

## **Aplikasi Lapak Sarah (Layanan Pengajuan Adminduk Desa Kelurahan) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar**

**Ami Fitriani, Edy Swasono**

Magister Manajemen, Universitas Islam kadiri

email: amifitriani86@gmail.com

### **Abstract**

*Research regarding Analysis of the Lapak Sarah Application in improving the quality of public services at the Blitar Regency Population and Civil Registration Service has significant relevance and can make a real contribution to efforts to improve public services at the regional level. This research is qualitative research where data collection uses interviews with several informants. The results of the research show that officers have been able to understand each stage and procedure for running the Lapak Sarah application to improve the quality of service, the Lapak Sarah Application in its implementation has been able to support the timely completion of documents to improve the quality of service at the Blitar Regency Population and Civil Registration Service, the Lapak Sarah Application has helped improve the quality of population administration services at the Blitar Regency Population and Civil Registration Service, the Lapak Sarah Application in improving population administration services at the Blitar Regency Population and Civil Registration Service has been achieved, the Lapak Sarah Application has made the process of population administration services at the Blitar Regency Population and Civil Registration Service experienced changes which is real in improving the quality of services at the Blitar Regency Population and Civil Registration Service .*

**Keywords:** *Effectiveness, Service Quality, Lapak Sarah* Latar Belakang Teoritis

### **Latar Belakang Teoritis**

Pelayanan publik merupakan pilar fundamental dalam suatu negara demokratis, yang memiliki dampak langsung terhadap kepuasan dan kualitas hidup masyarakat. Dalam lingkup otonomi daerah, Kabupaten Blitar tidak terkecuali dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warganya. Peningkatan kualitas pelayanan publik bukan hanya sekadar tanggung jawab moral, tetapi juga merupakan bagian integral dalam membangun pemerintahan yang transparan dan akuntabel (Susilowati, 2020).

Pandemi COVID-19 telah mengubah dinamika sosial, ekonomi, dan administratif secara global (Yamali & Putri, 2020). Dalam konteks ini, pelayanan publik di semua sektor, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menghadapi tantangan yang lebih kompleks dan mendesak. Di tengah langkah-langkah pembatasan fisik dan perubahan dalam cara berinteraksi, penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar tetap responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Yuanawati & Askafi, 2022).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman

Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal memiliki signifikansi penting dalam memberikan arahan dan kerangka kerja untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas. Dokumen tersebut menekankan pentingnya standar pelayanan minimal sebagai landasan untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses terhadap jenis dan mutu pelayanan dasar yang esensial.

Standar pelayanan minimal dalam peraturan tersebut memperjelas bahwa pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah daerah yang tidak hanya harus tersedia, tetapi juga harus dapat diakses dengan mudah oleh seluruh warga. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP-E, KK, KIA, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan layanan sejenisnya, standar pelayanan minimal menjadi pedoman untuk memastikan bahwa setiap warga dapat dengan lancar mendapatkan dokumen-dokumen administratif yang penting bagi kehidupan sehari-hari mereka.

Adanya standar pelayanan minimal juga mendorong pemerintah daerah untuk menyusun pelayanan publik yang tidak hanya efektif, tetapi juga sederhana dan mudah

diakses oleh masyarakat (Moningka, 2013). Dalam konteks ini, faktor-faktor seperti kemampuan aparatur penyelenggara pelayanan, potensi daerah, kelembagaan, serta karakteristik masyarakat perlu diperhitungkan dengan matang. Perwujudan dari pelayanan publik yang baik adalah fasilitas pelayanan yang cepat, efisien, dan dapat dijangkau oleh masyarakat dari berbagai latar belakang.

Selain itu, pelayanan administrasi kependudukan memiliki peran krusial dalam kehidupan masyarakat. Dalam era di mana kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan semakin meningkat, perubahan dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan menjadi sangat penting (Malik, 2019). Perkembangan teknologi dan pola interaksi yang berubah juga mempengaruhi bagaimana pelayanan ini harus disesuaikan agar tetap responsif dan efektif.

Oleh karena itu, dalam menghadapi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang semakin meningkat, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam melakukan perubahan dan inovasi. Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa pelayanan tersebut tetap relevan, efisien, dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Dengan mengacu pada standar pelayanan minimal yang diatur dalam peraturan pemerintah, pemerintah daerah di Kabupaten Blitar dapat menjalankan kewajiban mereka dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan warganya.

Era di mana teknologi informasi telah mengubah cara kita berinteraksi dan berkomunikasi, inovasi dalam penyediaan pelayanan publik menjadi semakin penting. "Aplikasi Lapak Sarah" muncul sebagai solusi potensial dalam mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Namun, sebelum mengadopsi dan mengimplementasikan alat ini secara menyeluruh, perlu adanya pemahaman yang mendalam mengenai efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Upaya menggali lebih dalam mengenai "Aplikasi Lapak Sarah" dalam konteks lokal, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Blitar akan memiliki landasan yang kuat untuk membuat keputusan informasi terkait implementasi dan pengembangan lebih lanjut dari alat ini. Selain itu, pemahaman yang mendalam mengenai potensi manfaat dan kendala yang mungkin timbul dapat membantu dalam merumuskan rekomendasi dan strategi yang tepat guna untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkelanjutan dan berdaya saing di era digital saat ini.

Penelitian mengenai Aplikasi Lapak Sarah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memiliki relevansi yang signifikan dan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap upaya peningkatan pelayanan publik di tingkat lokal. Menurut Sutrisno (2010) terdapat lima indikator efektivitas, yaitu: 1) pemahaman program, 2) ketepatan sasaran, 3) ketepatan waktu, dan 4) tercapainya tujuan, 5) perubahan nyata. Hal ini yang akan dipakai sebagai landasan terlaksananya implementasi Aplikasi Lapak Sarah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan yaitu dengan pendekatan kualitatif. Data primer yang diperoleh dari penelitian ini adalah melalui wawancara dengan beberapa informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kabupaten Blitar, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, Operator input SIAK Disdukcapil Kabupaten Blitar, Petugas Registrasi Desa/Kelurahan. Selanjutnya informan pendukung dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Suruhwadang, Sekretaris Camat Kademangan, Dan Kasi Pelayanan Publik Kademangan. Untuk menetapkan keabsahan data atau temuan diperlukan teknik pemeriksaan. Sedangkan dalam pemeriksaan keabsahan (*trustworthiness*) data dalam penelitian ini dilakukan dengan empat kriteria. Masing-masing adalah derajat: (1) kepercayaan (*credibility*), (2) keteralihan

(*transferability*), (3) kebergantungan (*dependability*), dan (4) kepastian (*confirmability*).

## Hasil Dan Pembahasan

### 1. Sejauh mana petugas memahami program Aplikasi Lapak Sarah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Sebelum adanya Aplikasi Lapak Sarah pelayanan adminduk dilakukan dengan menggunakan cara lama, yakni harus mendatangi kantor pelayanan terpusat yang berpotensi terjadinya penumpukan antrian pemohon. Biaya transportasi harus dikeluarkan untuk menuju tempat layanan. Antrian panjang di tempat pelayanan terjadi karena seluruh masyarakat dilayani secara terpusat. Disini petugas seringkali merasa kewalahan karena pemohon ingin dilayani secara cepat dan cenderung tidak sabar untuk menunggu banyaknya antrian.

Untuk itu Aplikasi Lapak Sarah dikembangkan menjadi salah satu media layanan yang membahagiakan dan dekat kepada masyarakat, layanan yang mudah diakses, tidak berbelit dan tidak ada pungutan biaya dengan memangkas jarak dan birokrasi yakni mengembangkan pola layanan adminduk cukup di desa/kelurahan. Artinya kepengurusan seluruh permohonan dokumen adminduk cukup datang di kantor desa/kelurahan dan tidak perlu ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Blitar menyatakan bahwa :

"Ini kebijakan baru dan sistem pelayanan baru. Sosialisasi kepada petugas dan operator harus sering dilaksanakan agar mereka cepat paham bagaimana cara kerja aplikasi ini." (Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Blitar)

"Sistem baru, tapi Alhamdulillah diadakan pelatihan secara berkala bergantian dengan Petugas Registrasi Desa, sehingga kami bisa menggunakan aplikasi ini dan paham bagaimana mekanisme kerjanya (Operator Disdukcapil)

Aplikasi Lapak Sarah tampaknya menjadi solusi yang sangat baik untuk membantu petugas dalam proses administrasi kependudukan. Pendekatan yang luas dalam sosialisasi, melalui pemasangan banner di area strategis, aktifitas sosialisasi, dan keberadaan di platform online seperti situs web, Instagram, Facebook, dan radio lokal, memberikan akses yang lebih mudah bagi warga untuk mengetahui tentang layanan tersebut.

### 2. Aplikasi Lapak Sarah dalam menunjang ketepatan waktu penyelesaian dokumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar Lapak Sarah

Ketepatan waktu merupakan aspek kritis dalam evaluasi keberhasilan aplikasi Lapak Sarah, terutama karena tujuan utamanya adalah mempercepat proses pelayanan di Disdukcapil. Sebelum adanya Aplikasi Lapak Sarah layanan adminduk dilaksanakan terpusat di Disdukcapil, masyarakat harus meluangkan waktu khusus untuk menempuh perjalanan ke tempat pelayanan dan tidak jarang harus antri berjam-jam untuk sekali kepengurusan adminduk, artinya harus meninggalkan pekerjaan di hari itu serta paling tidak satu hari lagi untuk pengambilan dokumen yang sudah jadi. Peningkatan efisiensi layanan, terutama dalam proses pendaftaran dan pemrosesan dokumen yang dapat dilakukan secara digital. Hal ini mempercepat proses pelayanan karena tidak perlu adanya antrian pemohon di Disdukcapil Kabupaten Blitar.

"Sejauh yang saya amati, implementasi Aplikasi Lapak Sarah telah membawa dampak positif terhadap dinamika interaksi antara petugas pelayanan dan warga. Antrian pemohon di kantor berkurang, suasana lebih tenang sehingga kita memproses pengerjaan pengajuan dokumen di Lapak Sarah bisa lebih cepat karena tidak diburu-buru karena dikerumuni pemohon. Yang jelas itu, terdapat peningkatan efisiensi dalam proses pelayanan." (Operator Disdukcapil Kabupaten Blitar)

"Dengan adanya aplikasi ini, sejumlah proses administratif dapat dilakukan secara digital. Pendaftaran dan pemrosesan dokumen dapat diselesaikan lebih cepat dan ringkas. Ini memberikan ruang lebih bagi petugas untuk memberikan pelayanan yang lebih personal kepada setiap individu." (Operator Disdukcapil Kabupaten Blitar)

Dalam wawancara tersebut, Operator Disdukcapil menyampaikan bahwa implementasi Aplikasi Lapak Sarah di Disdukcapil Kabupaten Blitar telah memberikan dampak positif dalam kecepatan waktu pelayanan adminduk. Operator Disdukcapil menyoroti peningkatan efisiensi layanan, terutama dalam proses pendaftaran dan pemrosesan dokumen yang dapat dilakukan secara online.

Berikut adalah pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) dalam implementasi Aplikasi Lapak Sarah :

1. Permintaan Layanan: Seorang warga datang ke kantor kelurahan untuk mendapatkan layanan terkait administrasi kependudukan, seperti pembuatan kartu keluarga, KTP, atau akta kelahiran.
2. Input dan Upload Data oleh Petugas Registrasi : Di desa/kelurahan, petugas registrasi tersebut membantu warga dalam mengisi formulir atau memberikan informasi yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen kependudukan. Petugas Registrasi kemudian melakukan scan dokumen/berkas yang diperlukan untuk upload ke dalam sistem terkomputerisasi.
3. Pengiriman Data ke Dispendukcapil: Setelah penguploadan data dilakukan, data yang telah dimasukkan oleh operator kelurahan langsung terkirim ke sistem Disdukcapil. Proses ini memastikan bahwa data warga segera sampai ke kantor pusat untuk diproses lebih lanjut.
4. Pengolahan Data oleh Disdukcapil: Di Disdukcapil, data yang diterima dari operator kelurahan akan diproses operator SIAK sesuai dengan permintaan layanan yang diajukan oleh warga.
5. Verifikasi dan Validasi Data : Data yang sudah diolah oleh operator SIAK akan dilakukan verifikasi dan validasi data secara

berjenjang melalui aplikasi Lapak Sarah. Jika sudah diyakini kebenarannya maka dokumen adminduk yang sudah terverifikasi akan diajukan penandatanganan secara elektronik (TTE), Selanjutnya dokumen yang sudah ter TTE akan masuk melalui email pribadi masing-masing pemohon.

6. Pengambilan dan Pencetakan Dokumen oleh Warga: Setelah data diproses oleh Disdukcapil seperti KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, SKPWNI warga dapat mencetak dokumen yang dikirim dan masuk email masing-masing secara mandiri. Untuk KTP dan KIA warga bisa mengambil di desa/kelurahan. Warga tidak perlu lagi mengantri di kantor Disdukcapil karena proses ini telah dibantu oleh petugas registrasi desa/kelurahan.

7. Pemantauan dan Evaluasi: Sistem juga dilengkapi dengan fitur pemantauan dan evaluasi yang memungkinkan petugas untuk melacak status pengurusan dokumen secara real-time. Hal ini memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan lancar dan efisien. Dengan adanya sistem ini, proses pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat, efisien, dan nyaman bagi warga. Mereka tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk mengantri di kantor Dispendukcapil, karena proses penginputan data dilakukan langsung melalui operator kelurahan dan tersambung secara langsung ke sistem Dispendukcapil.

### **3. Aplikasi Lapak Sarah dalam membantu ketepatan sasaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar**

Aplikasi Lapak Sarah memiliki fokus utama pada ketepatan sasaran, yang merupakan upaya untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) tepat sasaran dan efisien. Dengan demikian, masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar tetap dapat mengurus dokumen kependudukan mereka tanpa harus datang langsung ke kantor tersebut. Adanya beberapa saran juga dapat dijadikan masukan untuk pengembangan lebih lanjut.

"Sejauh ini, tidak ada masalah berarti. Hanya saja warga yang sudah tua-tua kurang paham

adanya aturan baru ini. Kan yang lama itu harus antri panjang, mereka malas datang ke kantor untuk mengurus, jadi yang dokumen administrasinya di biarkan. Adanya perubahan mereka itu pilih diam, ya itu lo, karena aturan lama. Dan mungkin butuh waktu ya memang untuk mengarahkan." (Warga 1)

Aplikasi Lapak Sarah tidak hanya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan dekat kepada masyarakat, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan tersebut tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan dan lokasi masing-masing individu, sesuai dengan moto aplikasi tersebut: Cepat, Dekat, Ora Ragat. Pengakuan terhadap kemungkinan kesulitan ini mencerminkan pemahaman terhadap variasi pemohon dan memberikan sinyal keterbukaan untuk membantu masyarakat agar dapat mengatasi hambatan yang mungkin mereka alami.

"Blitar itu luas sekali. Kantornya harusnya banyak, tp ini mudah ngurus berkas kependudukan, tanpa perlu ke kantor utama capil itu. Terbantu sistem baru ini saya." (Warga 2)

"...saya cukup puas dengan 'Aplikasi Lapak Sarah.' Rumah saya jauh dari dispenduk, Blitar barat. Dulu subuh antri ke capil itu sudah panjang. Sekarang aman." (Warga 3)

"Sejauh ini, hampir tidak ada kendala berarti. Saya cukup datang ke kantor desa, bawa berkas, lalu di urus sudah sama petugas. Tinggal nunggu jadi deh. Ndak ada saya diminta ke capil. Praktis pokoknya sekarang." (Warga 5)

Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bisa mendapatkan layanan administrasi kependudukan secara lebih mudah. Dengan tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke kantor administrasi, masyarakat dapat menghemat biaya transportasi dan waktu, serta tenaga yang diperlukan untuk mengurus dokumen kependudukan..

#### **4. Aplikasi Lapak Sarah dalam menunjang tercapainya tujuan untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar**

Aplikasi Lapak Sarah ini merupakan perwujudan komitmen desa untuk bersedia melakukan layanan di desa/kelurahan sebagai salah satu abdi masyarakat. Komitmen untuk membahagiakan masyarakat dengan layanan cepat, dekat dan ora ragat atau gratis. Pemohon yang hendak mengurus dokumen adminduk tidak perlu lagi mengantri secara langsung ke Disdukcapil. Pemohon hanya cukup datang di kantor desa/kelurahan dengan membawa berkas ajuan yang kemudian diupload oleh petugas registrasi desa/kelurahan.

".. selain membantu mengurai kerumunan dan membuat antrian menjadi lebih terorganisir, adanya aplikasi ini mempercepat pemrosesan ajuan adminduk." (Petugas Registrasi)

"Aplikasi Lapak Sarah memainkan peran yang signifikan dalam mengoptimalkan pengelolaan data berkas penduduk di tingkat desa. Petugas registrasi, yang berada di garis depan pendaftaran, menggunakan aplikasi ini untuk memasukkan data yang diterima dari warga." (Kepala Desa Suruhwadang)

Aplikasi Lapak Sarah menjadi solusi efisien bagi operator desa dalam mengelola berkas pendaftaran warga. Meskipun respons warga umumnya positif, tantangan muncul dari mereka yang kurang akrab dengan teknologi. Meski demikian, aplikasi ini secara signifikan meningkatkan efisiensi kerja petugas registrasi desa, mempercepat proses pendaftaran, dan memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan akurat kepada warga.

"...perannya dalam mengatasi potensi kesenjangan akses sangat signifikan. Aplikasi ini menciptakan efisiensi dalam proses administratif, yang pada gilirannya memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat. Seperti motonya "Cepat, Dekat, Ora Ragat". Warga hemat waktu, ndak perlu jauh-jauh datang ke dispenduk capil, jadinya ngirit bensin juga kan ya." (Sekretaris Camat)

“Kami petugas registrasi juga membantu warga dalam mendownload dokumen pengajuan yang telah jadi karena tidak semua warga bisa melakukan cetak dokumen secara mandiri. Sehingga warga tidak kesulitan dalam mendapatkan hasil dari permohonannya. Warga ya datang ke kelurahan untuk minta tolong, kami siap membantu.” (Petugas Registrasi Desa)

Aplikasi Lapak Sarah, meskipun fokus pada pengumpulan data penduduk oleh petugas, memberikan dampak positif dalam mengatasi potensi kesenjangan akses teknologi. Meskipun warga hanya perlu menyerahkan berkas, aplikasi ini menciptakan efisiensi dalam proses pengumpulan dan pemrosesan data. Dengan demikian, hal ini memastikan bahwa setiap pengajuan atau permohonan dari warga dapat ditangani secara cepat oleh petugas.

##### **5. Aplikasi Lapak Sarah dalam memberikan perubahan yang nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar**

Setelah implementasi aplikasi Lapak Sarah, terjadi perubahan yang signifikan dalam masyarakat memperoleh layanan administrasi kependudukan. Sebelumnya, proses pendaftaran dan pengajuan permohonan seringkali memerlukan waktu dan tenaga yang besar, dengan warga harus menghabiskan waktu berjam-jam untuk mengantri di kantor pemerintahan setempat. Namun, dengan kehadiran aplikasi "Lapak Sarah", proses ini menjadi lebih efektif dan efisien.

Banyak kecamatan yang mengalami peningkatan jumlah berkas masuk lebih dari dua kali lipat setelah penerapan Aplikasi Lapak Sarah. Hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi Lapak Sarah tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mendorong peningkatan aktivitas administratif secara keseluruhan.

Wawancara dengan warga memberikan gambaran perspektif masyarakat terhadap layanan administratif. Pendapat dan harapan mereka menjadi kunci penting untuk penyempurnaan layanan yang lebih baik di

masa mendatang. Meskipun mengakui manfaat potensial dari aplikasi tersebut, warga menyoroti pentingnya sosialisasi yang baik agar masyarakat dapat lebih mudah memahami dan mendapatkan manfaat dari aplikasi tersebut.

Dalam wawancara dengan pihak yang terlibat dalam pengembangan Aplikasi Lapak Sarah, terungkap bahwa aplikasi tersebut didesain untuk dapat beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat.

“Dari berkas yang di upload oleh petugas registrasi desa/kelurahan, saya hanya perlu melakukan input data tersebut. Ini bisa mempercepat proses dan mengurangi risiko kesalahan.” (Operator)

"Saya hanya ingin mengatakan bahwa model layanan ini sangat bagus karena ya cepat, dekat, saya ndak perlu kemana mana. Saya berharap aplikasi ini tetap bertahan dan terus berkembang" (warga 1)

Tantangan utama yang dihadapi adalah memastikan bahwa setiap pembaruan tidak hanya menjawab kebutuhan saat ini, tetapi juga mempertimbangkan perkembangan jangka panjang. Umpan balik pemohon sangat dihargai dan dijadikan landasan dalam mengarahkan pengembangan selanjutnya. Visi ke depannya adalah menjadikan Aplikasi Lapak Sarah sebagai solusi yang efektif, mudah diakses, dan model untuk aplikasi administratif yang adaptif dan ramah pemohon. Keseluruhan, wawancara ini memberikan gambaran tentang komitmen aplikasi ini dalam mengikuti perkembangan kebutuhan dan teknologi untuk tetap relevan dan bermanfaat bagi masyarakat.

#### **Pembahasan**

##### **1. Sejauh mana petugas memahami program Aplikasi Lapak Sarah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar**

Sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar terus berinovasi, mengadopsi teknologi informasi, dan meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya. Sebagai lembaga yang memiliki

peran strategis, Dinas ini turut berkontribusi dalam menciptakan kondisi yang kondusif untuk pertumbuhan dan perkembangan masyarakat Kabupaten Blitar. Salah satu program yang dijalankan untuk memenuhi salah satu tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diatas adalah Aplikasi Lapak Sarah (Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan).

### **2. Aplikasi Lapak Sarah dapat menunjang ketepatan waktu penyelesaian dokumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar Lapak Sarah.**

Ketepatan waktu tunggu dalam penyelesaian dokumen administrasi kependudukan melalui Aplikasi Lapak Sarah sangatlah penting untuk memastikan pengalaman pemohon yang baik dan pelayanan yang efisien.

Ketepatan waktu penyelesaian dokumen mengacu pada periode waktu yang dihabiskan oleh pemohon mulai dari saat mereka mengajukan permohonan hingga saat mereka menerima tanggapan atau hasil dari permohonan mereka. Ini mencakup waktu yang dihabiskan untuk verifikasi data, pemrosesan permohonan, dan pengiriman dokumen atau tanggapan kepada pemohon..

### **3. Aplikasi Lapak Sarah telah mampu membantu dalam menuju sasaran meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.**

Aplikasi Lapak Sarah yang difokuskan pada ketepatan sasaran memberikan solusi yang sangat penting, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar. Dengan pendekatan ini, proses pengurusan administrasi kependudukan dapat menjadi lebih efisien dan mudah diakses bagi mereka yang berada di lokasi terpencil atau jauh dari pusat administrasi.

Berfokus pada ketepatan sasaran memastikan bahwa layanan adminduk yang disediakan melalui Aplikasi Lapak Sarah benar-benar mencapai orang-orang yang membutuhkannya. Ini menghindari pemborosan waktu dan sumber daya pada upaya penjangkauan yang tidak efektif.

### **4. Aplikasi Lapak Sarah telah mampu menunjang tercapainya tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar**

Capaian tujuan dari implementasi Aplikasi Lapak Sarah ini ialah Lapak Sarah merupakan inovasi yang efektif untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan adminduk di Kabupaten Blitar. Dengan kemudahan yang ditawarkan, Aplikasi Lapak Sarah tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat, tetapi juga meringankan beban kerja petugas Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mengeluarkan slogan “Cepat, Dekat, Ora Ragat” yang digunakan untuk mewakili dari tujuan adanya Aplikasi Lapak Sarah. Dengan adanya Aplikasi Lapak Sarah diharapkan bisa terpenuhinya kebutuhan pelayanan adminduk dengan secara cepat, tidak jauh dari rumah dan bebas dari biaya.

Cepat, disini ketepatan waktu pelayanan menjadi aspek kritis dalam evaluasi aplikasi ini. Aplikasi Lapak Sarah dirancang dengan tujuan untuk mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan karena bisa menyingkat waktu. Sehingga setiap permintaan layanan yang masuk dapat ditangani dengan cepat dan efisien. Pemohonan Aplikasi Lapak Sarah yang hanya cukup di desa atau kelurahan bisa mempercepat proses pelayanan yang didapatkan masyarakat.

Dekat, hal ini di maksudkan supaya masyarakat yang bedomisili jauh dari kantor Disdukcapil dapat melakukan pengurusan adminduk dengan cepat dan dekat tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Blitar. Sebab mereka bisa langsung melakukan pengurusan adminduk cukup dari desa atau kelurahan setempat di mana mereka tinggal.

Ora Ragat, mengandung arti bahwa setiap kepengurusan adminduk tidak memerlukan biaya alias gratis. Selain itu dapat menghemat biaya perjalanan bagi warga yang domisilinya jauh dari kantor Disdukcapil Kabupaten Blitar. Warga yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau tidak lagi harus melakukan perjalanan jauh ke kantor

pemerintahan untuk mengurus administrasi kependudukan mereka. Mereka cukup mendapatkan pelayanan tersebut dengan mudah melalui Aplikasi Lapak Sarah, sehingga tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk perjalanan.

#### **5. Aplikasi Lapak Sarah memberikan perubahan yang nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.**

Warga tidak perlu lagi menghabiskan waktu berlama-lama di antrean kantor Disdukcapil. Proses pendaftaran dan pengajuan permohonan menjadi lebih cepat dan efisien, karena cukup diproses di desa/kelurahan melalui Aplikasi Lapak Sarah.

Dengan menggunakan aplikasi ini pemohon dapat melacak status permohonan mereka secara real-time dengan bantuan petugas registrasi melalui aplikasi tersebut. Mereka dapat melihat di mana tahap permohonan mereka berada dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian.

#### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan terkait efektivitas implementasi Aplikasi Lapak Sarah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengadakan Bimtek dan pelatihan serta sosialisasi, sehingga petugas telah mampu memahami setiap tahapan dan tata cara menjalankan aplikasi Lapak Sarah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Aplikasi Lapak Sarah dalam pelaksanaannya telah mampu menunjang ketepatan waktu penyelesaian dokumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar
3. Aplikasi Lapak Sarah menjadi solusi terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar untuk

mendapatkan pelayanan adminduk, sehingga dengan Aplikasi Lapak Sarah telah membantu meningkatkan kualitas pelayanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar .

4. Aplikasi Lapak Sarah telah mempercepat proses layanan di Disdukcapil, sehingga setiap permohonan layanan yang diterima dapat ditangani secara cepat dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan dari Aplikasi Lapak Sarah dalam meningkatkan pelayanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar telah tercapai.
5. Aplikasi Lapak Sarah membuat proses pelayanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mengalami perubahan yang nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

#### **Referensi**

- Malik, D. (2019). Analisis Swot Pada Distributor Cat Nippon Paint Di Wilayah Kecamatan Ngaliyan Kotamadya Semarang. *Jurnal Manajemen*, 4(2), 933. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i2.251>
- Moningka, S. B. (2013). Efektivitas Kejra Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik. *EMBA*, 6(2), 1–11.
- Susilowati. (2020). Impact of Covid-19's Pandemi on The Economy of Indonesia. *JBRM*, 6(2), 23–32.
- Yamali, F. R., & Putri, R. N. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 384. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.179>
- Yuanawati, A., & Askafi, E. (2022). Kompetensi, Karakter Individu, Etos Kerja dan Komunikasi terhadap



Efektivitas Kerja Melalui Iklim Organisasi Pada Masa Pandemi Covid-19. *Otonomi*, 22(2), 440–444.

Sutrisno, Edy. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana