

Implementasi Sistem Informasi J-Monalisa pada Pelayanan Perekaman KTP-El di Kabupaten Jember

Wike Dwi Prastista¹, Nur Wahdatul Chilmy²

Universitas Islam Jember, Indonesia

Email: wikedwiprastista@email.com

Email:

wikedwiprastista@email.com

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan program J-Monalisa dalam kebijakan jemput bola administrasi kependudukan, termasuk perekaman KTP-El di Kabupaten Jember. Program ini dirancang untuk mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi masyarakat Jember, terutama di wilayah terpencil, seperti jarak yang jauh, waktu yang terbatas, infrastruktur yang kurang memadai, serta minimnya informasi terkait layanan administrasi kependudukan. Selain itu, rendahnya tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya KTP-El juga menjadi tantangan tersendiri. KTP-El merupakan identitas resmi yang diperlukan untuk berbagai keperluan administratif, seperti pendaftaran BPJS, pembuatan SIM, dan pembukaan rekening bank. Untuk mengatasi masalah tersebut, Pemerintah Kabupaten Jember meluncurkan program J-Monalisa yang resmi dimulai pada 3 Januari 2022, dengan tujuan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jember sebagai pelaksana program. Penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, yang mencakup enam dimensi, yaitu Standar Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Hubungan Antar Organisasi, Karakteristik Pelaksana, Kondisi Sosial, dan Disposisi Implementor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, disimpulkan bahwa implementasi program J-Monalisa sangat efisien dan efektif dalam memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan terkait administrasi kependudukannya. Namun, masih ditemukan sejumlah masyarakat yang belum mengetahui tentang program J-Monalisa, serta terbatasnya informasi mengenai jadwal pelaksanaan program tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk meningkatkan sosialisasi

mengenai Program J-Monalisa, mendukung masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan, serta memastikan keterbukaan dan transparansi terkait jadwal program tersebut.

Kata Kunci: Implementasi; J-Monalisa; KTP-El; Pelayanan Publik; Sistem Informasi Manajemen.

Received: 13-11-2024

Revised: 19-11-2024

Accepted: 25-11-2024

Abstract

This study aims to examine the factors influencing the implementation of the J-Monalisa program in the policy of mobile public services for civil administration, including the recording of Electronic ID Cards (KTP-El) in Jember Regency. The program is designed to address various challenges faced by the people of Jember, particularly in remote areas, such as long distances, limited time, inadequate infrastructure, and a lack of information regarding civil administration services. In addition, the low level of public awareness about the importance of having a KTP-El also presents a challenge. The KTP-El is an official identity card required for various administrative purposes, such as BPJS registration, obtaining a driver's license, and opening a bank account. To address these issues, the Jember Regency Government launched the J-Monalisa program, which officially began on January 3, 2022, aimed at providing direct services to the community, with the Civil Registration and Population Control Office (Disdukcapil) of Jember Regency as the program's implementer. This study is based on the theory proposed by Donald S. Van Meter and Carl E. Van Horn, which includes six dimensions: Policy Standards and Objectives, Resources, Inter-Organizational Relations, Characteristics of Implementers, Social Conditions, and Implementer Disposition. The research employs a descriptive qualitative approach with techniques including observation, interviews, and documentation. Based on the results and analysis, it was concluded that the implementation of the J-Monalisa program is highly efficient and effective in facilitating the community in handling civil administration matters. However, some members of the community are still unaware of the J-Monalisa program, and there is limited information regarding the program's schedule. Therefore, this study recommends that the Disdukcapil of Jember Regency improve the dissemination of information regarding the J-Monalisa Program, educate the public on the importance of civil administration, and ensure greater transparency concerning the program's schedule.

Keywords: Implementation; J-Monalisa; Electronic ID Card (KTP-El); Public Service; Management Information System (MIS)

PENDAHULUAN

Negara adalah sebuah entitas yang terdiri dari sekelompok individu yang tinggal di wilayah tertentu di bawah pemerintahan yang sah, dengan otoritas untuk mengatur semua urusan negara. Pada tahun 2024, jumlah penduduk Indonesia diperkirakan mencapai 283.487.931 jiwa, menjadikannya sebagai negara dengan populasi terbesar keempat di dunia. Pengelolaan data kependudukan dalam jumlah besar memerlukan sistem yang canggih untuk menjamin akurasi dan keandalan data tersebut. Di Indonesia, setiap daerah memiliki lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan, termasuk di Kabupaten Jember, yang terletak di Provinsi Jawa Timur. Administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang melibatkan pengelolaan data penduduk secara terstruktur, mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, hingga pengelolaan informasi yang mendukung pelayanan publik, perencanaan pembangunan, dan pengambilan kebijakan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan mencakup penyusunan dan pengaturan penerbitan dokumen serta pengelolaan data kependudukan yang digunakan untuk pelayanan publik dan sektor lainnya.

Pelayanan publik menurut Mahmudi dalam (Putra, 2020) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya terkait pengurusan dokumen kependudukan. Jika pelayanan diberikan dengan baik kepada masyarakat, hal tersebut akan menciptakan kesan positif di mata publik terhadap instansi yang menyelenggarakan layanan tersebut.

Program jemput bola bertujuan untuk membantu masyarakat Jember yang menghadapi kendala seperti jarak rumah yang jauh, keterbatasan waktu, infrastruktur yang minim, dan kurangnya informasi mengenai layanan administrasi kependudukan, terutama di daerah terpencil. Kondisi ini semakin diperburuk dengan rendahnya kesadaran akan pentingnya memiliki KTP-El. Untuk mengatasi masalah tersebut, layanan jemput bola menggunakan mobil pelayanan keliling, yaitu J-Monalisa, yang sangat dinantikan oleh masyarakat Kabupaten Jember. Layanan ini menyediakan proses yang cepat, akurat, efisien, dan gratis, tanpa perlu

masyarakat mengunjungi kantor Dispendukcapil Jember. Dengan adanya J-Monalisa, masyarakat dapat mengakses dan mencetak dokumen langsung di lokasi, selama tidak ada gangguan seperti jaringan internet yang tidak stabil atau masalah pada server, sehingga mereka tidak perlu datang ke kantor.

Sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat, Kabupaten Jember secara resmi meluncurkan Mobil Pelayanan Keliling Sadar Adminduk (J-Monalisa) sebagai program inovasi baru yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program ini diresmikan pada hari Senin, 3 Januari 2022, di Alun-alun Kota Jember oleh Bupati Jember Hendy Siswanto, yang didampingi oleh Wakil Bupati, Kepala Dinas Dispendukcapil Jember Ibu Isnaini, serta beberapa perwakilan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi J-Monalisa pada pelayanan perekaman KTP-El di Kabupaten Jember.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian berhubungan dengan implementasi sistem informasi J-Monalisa pada pelayanan perekaman KTP-El di Kabupaten Jember. Lokasi penelitian dilakukan di Alun-alun Kabupaten Jember dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Subjek penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yang disebut dengan purposive sampling (Sugiono, 2017:84). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan dalam analisis data peneliti menggunakan analisis data model *Analysis Interaktif* dari Miles dan Huberman (Sugiono, 2017:246-252) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data) dan *conclusion drawing* (kesimpulan). Menurut Sugiono (2017:270), keabsahan data adalah tingkat kepercayaan terhadap penelitian yang diperoleh dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Penelitian ini menggunakan berbagai metode untuk memperkuat validitas data kualitatif, agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan. Peneliti diharapkan dapat mengumpulkan data yang tepat, sehingga dalam penelitian ini diterapkan beberapa teknik, yaitu perpanjangan pengamatan, triangulasi sumber, deskripsi mendalam, dan dilanjutkan dengan teknik member check.

HASIL PEMBAHASAN

Dispendukcapil Kabupaten Jember adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab mengelola data penduduk dan mengurus segala hal yang berkaitan dengan catatan kependudukan di wilayah Jember. Dinas ini dipimpin oleh seorang kepala dinas yang bertanggung jawab langsung kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Pasal 1 ayat (1) Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 yang berisi tentang administrasi kependudukan didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan penataan serta penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan penggunaan sektor lain.

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi J-Monalisa telah diimplementasikan di berbagai kecamatan, desa, dan acara di Kabupaten Jember, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan salah satunya seperti perekaman KTP-EI. Diharapkan, sistem ini dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Implementasi sistem informasi J-Monalisa di Kabupaten Jember merupakan langkah strategis Dispendukcapil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam perekaman KTP-EI. Sistem ini dirancang untuk mengatasi masalah seperti antrean panjang, waktu tunggu lama, jarak tempuh yang jauh, serta keterbatasan akses informasi bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa peneliti menemukan beberapa aspek terkait pelaksanaan sistem informasi J-Monalisa di Kabupaten Jember. Menurut Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, yang akan menjelaskan mengenai proses implementasi sistem informasi J-Monalisa. Terdapat 6 (enam) aspek yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan, diantaranya meliputi Standar Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Hubungan Antar Organisasi, Karakteristik Pelaksana, Kondisi Sosial, dan Disposisi Implementor. Keberhasilan dalam melaksanakan kebijakan dipengaruhi oleh karakteristik kebijakan itu sendiri, kesepakatan pelaksana mengenai tujuan yang ingin dicapai, serta komunikasi antarorganisasi. Keberhasilan cenderung lebih tinggi ketika perubahan yang diharapkan tidak terlalu besar dan pelaksana mendukung tujuan kebijakan. Meskipun komunikasi yang efektif sangat penting, hal tersebut tidak selalu memastikan sikap positif dari pelaksana, karena standar dan tujuan kebijakan juga mempengaruhi sikap pelaksana secara tidak langsung. Berikut ini adalah hasil dari penelitian:

a) Sasaran Standar Kebijakan

Berdasarkan hasil wawancara terkait sasaran standart kebijakan J-Monalisa ini merupakan program J-Monalisa ditujukan untuk seluruh masyarakat Kabupaten Jember yang belum melakukan perekaman KTP-El dan mereka yang masih belum mempunyai adminduk seperti KK, akte, dan KIA. Program J-Monalisa ini sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan mendapatkan layanan langsung dari pegawai Dispendukcapil Jember sehingga masyarakat juga dapat berkonsultasi terkait permasalahan-permasalahan yang dialami mengenai dokumen kependudukannya.

b) Sumber Daya

Hasil wawancara dengan beberapa informan di CFD Alun-alun Jember menunjukkan bahwa program J-Monalisa sangat membantu masyarakat, terutama pada hari Minggu, karena memungkinkan mereka mengurus dokumen kependudukan di luar jam kerja. Masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap program ini, karena mempermudah pengurusan dokumen tanpa harus pergi ke Kantor Dispendukcapil Jember. Selain itu, proses administrasi di J-Monalisa dinilai lebih cepat dan efisien dibandingkan di kantor Dispendukcapil. Masyarakat berharap agar program J-Monalisa terus ada dan semakin meningkatkan kualitas pelayanannya. Sedangkan Berdasarkan wawancara dengan informan di Kantor Dispendukcapil Jember, meskipun masyarakat mengetahui tentang program J-Monalisa, banyak yang kesulitan mendapatkan informasi mengenai jadwalnya, bahkan ada yang tidak mengetahuinya sama sekali. Oleh karena itu, meskipun program ini efisien dan mempermudah pengurusan administrasi kependudukan, tidak semua masyarakat menyadari keberadaannya. Masyarakat berharap sosialisasi program ini diperbaiki dan informasi tentang jadwalnya disampaikan dengan lebih jelas.

c) Hubungan antar organisasi

Dalam mengimpelmentasikan program J-Monalisa dapat berjalan dengan lancar dan efektif, dibutuhkan kerjasama yang kuat antara semua pihak yang terlibat, dari Dispendukcapil hingga tingkat RT/RW. Edukasi masyarakat mengenai persyaratan dan jadwal kedatangan program menjadi hal yang sangat penting. Karena tidak semua warga memiliki akses yang sama terhadap informasi, sosialisasi langsung oleh pihak kecamatan dan desa menjadi krusial. Sosialisasi ini bukan hanya memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga merupakan langkah dasar untuk memastikan masyarakat mendapatkan layanan yang optimal dan memahami hak-hak mereka.

d) Karakteristik Pelaksana

Karakteristik pelaksana berkaitan dengan badan yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Unit pelaksanaan dalam program implementasi J-Monalisa ini terdiri dari kolaborasi antar bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di mobil J-Monalisa.

e) Keadaan Sosial

Dalam pelaksanaan mengimplementasikan Program J-Monalisa masyarakat Kabupaten Jember sangat antusias terhadap program J-Monalisa. Banyak dari mereka yang menggunakan layanan ini merasa bahwa pengurusan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah diakses dan dapat diselesaikan langsung pada saat itu dari pada saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Dispendukcapil Jember yang harus mengantri panjang dan terkadang dokumen tersebut tidak dapat selesai pada hari itu juga. Maka dari itu, banyak dari masyarakat Jember yang menanyakan mengenai jadwal pelaksanaan J-Monalisa.

f) Disposisi Implemator

Disposisi implementator, yang mencerminkan sikap netralitas atau tidaknya aparatur kebijakan dalam menjalankan tugas, merupakan faktor krusial yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Berdasarkan hasil penelitian bahwa implementasi J-Monalisa tidak akan berjalan dengan efektif jika disposisi implementator dari kebijakan publik tidak dilaksanakan dengan baik.

SIMPULAN

Kantor Dispendukcapil Jember telah meluncurkan layanan inovatif berupa mobil keliling J-Monalisa pada 3 Januari 2022, dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, seperti KTP-El, secara cepat, akurat, efisien, dan gratis tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil. Program ini memberikan kemudahan akses dan pencetakan dokumen, meskipun terkadang terkendala oleh masalah jaringan dan server. Namun, meskipun J-Monalisa sangat membantu, masih ada kendala terkait kurangnya informasi mengenai jadwal, lokasi, dan waktu operasional layanan ini. Banyak masyarakat yang belum mengetahui jadwal J-Monalisa, bahkan setelah mencari informasi melalui media sosial atau mengajukan pertanyaan online, mereka seringkali tidak mendapatkan tanggapan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan transparansi informasi oleh Dispendukcapil Jember agar lebih banyak masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini. Meskipun demikian, respon

masyarakat yang telah menggunakan layanan ini sangat positif, karena J-Monalisa memberikan pelayanan cepat dan langsung, serta kesempatan bagi masyarakat untuk bertanya langsung tentang masalah administrasi kependudukan. Program ini juga hadir pada hari Minggu di Alun-alun Jember, yang memudahkan masyarakat yang tidak dapat mengurus dokumen pada hari kerja. Masyarakat berharap program ini dapat terus berlanjut dan kualitas pelayanannya ditingkatkan.

DAFTAR REFERENSI

- Agustina, I. F. (2024). Buku Ajar Pengantar Sistem Ekonomi Indonesia. In Buku Ajar Pengantar Sistem Ekonomi Indonesia (Issue January). <https://doi.org/10.21070/2024/978-623-464-086-1>
- Jannah, R. K., & Aini, D. N. (2023). Inovasi Pelayanan E-KTP Melalui Program Pelanduk Cepat (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cetak di Tempat) Tahun 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. *Cermin:Jurnal Penelitian*, 7(2), 502–503. https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v7i2.3954
- Kementrian, Agama. (2020). Konsep dan kebijakan pelayanan publik.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2022). Buku Ajar Kebijakan Publik Administrasi, Perumusan, Implementasi, pelaksanaan, Analisis dan Evaluasi Kebijakan Publik.
- Liana, U., & Chilmy, N. W. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi J-SIP Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *FORMULA Jurnal Administrasi Publik*, 1, 1–14. <https://ejurnal.uij.ac.id/index.php/fml/article/view/2958%0Ahttps://ejurnal.uij.ac.id/index.php/fml/article/download/2958/1883>
- Putra, Muslimin. B. (2020). Mengenal Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta.
- Umasangaji. (2021). Evaluasi Administrasi Kependudukan Dalam Meminimalisasi Data Ganda Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara. *Repository.Uin Suska*. <http://repository.uin-suska.ac.id/44162/>
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 mengubah Undang-undang pasal 1 Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (n.d.).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).

Undang-Undang Pasal 21 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Komponen Standar Pelayanan
Minimum. (n.d.).

<https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/>

<https://www.worldometers.info/world-population/indonesia-population/>

<https://mydispendik.jemberkab.go.id/beranda.html>