	27,78%
Kartu Keluarga (KK)	903	79	821	8,75%
Akte Kelahiran	651	53	584	8,14%
KTP	205	0	99	0,00%

Sumber: data diolah (2025)

4.3 Pembahasan Temuan Berdasarkan Variabel Implementasi

Tingginya angka penundaan pada layanan Akta Kematian (63,64%) dan KIA (42,31%) memberikan konfirmasi empiris atas hambatan implementasi di lapangan. Temuan ini dianalisis lebih lanjut menggunakan variabel teori Van Meter dan Van Horn sebagai berikut:

4.3.1 Keterbatasan Sumber Daya dan Karakteristik Pelaksana

Data menunjukkan bahwa volume pengajuan KK dan Akta Kelahiran sangat mendominasi (total lebih dari 1.500 berkas). Namun, beban kerja ini tidak seimbang dengan ketersediaan SDM. Hal ini dipertegas oleh pernyataan Bapak Sutrisno Wahyudi (Kasi Pelayanan):

"Saya operator tunggal di sini. Kalau saya sedang ada rapat di kecamatan atau sedang turun ke dusun, otomatis aplikasi J-SIP tidak ada yang pegang. Akibatnya, berkas menumpuk dan statusnya menjadi pending."

Selain SDM, kondisi fisik infrastruktur menjadi keluhan utama. Bapak Slamet (Warga) menambahkan:

"Komputer di desa kelihatannya sudah tua, mungkin itu yang bikin proses aplikasi jadi lambat dan sering macet saat menginput data."

4.3.2 Masalah Komunikasi dan Teknis Sistem

Angka *pending* yang tinggi pada Akta Kematian sering kali disebabkan oleh kegagalan sistemik yang tidak segera dikomunikasikan dengan baik kepada warga. Seorang warga, Ibu Sumiati, menyatakan kekecewaannya:

"Komunikasi kurang cepat. Saya baru tahu bahwa berkas saya pending karena server kabupaten rusak setelah saya menanyakannya sendiri ke balai desa. Harusnya kami dikabari kalau ada kendala sistem."

4.3.3 Disposisi Pelaksana dan Lingkungan

Meskipun petugas menunjukkan sikap (disposisi) yang positif untuk membantu, mereka sering kali tidak berdaya dalam menghadapi kendala dari pusat. Ibu Kasi Pelayanan menyampaikan:

"Kami sudah berusaha maksimal, tapi kalau sistem dari pusat (Dispendukcapil) bermasalah atau blangko KTP habis, warga tetap menyalahkan desa. Padahal kendalanya di luar wewenang kami."

Hal ini menunjukkan bahwa hambatan implementasi di Desa Karangharjo bukan hanya masalah internal desa, melainkan juga kegagalan koordinasi vertikal dan ketergantungan penuh pada stabilitas sistem digital pusat. Lingkungan geografis Silo yang terkadang mengalami gangguan sinyal turut memperburuk angka *pending*.

4.3. Sintesis Faktor Penghambat Implementasi

Sebagai bentuk kristalisasi hasil pengamatan, wawancara, dan data statistik yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini merangkum seluruh akar permasalahan ke dalam enam variabel kebijakan sesuai model Van Meter dan Van

Horn. Ringkasan ini menunjukkan adanya deviasi yang signifikan antara harapan kebijakan digitalisasi dan realitas operasional di Desa Karangharjo.

Tabel 3 Ringkasan Faktor Penyebab Keterlambatan Pelayanan J-LAHBAKO

Variabel Kebijakan	Masalah Utama (Deviasi)	Dampak pada Pelayanan	Referensi Pendukung
Standar dan Sasaran	SOP menetapkan 1–3 hari, namun realita di lapangan mencapai 7–14 hari (<i>pending</i>).	Masyarakat mengalami ketidakpastian hukum dan waktu penyelesaian dokumen.	Kasmas (2018); Khasanah (2025)
Sumber Daya (Teknis)	Infrastruktur jaringan internet tidak stabil dan spesifikasi komputer kantor rendah.	Terhentinya proses input data saat cuaca buruk atau gangguan server pusat.	Sunarto (2023); Romlah et al. (2024)
Sumber Daya (Manusia)	Ketergantungan pada operator tunggal (Kasi Pelayanan) dengan beban kerja tinggi.	Pelayanan lumpuh saat petugas utama berhalangan hadir atau ada tugas lapangan.	Siregar (2022); Van Meter & Van Horn (1975)
Komunikasi	Koordinasi vertikal searah; respon admin kabupaten lambat bagi pelaksana desa.	Petugas desa tidak bisa memberikan kepastian informasi kepada warga.	Romlah et al. (2024); Khasanah (2025)
Kondisi Lingkungan	Rendahnya literasi digital warga; mayoritas masih menggunakan berkas fisik.	Beban verifikasi ganda bagi petugas dan penumpukan dokumen di meja pelayanan.	Mayasiana et al. (2023); Wicaksono & Ilmi (2022)
Karakteristik Agen	Sikap agen cenderung reaktif terhadap gangguan sistem tanpa solusi alternatif.	Menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap inovasi digital di desa.	Ningtyas & Angin (2023); Puspa Adellia (2025)

Sumber: data diolah (2025)

4.3.5 Analisis Mendalam Faktor Dominan

Berdasarkan Tabel 3, terlihat bahwa variabel Sumber Daya, baik teknis maupun manusia, menjadi faktor dominan yang menyebabkan tingginya angka *pending*. Ketergantungan pada operator tunggal menciptakan kerentanan layanan,

di mana sistem digital yang seharusnya beroperasi 24 jam justru sangat bergantung pada kehadiran fisik satu individu. Hal ini sejalan dengan pendapat Siregar (2022) bahwa kegagalan dalam distribusi beban kerja akan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, deviasi standar waktu penyelesaian dari 3 hari menjadi 14 hari menunjukkan bahwa J-LAHBAKO di Karangharjo belum sepenuhnya mencapai target efisiensi yang diharapkan oleh Pemerintah Kabupaten Jember.

Permasalahan ini diperumit oleh faktor lingkungan berupa rendahnya literasi digital masyarakat. Akibatnya, alur pelayanan yang seharusnya sudah sepenuhnya daring melalui J-SIP tetap menyisakan tumpukan berkas fisik di meja Kasi Pelayanan. Fenomena ini menciptakan beban kerja ganda bagi operator, yang selain harus menginput data ke aplikasi, juga harus melakukan verifikasi berkas manual secara berulang. Sebagaimana disinggung oleh Mayasiana et al. (2023), transformasi digital di perdesaan sering kali hanya menyentuh aspek perangkat lunak tanpa mempertimbangkan kesiapan kultur administrasi masyarakat setempat. Tanpa pembaruan infrastruktur komputer dan penambahan tenaga bantuan operator, program J-LAHBAKO di Desa Karangharjo akan terus menghadapi risiko penumpukan dokumen yang semakin besar di masa mendatang.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Implementasi program J-LAHBAKO di Desa Karangharjo menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara target digitalisasi dan realitas operasional, yang dibuktikan dengan deviasi waktu penyelesaian dokumen dari standar 3 hari menjadi 14 hari. Berdasarkan analisis model Van Meter dan Van Horn, hambatan utama bersumber dari keterbatasan sumber daya manusia yang bergantung pada operator tunggal serta infrastruktur teknologi yang tidak memadai di wilayah geografis yang sulit dijangkau. Selain itu, lemahnya komunikasi vertikal di tingkat kabupaten dan rendahnya literasi digital masyarakat memaksa petugas untuk tetap menjalankan prosedur manual, sehingga memperberat beban administratif. Kondisi ini menyimpulkan bahwa transformasi digital di Desa Karangharjo belum berjalan optimal karena ekosistem pendukung, baik dari aspek teknis, organisasi, maupun sosial, belum sepenuhnya siap mendukung efektivitas sistem J-SIP.

5.2 Saran

Untuk mengatasi kendala tersebut, Dispendukcapil Kabupaten Jember disarankan untuk memperkuat infrastruktur server, menyediakan jalur komunikasi khusus bagi operator desa, serta mengintegrasikan fitur notifikasi otomatis guna memberikan kepastian status dokumen kepada warga secara *real-time*. Di tingkat lokal, Pemerintah Desa Karangharjo perlu segera melakukan

restrukturisasi tugas dengan melatih operator cadangan untuk mengurangi ketergantungan pada satu personel, serta memprioritaskan anggaran desa untuk pembaruan perangkat komputer dan peningkatan stabilitas internet. Langkah teknis ini harus dibarengi dengan edukasi literasi digital secara masif kepada masyarakat melalui peran perangkat kewilayahan agar beban verifikasi manual berkurang dan akselerasi pelayanan publik berbasis digital dapat terwujud secara konsisten di Desa Karangharjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Deepublish.
- Kasmad, R. (2018). Implementasi Kebijakan Publik (Issue September). ResearchGate.
- Khasanah, N. N. (2025). Efektivitas Aplikasi Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Akta Kelahiran Anak Kabupaten Jember. FORMULA Jurnal Administrasi Publik, 2(1), 39–50. <https://ejurnal.uij.ac.id/index.php/fml/article/download/3980/2373>
- Mayasiana, N. A., Asmuni, Nugroho, A., & Laila. (2023). Mendekatkan Layanan di Tingkat Desa: Transformasi Digital Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi J-Lahbako. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara, 4(4), 3711–3718. <https://doi.org/http://doi.org/10.55338/jpkmn.v4i4.1858>
- Mayasiana, N. A., Maharani, I. S., & Munawaroh, L. (2023). Pelayanan Publik Berbasis Digital (Implementasi Aplikasi J-Lahbako di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember). Kaganga:Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora, 6(2), 473–483. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v6i2.7595>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Arizona State University: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya
- Ningtyas, V. N. C., & Angin, R. (2023). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. Pubmedia Social Sciences and Humanities, 1(3), 11. <https://doi.org/10.47134/pssh.v1i3.127>
- Puspa Adellia. (2025). Aplikasi JELITA Sebagai Penunjang Pelayanan Publik Pada Era Digitalisasi Studi Kabupaten Jember. Indonesian Journal of Public Administration Review, 2(3), 9. <https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4001>

- Romlah, S., Ulva Herlinza Agustin, Winayatun Azizah, & Adil Siswanto. (2024). Implementasi Aplikasi Jember-Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) Dalam Menunjang Keberhasilan Layanan Kependudukan. *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*, 2(3), 158–163. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i3.233>
- Siregar, N. (2022). Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA). *JISOS: Jurnal Ilmu Sosial*, 15(1), 35–52.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sunarto, I. (2023). Optimalisasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan J-Lahbako. *Majalah Ilmiah Pelita Ilmu*, 6(1), 21. <https://doi.org/10.37849/mipi.v6i1.337>
- Turhindayani, T., & Halim, A. (2020). Analisis Implementasi Pengelolaan Barang Milik Daerah (Studi Pada Pemerintah Daerah Bangka Tengah). *ABIS: Accounting and Business Information Systems Journal*, 4(4). <https://doi.org/10.22146/abis.v4i4.59322>
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Wicaksono, I. W., & Ilmi, M. R. (2022). Implementation Of Daily Services For Jember Population Administration Lahbako (Daily Service for the Jember Population Administration) In Ambulu District. *Politico*, 22(1), 24–36. <https://doi.org/10.32528/politico.v22i1.7671>