



**IMPLEMENTASI PROGRAM J-MONALISA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT
DIWILAYAH DIKABUPATEN JEMBER**

Eka Wardatul Asfiah, Delta Wahyu Anggraeni, Putri Oktaviana Ramadhani, Putra Pratama
Ksatria Yudhan, Ria Angin
Universitas Muhammadiyah Jember
Email Korespondensi: ria.angin@unmuhjember.ac.id

Abstract

This research aims to study and understand the implementation of the J Mona Lisa program in population management services and its impact on community satisfaction in Jember Regency. The information technology-based J Monalisa program aims to accelerate and facilitate community access to population management services. This research uses a qualitative approach with a case study method. Data analysis was conducted using thematic analysis techniques to describe the community's perceptions and experiences of service quality and the factors that influence their satisfaction. The results showed that although the J-Mona Lisa program has provided convenience and efficiency in government services, some people's understanding of technology is still limited and the internet is not yet evenly distributed in the region. On the other hand, the majority of people were very satisfied with the speed and accessibility of services. This study shows that community outreach and training, as well as technical infrastructure improvements, are needed to ensure the sustainability and spread of the program's benefits.

Keywords: Monalisa, Government, Society.

Abtrak

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari dan memahami implementasi program J Mona Lisa dalam pelayanan pengelolaan kependudukan dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Jember. Program J Monalisa berbasis teknologi informasi bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan akses masyarakat terhadap layanan pengelolaan kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik untuk menggambarkan persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap kualitas layanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun program J-Mona Lisa telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan pemerintah, namun pemahaman sebagian masyarakat terhadap teknologi masih terbatas dan internet belum merata di wilayah tersebut. Ternyata terdapat beberapa tantangan, seperti ketergantungan pada Di sisi lain, mayoritas masyarakat merasa sangat puas dengan kecepatan dan aksesibilitas layanan. Studi ini menunjukkan bahwa perluasan jangkauan dan pelatihan masyarakat, serta perbaikan infrastruktur teknis, diperlukan untuk menjamin keberlanjutan dan penyebaran manfaat

program.

Kata Kunci: Monalisa, Pemerintah, Masyarakat.

Pendahuluan

Salah satu konsep utama dalam manajemen adalah teori kualitas pelayanan, yang menekankan bahwa penyedia layanan harus dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Model RATER menggunakan berbagai dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (tangible). Menurut Tjiptono dan Chandra (2005), kualitas pelayanan menunjukkan tingkat kesempurnaan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dan berdampak langsung pada kepuasan mereka. Kualitas yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan dan reputasi organisasi dalam jangka panjang. Dalam persaingan yang semakin ketat saat ini, peningkatan kualitas layanan sangat penting untuk mempertahankan pangsa pasar dan menarik pelanggan baru.

Menurut teori partisipasi masyarakat, sangat penting bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pembangunan. Konsep ini telah diadopsi secara luas sejak tahun 1970-an, dengan menekankan betapa pentingnya suara masyarakat dan peran mereka dalam pembuatan kebijakan publik. Menurut Midgley et al. (1986) partisipasi masyarakat bukan hanya sebuah alat untuk mencapai tujuan pembangunan tetapi juga hak politik yang diberikan kepada setiap orang. Partisipasi yang efektif dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan keberlanjutan program pembangunan. Dengan melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses perencanaan dan pelaksanaan proyek pembangunan, diharapkan akan tercipta rasa memiliki dan tanggung jawab atas hasil proyek.

Teori transformasi digital menjelaskan bagaimana organisasi dapat menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional, menciptakan nilai baru, dan menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Transformasi digital tidak hanya mencakup penggunaan teknologi baru, tetapi juga perubahan dalam budaya organisasi dan cara mereka berpikir tentang bisnis. Menurut Ebert dan Duarte (2018), transformasi digital adalah perkembangan penting dalam cara perusahaan beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Dalam proses ini, model bisnis, prosedur bisnis, dan budaya organisasi diubah untuk memberi pengguna pengalaman baru. Untuk tetap kompetitif dan relevan di pasar global saat ini, perusahaan harus menggunakan teknologi.

Administrasi kependudukan memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat dan negara, yang tidak terbatas pada pencatatan data individu tetapi juga membantu dalam berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Salah satu fungsi utama administrasi kependudukan adalah sebagai dasar perencanaan pembangunan. Data kependudukan yang akurat dan lengkap menjadi landasan penting untuk perencanaan kebijakan yang efektif.

Selain itu, Administrasi kependudukan juga mendukung proses demokrasi dan pemilu. Sangat penting untuk memiliki data kependudukan yang akurat untuk memastikan bahwa setiap warga negara yang memenuhi syarat dapat memilih dalam pemilu tanpa masalah seperti pemilih ganda atau kesalahan dalam daftar pemilih. Hal ini juga terkait dengan sistem perwakilan politik, di mana alokasi kursi legislatif didasarkan pada jumlah penduduk di setiap daerah.

Administrasi kependudukan juga bertanggung jawab atas penyediaan layanan publik yang efektif. Jika data kependudukan tidak terorganisir, layanan seperti pendidikan, kesehatan, dan jaminan sosial mungkin tidak tepat sasaran. Namun, dengan data yang terorganisir, distribusi layanan seperti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan bantuan sosial menjadi lebih mudah, terutama di daerah-daerah yang membutuhkan. Administrasi kependudukan juga bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia, seperti membuat program pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan usia dan profesi pasar kerja.

Sebaliknya, administrasi kependudukan juga membantu penanggulangan masalah sosial. Data kependudukan yang tercatat dapat memberikan gambaran tentang kelompok masyarakat yang rentan terhadap masalah sosial seperti kemiskinan dan pengangguran. Bantuan sosial dan kebijakan dapat digunakan dengan lebih tepat untuk mengatasi masalah. Misalnya, pemerintah dapat menggunakan data untuk membuat program pengentasan kemiskinan yang lebih efektif.

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik menjadi tolok ukur kinerja pemerintah dalam melayani warga negaranya. (Farrizqy, R. H , 2023)

Sektor pendidikan Indonesia menghadapi berbagai masalah yang membutuhkan solusi inventif di tengah tantangan global yang semakin kompleks. Kesenjangan dalam kualitas

599 | **Jurnal CONSILIUM (Education and Counseling Journal)**

pendidikan adalah salah satu tantangan utama, terutama di daerah terpencil. Sumber daya yang terbatas dan akses yang tidak merata terhadap pendidikan berkualitas tinggi seringkali menjadi hambatan bagi kemajuan generasi muda Indonesia. Akibatnya, munculnya berbagai program pendidikan inovatif sangat penting untuk mengatasi masalah ini. (Sihombing, L, 2021)

Program J-Monalisa (Jaringan Monalisa) adalah inovasi yang menarik yang berfokus pada penyediaan pembelajaran berbasis teknologi dengan tujuan meningkatkan inklusi dan kesetaraan pendidikan di seluruh Indonesia. Program ini dirancang untuk menjawab dua tantangan utama di sektor pendidikan: kurangnya akses ke materi pembelajaran berkualitas tinggi dan keterbatasan pengajaran di daerah terpencil.

Sangat penting untuk memahami konteks pendidikan di Indonesia sebelum membahas lebih lanjut tentang Program J-Monalisa dalam Konteks Pendidikan di Indonesia dan Kesenjangan Akses. Laporan yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) menunjukkan bahwa pendidikan di Indonesia masih menghadapi sejumlah masalah struktural. Masalah-masalah ini termasuk kekurangan fasilitas pendidikan yang memadai, kualitas guru yang buruk di beberapa daerah, dan akses yang terbatas terhadap bahan ajar berkualitas tinggi. Selain itu, Indonesia memiliki banyak wilayah terpencil yang sulit dijangkau oleh institusi pendidikan formal, terutama di wilayah timur dan pedalaman negara tersebut. Kebijakan Merdeka Belajar adalah salah satu upaya pemerintah untuk mendorong penggunaan teknologi dan kebebasan belajar untuk siswa dan guru. Meskipun demikian, masih ada banyak masalah untuk diimplementasikan, seperti kekurangan infrastruktur teknologi di beberapa tempat dan ketidaksamaan dalam penggunaan platform digital. (Widyanto, D., & Anggraeni, L, 2022)

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat membantu meningkatkan akses dan kualitas pendidikan di tengah masalah tersebut. Teknologi dalam pendidikan sudah lama ada, tetapi menerapkannya dalam skala yang lebih besar dan terstruktur adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Aplikasi berbasis internet, platform pendidikan digital, dan pembelajaran jarak jauh (PJJ) dapat menjadi alat yang berguna untuk mengatasi kesenjangan akses dan mempercepat penyebaran materi pendidikan berkualitas tinggi.

Program J-Monalisa adalah upaya untuk menggabungkan potensi teknologi dengan kebijakan pendidikan yang inklusif. Program ini berfokus pada penggunaan teknologi untuk memberikan akses pendidikan yang lebih luas kepada siswa di seluruh Indonesia, terutama di

daerah-daerah yang sebelumnya menghadapi kesulitan untuk mendapatkan pendidikan berkualitas.

J-Monalisa, juga dikenal sebagai "Jaringan Monalisa", adalah sebuah platform pendidikan digital yang bertujuan untuk membuat guru dan siswa di seluruh Indonesia lebih mudah mengakses pembelajaran jarak jauh dengan menggunakan teknologi yang tersedia untuk mereka. Program ini menggunakan berbagai teknologi, seperti aplikasi pembelajaran online, video konferensi, dan materi pendidikan yang dapat diakses secara mandiri oleh siswa. Salah satu fitur utama program ini adalah kemampuannya untuk menyajikan materi pendidikan yang interaktif dan mudah diakses oleh siswa dari kota besar maupun daerah terpencil. Program J-Monalisa juga memberikan pelatihan kepada guru tentang cara menggunakan teknologi untuk meningkatkan kualitas pengajaran. Oleh karena itu, guru tidak hanya menerima materi pembelajaran, tetapi juga diberi kemampuan untuk memaksimalkan penggunaan teknologi di kelas. Salah satu keunggulan utama J-Monalisa adalah kemampuannya untuk menyediakan materi ajar yang relevan dan terkini, serta pendekatan pembelajaran yang adaptif untuk memenuhi kebutuhan siswa. Materi ajar yang disediakan dalam platform ini mencakup berbagai mata pelajaran dan tingkat pendidikan, mulai dari pendidikan dasar hingga menengah. Selain itu, platform ini dilengkapi dengan berbagai fitur pendukung, seperti latihan soal, ujian online, dan forum diskusi yang membantu siswa mempelajari materi.

Dampak dan Manfaat Program J-Monalisa: Program J-Monalisa memiliki banyak manfaat bagi sektor pendidikan Indonesia. Salah satunya adalah memberi siswa di daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sistem pendidikan formal akses ke pendidikan berkualitas tinggi. J-Monalisa membantu memecahkan masalah infrastruktur dan geografis yang sering menjadi penghalang penyebaran pendidikan yang merata. Program ini juga berkonsentrasi pada peningkatan kualitas pengajaran. Guru yang berpartisipasi dalam program ini diberi pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pedagogik mereka, khususnya dalam hal penggunaan teknologi sebagai alat bantu ajar. Pelatihan ini sangat penting karena tidak semua guru di Indonesia memiliki kemampuan yang memadai untuk menggunakan teknologi di kelas. Diharapkan bahwa dengan pelatihan ini, pembelajaran di kelas akan lebih efektif dan relevan dengan perkembangan zaman.

Selain itu, program ini menguntungkan pemerataan pendidikan di Indonesia. J-Monalisa memanfaatkan teknologi untuk menjangkau siswa di daerah yang sebelumnya tidak terlayani oleh sistem pendidikan formal. Ini mengurangi perbedaan pendidikan antara siswa di

kota dan di desa. Program J-Monalisa memiliki potensi yang besar, tetapi tidak tanpa tantangan. Salah satu masalah terbesar adalah masalah infrastruktur teknologi, terutama di daerah terpencil dengan akses internet yang terbatas. Untuk memaksimalkan manfaat platform ini, diperlukan infrastruktur yang memadai, termasuk koneksi internet yang stabil dan perangkat keras yang dapat digunakan oleh siswa dan pendidik. Tingkat literasi digital di Indonesia juga beragam, terutama di antara pendidik dan siswa di daerah terpencil. Oleh karena itu, pelatihan diperlukan.

Pelayanan Dispenduk Capil Jember menyediakan berbagai layanan publik seperti penerbitan KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya. Instansi ini digunakan untuk mencatat, mengelola, dan mencatat data kependudukan di kota Jember. Administrasi kependudukan memiliki peran yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, dan pemerintahan Jember, sehingga sangat penting untuk kehidupan sehari-hari warga negara, termasuk akses ke hak-hak seperti pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan. Selain itu, dengan memastikan bahwa data pemilih akurat dan terkini, administrasi kependudukan memainkan peran penting dalam penyelenggaraan pemilihan umum, juga dikenal sebagai pemilu. Kesalahan dalam daftar pemilih dapat terjadi tanpa pengawasan yang baik, yang dapat merugikan masyarakat Jember. Pemanfaatan teknologi dalam layanan publik telah menjadi perlu untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di dispenduk capil saat ini.

Program J-MONALISA (Mobil Pelayanan Keliling Sadar Adminduk), yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jember, bertujuan untuk memberikan layanan administrasi kependudukan secara langsung kepada masyarakat, terutama di daerah terpencil dan pelosok, dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi. (cahyani A.S.A, 2023)

Program ini untuk memberi warga kemudahan dalam mengelola dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA) tanpa harus pergi ke kantor Dispendukcapil pusat kota. Ini akan memungkinkan warga untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan tanpa harus pergi ke kantor dinas terkait secara langsung. Warga Kabupaten Jember dapat mengajukan permohonan layanan administrasi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran secara online melalui internet dan alat teknologi digital.

Sistem ini diharapkan akan membuat masyarakat lebih mudah mengurus administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan sering kali menghadapi berbagai tantangan di Kabupaten Jember, yang merupakan salah satu daerah dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Ini termasuk jumlah penduduk yang besar dan keterbatasan infrastruktur. Sebelum ini, warga harus menghabiskan waktu dan biaya untuk mengunjungi kantor pemerintah secara langsung, yang sering menyebabkan antrian panjang, keterlambatan layanan, dan bahkan kesalahan pengolahan data. Ini pasti menurunkan kualitas pelayanan administrasi dan dapat mengurangi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dengan peluncuran Program J-Monalisa, diharapkan dapat mengatasi masalah ini dan menawarkan solusi bagi masyarakat untuk mendapatkan akses lebih mudah, cepat, dan efisien ke layanan administrasi.

Mobil J-MONALISA dilengkapi dengan fasilitas untuk mengurus berbagai layanan kependudukan. Tim dari Dispendukcapil secara berkala melakukan kunjungan ke desa-desa di Kabupaten Jember, termasuk ke wilayah yang sulit dijangkau. Warga dapat memperoleh layanan gratis ini, sehingga menghilangkan kendala biaya yang mungkin menjadi hambatan bagi mereka untuk memperbarui atau mendapatkan dokumen kependudukan. Program ini tidak hanya mempermudah akses bagi warga, tetapi juga mengurangi beban administratif di kantor Dispendukcapil. Program J-MONALISA juga mendapat apresiasi dari berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, karena mampu meningkatkan kepatuhan warga dalam memiliki dokumen kependudukan yang sah, yang sangat penting untuk keperluan administrasi lainnya seperti pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial. (setyohadi D.P.S., 2023)

Pemerintah daerah berharap inovasi seperti J-MONALISA dapat berkelanjutan dan diperluas ke program pelayanan lainnya untuk mendukung kemajuan pelayanan publik di Kabupaten Jember. Hal ini upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di kabupaten Jember dan berbagai keuntungan yang diberikan, J-MONALISA menjadi contoh program pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, terutama yang berada di wilayah-wilayah yang belum memiliki akses mudah ke layanan administrasi kependudukan. Tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Jember terhadap program J-Monalisa sebagian besar bergantung pada efektivitas layanan dalam merespons kebutuhan warga. Program ini dirancang untuk menerima masukan, keluhan, dan usulan dari masyarakat, serta untuk meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan publik.

Ketertarikan penelitian pada topik ini tidak hanya relevan dari segi akademis, tetapi juga memiliki implikasi praktis bagi pengembangan kebijakan publik. Dengan memahami

bagaimana program J Monalisa berfungsi dan diterima oleh masyarakat, pemerintah daerah dapat melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi daerah lain yang ingin menerapkan program serupa untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Dalam konteks ini, penelitian tentang implementasi Program J Monalisa sangat penting untuk memahami dinamika pelayanan publik di Kabupaten Jember dan bagaimana inovasi tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Tujuan penelitian Secara garis besar, tujuan utama dalam pembuatan artikel ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan Program J-MONALISA (Mobil Pelayanan Keliling Sadar Adminduk), diharapkan proses pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Implementasi Program J-Monalisa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jember. kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Program J-Monalisa di Kabupaten Jember dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Ada faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi Program J-Monalisa dalam pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Jember.

Metode Penelitian

Dalam pembuatan artikel ilmiah ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam hal ini Peneliti menggunakan metode penelitian Pendekatan Kualitatif-Deskriptif. Metode Penelitian Kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian Kualitatif Deskriptif dapat menjadi jembatan antara peneliti dengan objek terkait karena adanya keterlibatan langsung dengan obyek yang akan di teliti. Penelitian kualitatif ini dapat menjelaskan permasalahan yang sedang di teliti oleh peneliti. Dengan demikian dapat membantu peneliti dalam menjawab rumusan masalah yakni untuk mengetahui pengaruh program J-MONALISA (Mobil Pelayanan Keliling Sadar Adminduk),di Dispendukcapil Jember sebagai Upaya peningkatan kualitas layanan kependudukan.

Peneliti menggunakan informan sebagai sumber data untuk menyempurnakan penelitian mereka hingga tahap penyusunan kesimpulan. Peneliti menggunakan metode purposive sampling untuk memilih informan, informan sumber primer yaitu: 1 Kepala Dispendukcapil, 2 staf atau pegawai Dispendukcapil 3. Pegawai kecamatan 4. Staf Desa 5. Masyarakat Kabupaten Jember. Selain menjadi informan, peneliti harus meminta informan

604 | Jurnal CONSILIUM (Education and Counseling Journal)

tersebut untuk merupakan petunjuk utama dan mampu diterapkan untuk memeriksa kembali kebenaran data yang ada pada informan pokok.

Data dikumpulkan melalui data primer yang diperoleh dari informan melalui *in-depth interview* yang telah ditentukan di dalam subjek penelitian untuk ditanyakan dan digali atas informasi dalam proses wawancara mendalam dengan staf atau pegawai Dispendukcapil, Kepala Dispendukcapil Kabupaten Jember dan warga masyarakat. Observasi lapangan juga dilakukan untuk menilai langsung proses pelayanan program J-MONALISA (Mobil Pelayanan Keliling Sadar Adminduk), di Dispendukcapil Jember sebagai Upaya peningkatan kualitas layanan kependudukan. Selain itu, dokumentasi program J-MONALISA (Mobil Pelayanan Keliling Sadar Adminduk) juga dianalisis untuk melengkapi data. Data sekunder didapatkan secara tidak langsung melalui arsip-arsip dokumen pelaporan maupun pertanggungjawaban program J-MONALISA (Mobil Pelayanan Keliling Sadar Adminduk).

Hasil Dan Pembahasan

J-Monalisa, yang merupakan singkatan dari "Jember Mobil Layanan Administrasi Kependudukan," adalah inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jember. Program ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dengan menyediakan layanan keliling yang membawa pelayanan langsung ke lokasi masyarakat, terutama di daerah terpencil dan sulit dijangkau. Dengan adanya J-Monalisa, diharapkan masyarakat tidak perlu lagi datang jauh-jauh ke kantor Dispendukcapil untuk mengurus dokumen seperti KTP, akta kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Dalam mekanisme pelaksanaan program dilakukan dengan mengatur jadwal layanan di berbagai kecamatan, yang diinformasikan kepada masyarakat melalui publikasi. Petugas Dispendukcapil melakukan survei lokasi sebelum pelaksanaan untuk memastikan kesiapan dan efektivitas layanan. Selain itu, kerja sama dengan pemerintah desa juga penting untuk menarik antusiasme masyarakat.

Persepsi Petugas Dispendukcapil tentang Program J-Monalisa di Jember tentang Program J-Monalisa, yang merupakan inisiatif dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jember, bertujuan untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui mobil pelayanan keliling. Petugas Dispendukcapil memberikan tanggapan positif terhadap program J-Monalisa. Mereka menganggap bahwa

program ini sangat membantu dalam meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, terutama di daerah-daerah terpencil. Isnaini Dwi Susanti, Kepala Dispendukcapil Jember, menekankan bahwa program ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang jauh-jauh ke kantor Dispendukcapil.

Persepsi petugas Dispendukcapil Kabupaten Jember terhadap program J-Monalisa, yang meliputi pelayanan administrasi kependudukan secara jemput bola, umumnya sangat positif karena program ini dianggap mampu meringankan beban kerja di kantor dan membantu mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Program ini membawa layanan seperti pembuatan KTP, KK, dan dokumen lainnya langsung ke masyarakat di wilayah pedesaan, sehingga mengurangi antrean di kantor pusat dan meningkatkan akses layanan bagi warga yang tinggal jauh dari pusat kota.

Para petugas melihat bahwa J-Monalisa membantu mengoptimalkan tugas mereka karena program ini juga mengurangi penumpukan dokumen dan mempercepat perekaman data kependudukan. Selain itu, program ini didukung oleh inisiatif digitalisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang direncanakan mencapai target 25% di awal 2024. IKD membantu memvalidasi data secara lebih cepat dan efisien, yang berdampak positif pada akurasi data kependudukan. Meski demikian, petugas Dispendukcapil masih menghadapi beberapa tantangan, termasuk logistik untuk mencapai lokasi terpencil dan perlunya pelatihan lebih lanjut terkait IKD agar mampu memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien di lapangan.

Petugas yang terlibat dalam pelaksanaan J-Monalisa umumnya memberikan tanggapan positif terhadap program ini. Program ini telah berhasil meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan publik secara digital, memberikan kemudahan dalam proses administrasi, serta mendukung efisiensi kerja pemerintah daerah. (Suryana, A., & Setiawan, I, 2023) Petugas merasa terbantu dengan adanya sistem yang terintegrasi, karena memudahkan dalam proses verifikasi dan pelaporan kegiatan administratif. Namun, beberapa petugas juga mencatat bahwa meskipun program ini berhasil dalam memperkenalkan teknologi, tantangan besar adalah perluasan pemahaman digital bagi masyarakat yang lebih tua atau mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Di sisi lain, petugas yang terlatih merasa lebih mudah mengakses data dan melakukan pelayanan dengan cepat.

Beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas dalam implementasi J-Monalisa yaitu Infrastruktur Teknologi yang Belum Merata, Di beberapa wilayah di Kabupaten Jember, masih terdapat daerah dengan akses internet yang terbatas, yang menghambat kelancaran penggunaan platform digital ini. Keterbatasan Sumber Daya Manusia, Petugas yang terlibat dalam pelaksanaan program ini terbatas, dan tidak semua petugas memiliki keterampilan yang memadai dalam menggunakan teknologi informasi, sehingga membutuhkan pelatihan lebih lanjut. Lalu ada beberapa masyarakat masih enggan beralih ke sistem digital, lebih memilih metode konvensional, karena ketidakpahaman atau kekhawatiran tentang keamanan data pribadi. Sistem digital ini meskipun telah ada integrasi, masih terdapat beberapa permasalahan teknis yang muncul dalam aplikasi, seperti bug dan gangguan server, yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan optimal. (Suryana, A., & Setiawan, I, 2023)

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, beberapa upaya yang telah dilakukan yaitu:

1. Peningkatan Infrastruktur: Pemerintah daerah meningkatkan akses internet di daerah-daerah terpencil dan memperbarui perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam sistem J-Monalisa untuk memastikan kelancaran operasional.
2. Pelatihan dan Penyuluhan: Petugas yang terlibat diberikan pelatihan berkala mengenai penggunaan sistem digital dan manfaatnya untuk meningkatkan efisiensi. Selain itu, dilakukan penyuluhan kepada masyarakat mengenai cara menggunakan platform J-Monalisa.
3. Kolaborasi dengan Pihak Ketiga: Pemerintah bekerjasama dengan perusahaan teknologi untuk mengembangkan aplikasi yang lebih user-friendly dan menyediakan dukungan teknis lebih lanjut.
4. Feedback dan Perbaikan Sistem: Menampung masukan dari petugas dan masyarakat untuk memperbaiki sistem dan meminimalisir gangguan teknis. Peningkatan sistem berdasarkan feedback ini dilakukan secara berkala. (Nurhayati, D., & Sari, R , 2022)

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program J-Monalisa, Hasil survei yang dilakukan pada masyarakat Kabupaten Jember menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa cukup puas dengan program J-Monalisa. Kepuasan ini didasarkan pada beberapa aspek, antara lain kemudahan dalam mengakses layanan, transparansi proses administrasi, dan kecepatan layanan. Mayoritas pengguna merasa bahwa program ini memberikan solusi terhadap masalah birokrasi yang sebelumnya rumit dan memakan waktu. Namun, ada juga

masyarakat yang kurang puas, terutama mereka yang mengalami kendala teknis seperti sulitnya mengakses internet di daerah tertentu, atau merasa kesulitan dalam menggunakan teknologi digital. Secara umum, masyarakat yang lebih muda atau yang sudah terbiasa dengan penggunaan teknologi memberikan tanggapan yang lebih positif dibandingkan dengan masyarakat yang lebih tua atau yang kurang familiar dengan teknologi. (Rahmawati T., & Sugiono, B, 2022)

Program J-Monalisa telah memberikan beberapa perubahan positif dalam kehidupan masyarakat, di antaranya Kemudahan Akses Layanan Publik Masyarakat kini dapat mengakses layanan publik secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Hal ini menghemat waktu dan biaya transportasi, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat layanan. Yang kedua Transparansi dan Akuntabilitas Melalui sistem digital, masyarakat dapat melihat status permohonan mereka secara langsung. Hal ini menambah kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah karena prosesnya menjadi lebih transparan dan terpantau. Dalam peningkatan Literasi Digital Dengan adanya program ini, masyarakat didorong untuk belajar menggunakan teknologi digital. Meskipun beberapa masyarakat menghadapi tantangan dalam hal ini, namun banyak yang merasa tertantang untuk beradaptasi dan akhirnya meningkatkan literasi digital mereka. (Saputra, . & Dewi, R. , 2023)

Masyarakat Kabupaten Jember memiliki beberapa harapan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas program J-Monalisa di masa mendatang yaitu Peningkatan Infrastruktur, Masyarakat berharap agar pemerintah daerah memperluas akses internet ke daerah-daerah yang masih sulit dijangkau, sehingga semua lapisan masyarakat dapat menikmati layanan ini secara merata. Dalam peningkatan Fitur dan Kemudahan Aplikasi ada Beberapa masyarakat menginginkan antarmuka aplikasi yang lebih sederhana dan mudah digunakan, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. Untuk pengembangan Layanan Pelatihan Digital Masyarakat berharap adanya pelatihan langsung atau sosialisasi lebih lanjut mengenai penggunaan aplikasi ini, terutama bagi kalangan lansia atau masyarakat yang kurang paham teknologi. Selain berharap agar layanan semakin cepat dan responsif, masyarakat juga ingin agar program ini terus di-update agar lebih stabil dan tidak mengalami kendala teknis. (Putra Y., 2021)

Sebelum program J-Monalisa diterapkan, masyarakat di Kabupaten Jember umumnya merasakan pelayanan yang cenderung lambat dan berbelit-belit. Proses administrasi sering kali mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor pemerintahan, antri panjang, dan

melewati beberapa tahap verifikasi manual yang memakan waktu. Ketidakpastian dalam waktu penyelesaian pelayanan dan kurangnya transparansi juga menjadi keluhan masyarakat. Selain itu, pelayanan konvensional sering kali tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga data yang diperlukan dalam beberapa kasus sulit diakses kembali ketika dibutuhkan. Ini juga menyebabkan rawannya terjadi kesalahan dalam data administrasi. Setelah implementasi J-Monalisa, terjadi perbaikan yang signifikan dalam hal aksesibilitas, kecepatan, dan transparansi pelayanan.

Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan permohonan layanan secara daring tanpa harus datang ke kantor pemerintahan. (Saputra, H., & Rahayu, A., 2022). Tersedianya informasi secara real-time mengenai status layanan juga meningkatkan transparansi dan mengurangi ketidakpastian bagi masyarakat. Selain itu, dokumentasi pelayanan yang tersimpan secara digital membantu pemerintah dalam melakukan verifikasi dan pencarian data lebih cepat serta mengurangi kesalahan administratif. Program ini juga membuat masyarakat lebih mudah memberikan umpan balik terhadap pelayanan, sehingga pengelola layanan dapat segera melakukan perbaikan.

Indikator-Indikator yang Menunjukkan Peningkatan atau Penurunan dalam program J-Monalisa dalam indikator peningkatan waktu penyelesaian pelayanan mengalami penurunan signifikan. Sebelum program, beberapa pelayanan administratif membutuhkan waktu hingga beberapa hari atau minggu, sedangkan setelah implementasi J-Monalisa, beberapa pelayanan dapat diselesaikan dalam hitungan jam hingga satu hari.

Dalam indikator peningkatan transparansi dan akuntabilitas Masyarakat dapat memantau status permohonan secara online dan mendapatkan informasi lebih lengkap tentang tahapan layanan. Transparansi ini memberikan rasa aman dan kepastian bagi masyarakat. Dalam Indikator Penurunan tingkat kesalahan administrasi Sebelum adanya sistem digital, sering terjadi kesalahan dalam entri data manual, yang kadang menimbulkan masalah dalam verifikasi data di kemudian hari. Program J-Monalisa telah membantu mengurangi tingkat kesalahan administratif karena verifikasi data dilakukan secara otomatis oleh sistem. (Yusuf, L., & Pratama, 2021)

Ada Faktor Internal yang Mempengaruhi Keberhasilan Program J-Monalisa Keberhasilan J-Monalisa sangat bergantung pada kompetensi dan kesiapan petugas yang menjalankan program ini. SDM yang memiliki keterampilan teknologi yang baik mampu mengoperasikan sistem digital secara efisien, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan

publik. Kabupaten Jember telah memberikan pelatihan bagi petugas untuk memperkuat keterampilan digital mereka, namun masih ada tantangan, terutama di kalangan petugas yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Dalam Infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk jaringan internet dan perangkat keras yang memadai, sangat penting bagi keberhasilan J-Monalisa. Jika infrastruktur ini terbatas, akses layanan digital menjadi terhambat. Beberapa wilayah di Jember masih memiliki keterbatasan akses internet, yang mengakibatkan kesulitan dalam mengakses program secara online. Upaya untuk memperbaiki infrastruktur teknologi telah dilakukan, termasuk peningkatan jaringan internet di daerah-daerah terpencil.

Keberhasilan J-Monalisa juga sangat dipengaruhi oleh komitmen dan dukungan dari pimpinan daerah. Dukungan yang kuat dari bupati dan pejabat terkait memungkinkan alokasi sumber daya yang tepat serta arah kebijakan yang jelas untuk mengembangkan dan memaksimalkan program. Komitmen ini memastikan bahwa program terus berlanjut meskipun ada tantangan. Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Keberhasilan Program J-Monalisa Yaitu Tingkat literasi digital masyarakat menjadi salah satu faktor eksternal penting yang mempengaruhi keberhasilan J-Monalisa. Masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi digital merasa lebih mudah dalam mengakses layanan ini, sedangkan bagi masyarakat yang kurang familiar, khususnya lansia atau mereka di daerah terpencil, rendahnya literasi digital menjadi kendala utama dalam mengakses layanan.

Kesimpulan

Program J-Monalisa adalah inisiatif dari Dispendukcapil yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan di Jember. Program ini mencakup berbagai layanan, termasuk pendaftaran KTP, akta kelahiran, dan perubahan status kependudukan. Pelaksanaannya didukung oleh mekanisme yang mengintegrasikan teknologi dan pelayanan langsung untuk memudahkan masyarakat mendapatkan layanan dengan cepat. Petugas Dispendukcapil memberikan tanggapan positif terhadap program J-Monalisa, menyatakan bahwa program ini membantu mempercepat proses administrasi. Namun, mereka juga menghadapi kendala, seperti keterbatasan sumber daya dan kebutuhan pelatihan teknologi baru. Upaya perbaikan dilakukan melalui sosialisasi dan peningkatan keterampilan petugas untuk mengatasi tantangan tersebut. Masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap program J-Monalisa. Banyak dari mereka merasa adanya perubahan positif dalam kualitas dan kecepatan pelayanan. Beberapa

masyarakat berharap agar layanan ini semakin mudah diakses, khususnya di wilayah terpencil, dan berharap adanya peningkatan kontinuitas serta kualitas layanan di masa mendatang. Terdapat peningkatan kualitas pelayanan setelah implementasi J-Monalisa dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Indikator utama yang menunjukkan peningkatan meliputi waktu penyelesaian layanan, kemudahan akses, serta kepuasan masyarakat. Penurunan pelayanan hanya terjadi pada saat adanya kendala teknis atau kurangnya petugas yang terampil. Keberhasilan program J-Monalisa dipengaruhi oleh faktor internal, seperti kualitas pelatihan petugas dan dukungan teknologi yang memadai. Faktor eksternal termasuk penerimaan masyarakat terhadap layanan digital dan dukungan pemerintah daerah dalam memastikan keberlanjutan program ini. Kedua faktor ini berperan penting dalam menentukan keberhasilan program di jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service Quality*. Yogyakarta: Andi.
- Midgley, J., Hall, A., & González-García, J. (1986). *Community Participation in Development Projects*. London: Intermediate Technology Publications.
- Ebert, C., & Duarte, C. (2018). *Digital Transformation and Organizational Behavior*. [PDF]. Diakses dari repository.unai.edu.
- Sihombing, L. (2021). Digital Education and Its Impact on Indonesian Schools. *Journal of Educational Technology*, 8(2), 124-136.
- Widyanto, D., & Anggraini, L. (2022). Technology-Enabled Learning in Indonesia: Challenges and Opportunities. *Journal of Asian Education*, 29(1), 72-85.
- Farrizqy, R. H., Megawaty, D. A., & Suryono, R. R. (2023). ANALISIS KINERJA WEBSITE PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung). *Jurnal teknologi*
- Setyohadi, D. P. S., Chairina, R. R. L., Rachmanita, R. E., Riskiawan, H. Y., Putra, D. E., & Firgiyanto, R. (2023). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Bidang Sosial di Kabupaten Jember. *Aksiologi: Jurnal Pendidikan*
- CAHYANI, A. S. A. Perbandingan Kualitas Pelayanan Perekaman KTP-EL pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Layanan J-Monalisa di Kabupaten Jember.
- Suryana, A., & Setiawan, I. (2023). "Analisis Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kabupaten Jember: Studi Kasus J-Monalisa." *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 200-215.
- Nurhayati, D., & Sari, R. (2022). "Meningkatkan Efektivitas Layanan Publik melalui Digitalisasi: Studi Program J-Monalisa di Jember." *Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen*, 9(4), 35-50.

- Alfiana, H., & Widiyanto, M. (2021). "Peran Teknologi dalam Pelayanan Publik: Evaluasi Program J-Monalisa di Kabupaten Jember." *Jurnal Pembangunan Daerah*, 5(2), 112-125.
- Rahmawati, T., & Sugiono, B. (2022). "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Implementasi Layanan Digital Pemerintah di Kabupaten Jember: Studi Kasus J-Monalisa." *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 10(4), 189-202.
- Saputra, A., & Dewi, R. (2023).* "Transformasi Layanan Publik Melalui Digitalisasi: Studi Program J-Monalisa dan Dampaknya pada Masyarakat." *Jurnal Transformasi Digital*, 8(2), 145-160.
- Saputra, H., & Rahayu, A. (2022). "Evaluasi Efektivitas Pelayanan Publik dengan Digitalisasi: Studi Kasus Program J-Monalisa di Kabupaten Jember." *Jurnal Manajemen Publik dan Inovasi*, 11(1), 54-68.
- Yusuf, L., & Pratama, I. (2021). "Peningkatan Transparansi dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kabupaten Jember." *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 14(3), 120-135.
- Fitriana, N., & Mahendra, R. (2023). "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Kasus Implementasi J-Monalisa di Kabupaten Jember." *Jurnal Transformasi Digital dan Layanan Publik*, 7(2), 85-99.
- Hartono, S., & Wijaya, E. (2023). "Mengurangi Kesalahan Administratif melalui Digitalisasi Layanan Publik: Studi Kasus Kabupaten Jember." *Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen Publik*, 9(1), 44-57
- Rahmawati, L., & Sari, D. (2022). "Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik: Studi Program J-Monalisa di Jember." *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 5(4), 212-225.
- utanto, H., & Kusuma, D. (2022). "Analisis Kompetensi dan Kesiapan SDM dalam Implementasi Digitalisasi Layanan Publik di Kabupaten Jember." *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 200-213.
- Prasetyo, A., & Hartanto, B. (2023). "Infrastruktur Teknologi dan Tantangan Digitalisasi Layanan Publik di Daerah." *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 9(2), 120-135.
- Sholehah, I. N., & Angin, R. (2018). Implementasi Program Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Aparatur Pemerintah Daerah Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sdm Kabupaten Jember. *Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Oktantri, A. A., & Angin, R. (2023). Implementasi Aplikasi SIKAWAN Pada Surat Keluar di Desa Karetan Kecamatan Purwoharjo Kabupaten Banyuwangi: Studi di Desa Karetan, Kecamatan Purwoharjo. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Eksakta*, 3(1), 42-49.