

Inovasi E-Service Administrasi Kependudukan dalam Mendukung Pelayanan Publik Digital

Nur Aini Mayasiana

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan, Indonesia

Received: 23/05/2026

Revised: 09/06/2026

Accepted: 10/06/2026

Abstrak

Transformasi digital mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah aplikasi J-Lahbako sebagai layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi e-service administrasi kependudukan melalui aplikasi J-Lahbako dalam mendukung pelayanan publik digital di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan focus group discussion (FGD). Informan penelitian terdiri dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, pemerintah kecamatan, pemerintah desa, operator J-Lahbako, dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi J-Lahbako memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan secara daring, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi waktu, serta memperluas akses pelayanan hingga tingkat desa. Inovasi pelayanan digital ini juga mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif dan modern. Namun demikian, implementasi aplikasi J-Lahbako masih menghadapi beberapa kendala, seperti gangguan sistem jaringan dan keterbatasan kemampuan operator dalam memahami pembaruan sistem aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan sistem teknologi informasi, dan sosialisasi yang berkelanjutan agar pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci : E-Service; Administrasi Kependudukan; Pelayanan Publik Digital; Inovasi Pelayanan; J-Lahbako.

Email

corresponding author:

mavasiana30@gmail.com

Abstract

Digital transformation encourages local governments to provide public services that are more effective, efficient, and easily accessible to the community. One of the digital service innovations developed by the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency is the J-Lahbako application as an electronic-based population administration service. This study aims to analyze the innovation of population administration e-service through the J-Lahbako application in supporting digital public services in Jenggawah District, Jember Regency. This research employed a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, documentation, and focus group discussions (FGD). The research informants consisted of the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency, district government, village government, J-Lahbako operators, and the community. The results showed that the J-Lahbako application provides convenience in online population administration services, accelerates service processes, increases time efficiency, and expands service access to the village level. This digital service innovation also supports the creation of more responsive and modern public services. However, the implementation of the J-Lahbako application still faces several obstacles, such as network system disruptions and the limited ability of operators to understand system updates. Therefore, it is necessary to improve human resource capacity, strengthen information technology systems, and conduct continuous socialization so that digital-based population administration services can operate more optimally.

Keywords: E-Service; Population Administration; Digital Public Service; Service Innovation; J-Lahbako.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan tata kelola pemerintahan menuju sistem yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi bagian penting dari reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik mampu mempercepat proses administrasi dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan pemerintahan. Implementasi pelayanan publik berbasis elektronik juga menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Pratiwi et al., 2025)

Salah satu sektor pelayanan yang mengalami perubahan signifikan adalah administrasi kependudukan. Dokumen seperti KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang menentukan akses terhadap berbagai layanan publik lainnya. Oleh karena itu, penyelenggaraan administrasi kependudukan dituntut mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital juga membantu pemerintah dalam pengelolaan data penduduk secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi (Simanjuntak & Sembiring, 2023).

Akan tetapi, meskipun berbagai upaya modernisasi telah dilakukan, proses pelayanan administrasi kependudukan di sejumlah daerah masih menghadapi kendala berupa prosedur yang panjang, antrean pelayanan, keterbatasan akses masyarakat, serta ketergantungan pada pelayanan tatap muka. Kondisi tersebut mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan berbagai inovasi layanan berbasis teknologi informasi. Dokumen kependudukan menjadi kebutuhan dasar masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik lainnya sehingga pemerintah perlu memastikan pelayanan administrasi kependudukan berjalan secara optimal. Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi kependudukan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Wahyudi & Yamin, 2025).

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dan implementasi e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek efektivitas layanan dan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya belum menjelaskan secara mendalam bagaimana karakteristik inovasi, tingkat literasi digital masyarakat, serta kapasitas aparatur pelayanan memengaruhi proses penerimaan dan keberhasilan implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada tingkat lokal. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang tidak hanya menilai efektivitas inovasi pelayanan digital, tetapi juga menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan inovasi oleh masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik (Mayasiana et al., 2025).

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis implementasi aplikasi J-Lahbako sebagai inovasi e-service administrasi kependudukan menggunakan perspektif Difusi Inovasi Rogers yang meliputi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi karakteristik inovasi, tetapi juga menganalisis bagaimana faktor literasi digital masyarakat, kapasitas aparatur pelayanan, dan dukungan kelembagaan memengaruhi penerimaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada tingkat lokal. Penelitian ini juga berupaya menjelaskan hubungan antara karakteristik inovasi dan tingkat

penerimaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis digital pada konteks pemerintahan daerah.

Pemerintah Kabupaten Jember melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi J-Lahbako (Jember Layanan Harian Buat Administrasi Kependudukan Online). Aplikasi tersebut dikembangkan sebagai bentuk transformasi pelayanan administrasi kependudukan dari sistem konvensional menuju pelayanan berbasis elektronik atau e-service. Kehadiran aplikasi J-Lahbako memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, aplikasi tersebut diterapkan hingga tingkat kecamatan dan desa sehingga pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.

Sebelum diterapkannya aplikasi J-Lahbako, proses pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Jenggawah masih dilakukan secara manual sehingga menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien. Masyarakat harus datang langsung ke kantor kecamatan maupun kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen kependudukan. Kondisi tersebut sering menimbulkan penumpukan berkas dan keterlambatan pelayanan. Kehadiran aplikasi J-Lahbako menjadi solusi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pelayanan berbasis digital.

Meskipun demikian, implementasi pelayanan publik digital melalui aplikasi J-Lahbako masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan sistem jaringan, keterbatasan kemampuan operator, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital. Implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik memerlukan dukungan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan sosialisasi yang berkelanjutan agar pelayanan dapat berjalan secara optimal (Aprilia & Wijaya, 2020).

Penelitian ini menggunakan teori Difusi Inovasi yang dikemukakan Rogers (2003) sebagai pisau analisis. Menurut Rogers (2003), tingkat keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh lima atribut utama, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Kelima atribut tersebut digunakan untuk menganalisis sejauh mana aplikasi J-Lahbako diterima oleh masyarakat dan aparatur pelayanan, serta untuk menjelaskan dinamika implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi e-service administrasi kependudukan melalui aplikasi J-Lahbako dalam mendukung pelayanan publik digital di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian inovasi pelayanan publik digital dengan memberikan pemahaman empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan inovasi administrasi kependudukan pada tingkat daerah serta menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam pengembangan layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang lebih efektif dan inklusif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam mengenai inovasi e-service administrasi kependudukan melalui aplikasi J-Lahbako dalam mendukung

elayanan publik digital di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial berdasarkan perspektif informan dan kondisi yang terjadi di lapangan secara alamiah. Metode penelitian kualitatif dinilai mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena pelayanan publik berbasis digital (Sugiyono, 2021).

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember, khususnya pada Kantor Kecamatan Jenggawah dan beberapa desa yang telah menerapkan aplikasi J-Lahbako dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive karena Kecamatan Jenggawah merupakan salah satu wilayah yang telah mengimplementasikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital hingga tingkat desa. Implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada tingkat daerah dinilai mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat (Firdaus et al, 2024).

Penelitian ini menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers sebagai kerangka analisis untuk memahami dinamika implementasi aplikasi J-Lahbako sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Penggunaan teori tersebut dipilih karena mampu menjelaskan proses penerimaan inovasi melalui lima atribut utama, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Kerangka teori ini digunakan untuk menganalisis bagaimana inovasi pelayanan digital diterima oleh masyarakat dan aparatur pelayanan pada tingkat kecamatan dan desa.

Selain itu, pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam implementasi aplikasi J-Lahbako sehingga data yang diperoleh tidak hanya menggambarkan pengalaman pengguna layanan, tetapi juga perspektif penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini berupaya memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan focus group discussion (FGD). Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi J-Lahbako. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan penelitian guna memperoleh informasi mengenai implementasi pelayanan publik digital, manfaat aplikasi J-Lahbako, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa dokumen pelayanan, foto kegiatan, dan arsip administrasi kependudukan. Selain itu, peneliti juga melakukan focus group discussion (FGD) untuk memperoleh data yang lebih komprehensif terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik karena mampu menghasilkan data yang mendalam dan kontekstual (Moleong, 2021).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang diperoleh di lapangan sesuai fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif agar memudahkan peneliti dalam memahami fenomena yang diteliti. Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan secara sistematis. Model analisis interaktif dinilai

efektif digunakan dalam penelitian kualitatif karena mampu membantu peneliti dalam mengorganisasi dan menafsirkan data penelitian secara mendalam (Miles et al, 2020).

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan penelitian, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan FGD sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang lebih baik. Penggunaan triangulasi dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan keakuratan data penelitian (Sugiyono, 2021).

HASIL PEMBAHASAN

Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Aplikasi J-Lahbako sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital memberikan keuntungan relatif dibandingkan sistem pelayanan manual yang sebelumnya diterapkan di Kecamatan Jenggawah. Sebelum adanya aplikasi tersebut, masyarakat harus datang secara langsung ke kantor desa, kecamatan, maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Proses pelayanan tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama serta sering menimbulkan antrean pelayanan dan penumpukan berkas administrasi.

Setelah diterapkannya aplikasi J-Lahbako, proses pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara daring sehingga masyarakat memperoleh kemudahan dalam pengurusan dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi J-Lahbako mampu memberikan nilai lebih dibandingkan sistem pelayanan sebelumnya. Menurut Rogers (2003), suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila mampu memberikan keuntungan yang lebih besar dibandingkan metode yang telah digunakan sebelumnya.

Keuntungan relatif dari aplikasi J-Lahbako terlihat dari meningkatnya efisiensi waktu pelayanan, kemudahan akses pelayanan, serta berkurangnya prosedur birokrasi yang sebelumnya dinilai kurang efektif. Selain itu, pelayanan berbasis digital juga membantu aparat pemerintah dalam mempercepat proses verifikasi data administrasi kependudukan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Firdaus, Nurlina, dan Nursamsir (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan mempercepat proses administrasi masyarakat.

Namun demikian, keuntungan relatif yang ditawarkan aplikasi J-Lahbako tidak hanya terletak pada percepatan pelayanan administrasi kependudukan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini juga mengubah pola interaksi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Sebelum implementasi aplikasi, masyarakat cenderung bergantung pada pelayanan tatap muka dan harus mengeluarkan biaya transportasi serta waktu tunggu yang relatif lebih besar. Setelah implementasi J-Lahbako, akses pelayanan menjadi lebih fleksibel sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keuntungan relatif inovasi tidak hanya berupa efisiensi administratif, tetapi juga peningkatan aksesibilitas layanan publik.

Temuan tersebut memperkuat konsep relative advantage Rogers yang menyatakan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna dibandingkan sistem sebelumnya, semakin tinggi peluang inovasi untuk diterima. Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan Firdaus et al. (2024), namun penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan, melainkan juga oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mendekatkan pelayanan hingga tingkat desa.

Compatibility (Kesesuaian)

Aplikasi J-Lahbako memiliki kesesuaian (compatibility) dengan kebutuhan masyarakat serta perkembangan pelayanan publik berbasis digital di era modern. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik tersebut dikembangkan sebagai bentuk adaptasi pemerintah daerah terhadap tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan praktis. Implementasi aplikasi J-Lahbako juga sejalan dengan kebijakan pemerintah mengenai digitalisasi pelayanan publik dan penerapan e-government pada instansi pemerintahan.

Kesesuaian inovasi tersebut terlihat dari penerapan aplikasi J-Lahbako hingga tingkat desa sehingga pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih dekat dengan masyarakat. Kehadiran operator desa juga membantu masyarakat yang belum memahami penggunaan layanan digital secara mandiri. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik tidak hanya menyesuaikan perkembangan teknologi, tetapi juga mempertimbangkan kondisi sosial masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Rogers (2003), compatibility menunjukkan tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, kebutuhan, dan pengalaman masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, aplikasi J-Lahbako dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan mudah diakses. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Simanjuntak dan Sembiring (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Meskipun aplikasi J-Lahbako dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tingkat kesesuaian tersebut tidak sepenuhnya sama pada setiap kelompok pengguna. Masyarakat usia produktif yang telah terbiasa menggunakan teknologi digital cenderung lebih mudah menerima inovasi ini dibandingkan kelompok lanjut usia yang masih memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi informasi. Dengan demikian, compatibility dalam implementasi J-Lahbako dipengaruhi oleh kondisi sosial masyarakat dan tingkat literasi digital yang berbeda-beda.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerimaan inovasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kesesuaian teknologi dengan kebutuhan pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh budaya digital yang berkembang dalam masyarakat. Semakin tinggi kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan terhadap inovasi pelayanan berbasis digital.

Complexity (Kerumitan)

Meskipun implementasi aplikasi J-Lahbako memberikan dampak positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan, penelitian ini menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala utama yang dihadapi adalah gangguan jaringan internet dan sistem aplikasi yang terkadang mengalami error sehingga menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, keterbatasan kemampuan operator desa dalam memahami pembaruan sistem aplikasi juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital masih memiliki tingkat kerumitan (complexity) dalam implementasinya. Rogers (2003) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kerumitan suatu inovasi, maka semakin sulit inovasi tersebut diterima dan diterapkan oleh masyarakat maupun organisasi. Dalam penelitian ini, tingkat kerumitan terlihat dari masih adanya masyarakat yang belum memahami penggunaan layanan digital sehingga memerlukan bantuan operator desa dalam proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Selain faktor masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi dan kualitas jaringan internet juga menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan digital. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aprilia dan Wijaya (2020) yang menjelaskan bahwa implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan rendahnya literasi digital masyarakat.\

Kerumitan implementasi J-Lahbako tidak hanya berasal dari aspek teknis berupa gangguan jaringan dan error sistem, tetapi juga berkaitan dengan kapasitas birokrasi dalam mengelola perubahan pelayanan. Beberapa operator desa masih memerlukan pendampingan ketika terjadi pembaruan sistem sehingga proses adaptasi terhadap inovasi belum berjalan secara optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai pelaksana layanan.

Dalam perspektif Rogers, tingkat complexity yang tinggi dapat menghambat proses adopsi inovasi. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi operator dan penguatan infrastruktur digital menjadi faktor penting untuk menurunkan tingkat kerumitan inovasi sehingga lebih mudah diterima dan diimplementasikan secara berkelanjutan.

Trialability (Kemungkinan Dicoba)

Aplikasi J-Lahbako menunjukkan adanya aspek trialability atau kemungkinan untuk diuji coba sebelum diterapkan secara luas kepada masyarakat. Sebelum implementasi dilakukan secara menyeluruh, pemerintah daerah melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada operator desa dan aparatur kecamatan terkait penggunaan aplikasi J-Lahbako dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kegiatan tersebut bertujuan agar aparatur pelayanan memahami prosedur pelayanan digital serta mampu mengoperasikan aplikasi secara optimal.

Penerapan aplikasi J-Lahbako hingga tingkat desa menunjukkan bahwa pemerintah daerah melakukan implementasi inovasi secara bertahap sesuai kesiapan aparatur dan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan konsep trialability menurut Rogers (2003) yang menjelaskan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila dapat diuji coba terlebih dahulu sebelum diterapkan secara menyeluruh. Selain itu, adanya pendampingan kepada masyarakat dalam penggunaan layanan digital menunjukkan upaya pemerintah dalam meminimalkan hambatan implementasi inovasi pelayanan publik.

Proses sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan sebelum implementasi menunjukkan bahwa pemerintah daerah berupaya mengurangi risiko kegagalan inovasi melalui mekanisme uji coba dan pembelajaran bertahap. Strategi tersebut penting karena memungkinkan aparatur pelayanan dan masyarakat memahami manfaat serta prosedur penggunaan aplikasi sebelum inovasi diterapkan secara luas.

Temuan ini menunjukkan bahwa trialability berperan penting dalam meningkatkan tingkat penerimaan inovasi. Kesempatan untuk mencoba dan mempelajari inovasi secara bertahap mampu

mengurangi resistensi terhadap perubahan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital.

Observability (Kemudahan Diamati)

Implementasi aplikasi J-Lahbako menunjukkan hasil inovasi yang mudah diamati (observability) oleh masyarakat maupun aparatatur pemerintah. Dampak inovasi pelayanan digital tersebut terlihat dari meningkatnya kecepatan pelayanan administrasi kependudukan, berkurangnya antrean pelayanan, serta meningkatnya kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Masyarakat dapat secara langsung merasakan perubahan pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi pelayanan berbasis digital yang lebih praktis dan efisien.

Menurut Rogers (2003), observability merupakan tingkat sejauh mana hasil suatu inovasi dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat. Dalam penelitian ini, hasil implementasi aplikasi J-Lahbako dapat diamati secara nyata melalui perubahan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi lebih cepat, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain memberikan kemudahan akses pelayanan, aplikasi J-Lahbako juga membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik karena proses pelayanan menjadi lebih transparan dan terorganisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Permana (2020) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mempercepat proses pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, implementasi aplikasi J-Lahbako sebagai inovasi e-service administrasi kependudukan di Kecamatan Jenggawah telah memenuhi lima atribut inovasi menurut teori Rogers, yaitu relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability. Meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya, inovasi pelayanan berbasis digital ini mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan serta mendukung terwujudnya pelayanan publik digital yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kemudahan masyarakat dalam mengamati hasil inovasi menjadi salah satu faktor yang mempercepat penerimaan aplikasi J-Lahbako. Masyarakat dapat secara langsung membandingkan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah implementasi inovasi, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, kemudahan akses, dan transparansi proses administrasi. Semakin nyata manfaat yang dirasakan, semakin besar pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa observability memiliki hubungan yang erat dengan keberlanjutan inovasi. Ketika manfaat inovasi dapat diamati secara nyata oleh masyarakat, maka dukungan terhadap inovasi cenderung meningkat sehingga memperkuat proses difusi inovasi dalam lingkungan pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi J-Lahbako sebagai inovasi e-service administrasi kependudukan di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember telah mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan publik digital yang lebih efektif dan efisien. Penerapan aplikasi J-Lahbako memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Inovasi pelayanan digital tersebut juga mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi waktu, serta memperluas akses pelayanan administrasi kependudukan hingga tingkat desa. Berdasarkan analisis

menggunakan teori inovasi Rogers, implementasi aplikasi J-Lahbako telah memenuhi lima atribut inovasi, yaitu relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability. Relative advantage terlihat dari adanya peningkatan efektivitas dan kemudahan pelayanan dibandingkan sistem manual sebelumnya. Compatibility ditunjukkan melalui kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan praktis. Complexity masih ditemukan dalam bentuk kendala jaringan internet, error sistem aplikasi, serta rendahnya literasi digital masyarakat dan operator pelayanan. Trialability terlihat melalui proses sosialisasi dan pendampingan sebelum implementasi aplikasi dilakukan secara luas. Sementara itu, observability terlihat dari perubahan kualitas pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dengan menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh keunggulan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh literasi digital masyarakat, kapasitas aparatur pelayanan, serta dukungan kelembagaan dalam proses implementasi. Temuan ini memperluas penerapan teori Difusi Inovasi Rogers pada konteks pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah dan desa. Meskipun demikian, implementasi aplikasi J-Lahbako masih menghadapi beberapa kendala teknis dan sumber daya manusia yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur pelayanan, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta sosialisasi yang berkelanjutan kepada masyarakat agar inovasi pelayanan publik digital dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Aprilia, R., & Wijaya, A. F. (2020). Implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Registratie*, 2(2), 115–126.
- Arie Wahyudi, & Ahmad Yamin. (2025). Digitalisasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(1), 45–57.
- Firdaus, M., Nurlina, & Nursamsir. (2024). Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan digitalisasi pelayanan publik. *Jurnal Perspektif Administrasi dan Bisnis*, 5(1), 45–56.
- Mayasiana, N. A., Vincentia, M., & Riski, N. (2025). Effectiveness of Digital-Based Services J-Lahbako in Population Administration. *Jurnal Politico*, 25(1). <https://ejurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/POLITICO/>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Permana, R. (2020). Implementasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi. *Jurnal Registratie*, 2(1), 34–44.

-
- Pratiwi, D., Nugroho, S., & Kurniawan, A. (2025). Transformasi digital pelayanan publik melalui implementasi e-government pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 22–35.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York, NY: Free Press.
- Simanjuntak, C. B., & Sembiring, R. (2023). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam*. 16(2), 314–323.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, R., & Setiawan, D. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam mendukung reformasi birokrasi daerah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 9(2), 134–146.
- Wibowo, A., & Rahmawati, L. (2021). Penerapan e-government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(3), 201–214.
- Yuliana, F., & Saputra, H. (2024). Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di pemerintah daerah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 55–67.
- Zulfikar, M., & Ananda, P. (2022). Digital public service innovation in local government administration. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 26(2), 98–110.