

**IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN PENGAJUAN
ADMINDUK DESA DAN KELURAHAN (LAPAK SARAH)
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
MASYARAKAT DI KABUPATEN BLITAR**

(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

RESA MIDAWATUL NUR AZIZAH

NPM 22101091130



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2025**

RINGKASAN

Resa Midawatul Nur Azizah, 2025, **Implementasi Program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Blitar** (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar), Dosen Pembimbing I: Dr. Afifuddin, S. Ag., M. Si. Dosen Pembimbing II: Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M. AP

Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan pelaksanaan program Lapak Sarah di Kabupaten Blitar, dengan fokus pada upaya meningkatkan pelayanan masyarakat melalui kemudahan dan percepatan pengurusan administrasi kependudukan. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah sejauh mana implementasi program tersebut dapat berjalan efektif, sesuai dengan tujuan kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Bupati Blitar Nomor 21 Tahun 2022. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi program Lapak Sarah dengan menggunakan indikator Van Meter dan Van Horn, serta untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kelancaran program ini.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara kepada informan yang terdiri dari kepala bidang, tim IT, tim jemput bola sekaligus operator, petugas registrasi desa, serta masyarakat yang terlibat dalam program ini. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis data Milles, Huberman, dan Saldana yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan menggambar dan memverifikasi kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Lapak Sarah sukses dijalankan, tercermin dari terpenuhinya sebagian besar indikator Van Meter dan Van Horn, meskipun ada dua indikator yang masih mengalami kendala, yaitu komunikasi antar organisasi dan karakteristik pelaksana. Faktor pendukung utama dalam keberhasilan program ini adalah komitmen pemerintah daerah dan partisipasi aktif masyarakat, sementara faktor penghambat utama adalah kendala teknis, seperti gangguan jaringan dan server, serta rendahnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pengajuan dokumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa program Lapak Sarah telah berhasil meningkatkan pelayanan masyarakat, meskipun terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki. Saran yang dapat diberikan meliputi peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan teknis sistem, peningkatan pemahaman petugas registrasi desa tentang standar operasional prosedur, serta pengembangan fitur pelacakan status pengajuan dokumen. Selain itu, disarankan agar pemerintah daerah dan desa memperkuat dukungan terhadap program ini dengan pengalokasian anggaran yang memadai dan peningkatan fasilitas di tingkat desa.

Kata Kunci: Implementasi, Lapak Sarah, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik.

SUMMARY

*Resa Midawatul Nur Azizah, 2025, **Implementation of Village and Sub-district Population Administration Submission Service Program (Lapak Sarah) in an Effort to Improve Public Services in Blitar Regency (Study at the Population and Civil Registration Service of Blitar Regency)**, Supervisor I: Dr. Afifuddin, S. Ag., M. Si. Supervisor II: Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M. AP*

This study was conducted to describe the implementation of the Lapak Sarah program in Blitar Regency, with a focus on efforts to improve public services through ease and acceleration of population administration. The main problem in this study is the extent to which the implementation of the program can run effectively, in accordance with the policy objectives stated in Blitar Regent Regulation Number 21 of 2022. The purpose of this study is to analyze the implementation of the Lapak Sarah program using the Van Meter and Van Horn indicators, and to identify supporting and inhibiting factors that affect the smoothness of this program.

This study adopts a descriptive qualitative approach. With data collection techniques through observation and interviews with informants consisting of division heads, IT teams, outreach teams and operators, village registration officers, and the community involved in this program. The data collected were analyzed using Milles, Huberman, and Saldana data analysis techniques which include data collection, data condensation, data display, and drawing and verifying conclusions.

The results of the study indicate that the implementation of the Lapak Sarah program was successful, as reflected in the fulfillment of most of the Van Meter and Van Horn indicators, although there are two indicators that still experience obstacles, namely communication between organizations and characteristics of implementers. The main supporting factors in the success of this program are the commitment of the local government and active participation of the community, while the main inhibiting factors are technical constraints, such as network and server disruptions, and the low level of public understanding of the document submission procedure.

The conclusion of this study is that the Lapak Sarah program has succeeded in improving public services, although there are several areas that need to be improved. Suggestions that can be given include increasing socialization to the community, strengthening the technical system, increasing the understanding of village registration officers about standard operating procedures, and developing features for tracking the status of document submissions. In addition, it is recommended that local and village governments strengthen support for this program by allocating adequate budgets and improving facilities at the village level.

Keywords: *Implementation, Lapak Sarah, Population Administration, Public Services.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan publik merupakan keputusan atau langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah dengan tujuan tertentu guna memenuhi kepentingan masyarakat secara umum. Kebijakan ini dirancang guna menyelesaikan berbagai tantangan yang dihadapi dalam bermasyarakat, baik di bidang sosial, ekonomi, pendidikan, maupun layanan publik. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, kebijakan publik tidak hanya menjadi alat untuk mencapai tujuan pembangunan, tetapi juga sebagai instrumen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Thomas Dye mengartikan kebijakan publik sebagai semuanya yang berkaitan dengan pilihan pemerintah serta dapat pula dilaksanakan atau dilakukan dan dapat pula diabaikan (Nugroho, 2006).

Pelayanan publik ini salah satu aspek kebijakan publik mencakup berbagai tindakan pemerintah yang ditujukan kepada sekelompok individu dalam suatu komunitas atau kesatuan, yang terlibat dalam aktivitas-aktivitas yang memberikan manfaat, serta mampu memberikan kepuasan meskipun tidak selalu menghasilkan produk dalam bentuk fisik (Pasolong, 2013). Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai layanan yang mendukung kebutuhan dasar masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan administrasi kependudukan. Pelayanan yang optimal tidak berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat saja, tetapi juga mampu membangun dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Oleh sebab

itu, baik pemerintah pusat maupun daerah memiliki tanggung jawab untuk terus melakukan perbaikan dalam kualitas penyelenggaraan layanan publik.

Pemerintah daerah memiliki otoritas yang lebih luas dalam menyusun dan menentukan bentuk layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui kebijakan ini, pemerintah daerah dapat bersikap lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta menyesuaikan penyediaan layanan publik sesuai dengan situasi dan kondisi lokal. Sebagai konsekuensinya, permintaan masyarakat terhadap layanan yang berkualitas terus meningkat, seiring dengan harapan bahwa pemerintah dapat menyediakan layanan yang memenuhi standar tinggi. Peningkatan ini terjadi seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan kepada warganya, dan masyarakat pun menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk memperoleh layanan tersebut (Furqoni, 2014). Oleh sebab itu, semakin besar pula urgensi pemerintah untuk merespons kebutuhan masyarakat secara maksimal dan sesuai dengan kondisi lokal.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik dilandasi oleh berbagai peraturan yang menjadi pijakan hukum dalam pelaksanaannya. Salah satu aturan pokok yang mengatur Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dalam hal ini, Ombudsman Republik Indonesia berperan sebagai lembaga pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga ini bertugas melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintahan, mulai dari kementerian, lembaga negara, hingga pemerintah daerah di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Berdasarkan penilaian terhadap 586 instansi, Ombudsman mencatat bahwa 272 instansi (46,42%) berada pada kategori zona hijau, 250 instansi (42,66%) masuk zona kuning, dan 64 instansi (10,92%) masih termasuk dalam zona merah. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Meskipun ada perbaikan yang terlihat, seperti peningkatan jumlah instansi yang berada di zona hijau dari 179 pada tahun 2021 menjadi 272 pada tahun 2022, namun penurunan jumlah instansi di zona merah dan zona kuning menunjukkan bahwa tantangan besar dalam hal kualitas pelayanan publik masih sangat nyata (Ombudsman, 2023).

Masalah ini sering kali disebabkan oleh kurangnya komitmen dari pimpinan instansi dalam memprioritaskan perbaikan kualitas pelayanan. Minimnya pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai juga dapat memperburuk situasi. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah-langkah konkret dan upaya perbaikan yang lebih intensif diperlukan untuk menghadirkan layanan yang tanggap dan bermutu. Pembenahan tersebut tidak terbatas pada sisi prosedural, melainkan juga harus meliputi penguatan sistem tata kelola serta

pemanfaatan teknologi yang mampu mempercepat proses pelayanan, sekaligus meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas.

Kualitas pelayanan publik yang optimal tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia, oleh karena itu pemerintah mendorong setiap wilayah untuk menghadirkan terobosan kebijakan yang inovatif. Salah satu wujud nyata yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam pengelolaan administrasi kependudukan adalah melalui kebijakan yang menjadi bagian integral dari sistem administrasi negara serta berperan strategis dalam mendukung tata kelola pemerintahan dan pembangunan nasional. Administrasi kependudukan yang baik sangat penting karena berdampak langsung pada kehidupan sehari-hari masyarakat. Dengan data penduduk yang akurat dan sistem pencatatan sipil yang tertata, pemerintah dapat merencanakan dan melaksanakan kebijakan publik dengan lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat (Disdukcapil, 2024).

Administrasi kependudukan merupakan elemen penting dalam memberikan kepastian hukum, perlindungan sosial, serta akses terhadap berbagai layanan publik ditujukan untuk menjangkau seluruh warga negara Indonesia. Mengacu pada informasi dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil), total populasi Indonesia pada semester I tahun 2024 tercatat sebanyak 282.477.584 jiwa. Dari jumlah tersebut, tercatat sekitar 207.889.876 orang telah melakukan perekaman KTP elektronik dengan capaian 97,19 persen. Pemerintah menargetkan cakupan perekaman KTP

elektronik mencapai 99,4 persen pada akhir tahun 2024 (Kompas.com, 2024). Permasalahan dalam administrasi kependudukan di Indonesia masih menjadi tantangan serius. Selain itu masih terdapat permasalahan lain seperti struktur birokrasi yang kompleks, di mana proses pengurusan dokumen kependudukan sering kali memakan waktu lama, melibatkan banyak prosedur, dan kurang transparan (Alriani, 2018). Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah ini juga menyebabkan munculnya persepsi negatif di kalangan masyarakat terkait pemerintahan, khususnya mengenai birokrasi yang dinilai tidak efisien dan menyulitkan, serta indikasi adanya penyimpangan dalam bentuk nepotisme, kolusi, dan korupsi sehingga masyarakat lebih memilih untuk tidak mengurus dokumen administrasi kependudukan (Syahdan, 2018).

Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem administrasi kependudukan di Indonesia masih memerlukan banyak perbaikan untuk dapat mewujudkan sistem yang tertib, aman, dan jujur. Dengan semakin beragamnya kebutuhan masyarakat, akses terhadap administrasi kependudukan yang inklusif, mudah, dan adil menjadi tuntutan yang tidak dapat diabaikan. Di samping itu, pemerintah juga perlu memastikan bahwa perkembangan teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara optimal untuk menciptakan layanan yang lebih efisien dan transparan (Alriani, 2018). Maka dari itu, diharapkan seluruh penduduk Indonesia dapat terlayani secara optimal, memiliki dokumen kependudukan yang sah, dan mendapat hak dasar yang menjunjung tinggi prinsip hukum sehingga segala aktivitas yang berkaitan dengan masyarakat

harus tertulis secara sah sesuai dengan ketentuan hukum administrasi (Rindu et al., 2024). Salah satu dokumen penting yang harus dimiliki oleh masyarakat adalah dokumen terkait identitas kependudukan, karena menjadi bukti sah atas status kewarganegaraan Indonesia. Oleh sebab itu, setiap proses administrasi kependudukan harus dicatat secara resmi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peraturan tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, menjadi landasan hukum utama. Undang-Undang ini menetapkan ketentuan mengenai proses pencatatan data penduduk serta penerbitan dokumen resmi, termasuk KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan lain sebagainya. Undang-undang ini menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, efisien, dan terstandar di seluruh wilayah Indonesia. Maka dari itu, semua pengelolaan administrasi dilakukan dengan benar sesuai aturan berlaku untuk memastikan terbaik kepada masyarakat (Amalia & Supriatna, 2017).

Perbaikan sistem administrasi kependudukan tidak hanya bertumpu pada regulasi nasional, tetapi juga sangat ditentukan oleh keberhasilan implementasi di tingkat daerah. Perbedaan kondisi di daerah memunculkan dinamika tersendiri, yang pada akhirnya dibutuhkan pendekatan yang kontekstual dalam menjalankan kebijakan. Salah satu bentuk implementasi tersebut tercermin dalam Kabupaten Kutai Kartanegara PADU-DESK. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fathul Alamin (2023) dalam penelitiannya membahas bahwa implementasi program tersebut belum berjalan efektif. Kendala utama meliputi kurangnya sosialisasi, komunikasi yang tidak jelas, serta belum terbentuknya tim lokal secara optimal. Penelitian ini merekomendasikan adanya

program revitalisasi, peningkatan kualitas pelayanan, serta penyesuaian regulasi agar sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa tanpa dukungan komunikasi dan koordinasi yang memadai, kebijakan pelayanan publik tidak akan mencapai hasil yang maksimal.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang belum optimal masih menjadi faktor yang menghambat optimalisasi kualitas pelayanan publik di Indonesia, termasuk di Kabupaten Blitar. Kabupaten Blitar, yang terletak di Provinsi Jawa Timur, menempati posisi strategis sebagai salah satu wilayah yang secara aktif berupaya meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik. Kabupaten ini memiliki luas wilayah sebesar 1.588,79 km² dan jumlah penduduk sebanyak 1.125.224 jiwa, yang tersebar di 22 kecamatan dan 248 desa/kelurahan (BPS Kabupaten Blitar, 2024). Dengan wilayah yang luas dan populasi yang cukup besar pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) menjadi tantangan signifikan bagi Pemerintah Kabupaten Blitar. Pelaksanaan administrasi kependudukan perlu dilaksanakan secara sistematis, terorganisasi, dan efisien, mencakup seluruh jenjang pemerintahan dari pusat hingga daerah. Proses ini meliputi berbagai aktivitas yang bertujuan untuk pengelolaan dan penertiban data serta dokumen kependudukan, melalui tahapan pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan warga, hingga pengolahan informasi kependudukan. Hasil dari proses ini dimanfaatkan untuk menunjang layanan publik dan mendukung pembangunan lintas sektor (Yayat, 2017).

Pelayanan di Kabupaten Blitar memang tidak terpusat di kantor Disdukcapil, melainkan juga terdapat dua Tempat Layanan Adminduk (TLA) yang berlokasi di Srengat dan Wlingi. Keberadaan kedua Tempat Layanan Adminduk (TLA) ini mempermudah akses masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan. Namun, meskipun telah ada dua Tempat Layanan Adminduk (TLA) tersebut, masih banyak desa yang tidak terjangkau secara merata oleh layanan ini. Warga yang tinggal di daerah terpencil seperti Kecamatan Wates, Selorejo, Binangun, Bakung, Doko, dan Kesamben masih menempuh jarak yang relatif jauh demi mengakses layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, KK, dan Akta Lahir (Maghfiroh, 2023). Selain masalah akses, terdapat persoalan internal seperti Ketidakseimbangan antara jumlah tenaga kerja dan beban tugas yang diemban. Kondisi ini akan berimbas kepengurusan dokumen menjadi lama serta ketidakseimbangan ini juga berpotensi menimbulkan tekanan kerja yang berlebihan sehingga dikhawatirkan dapat mempengaruhi sikap kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Menyadari permasalahan ini, pemerintah Kabupaten Blitar memunculkan Lapak Sarah.

Lapak Sarah adalah *tool* berupa website untuk pelayanan pengajuan penerbitan dokumen adminduk bagi petugas registrasi desa. Tujuan dibuatnya *tool* Lapak Sarah untuk memudahkan petugas registrasi desa dalam pengajuan penerbitan dokumen adminduk serta memudahkan untuk pelacakan proses pengajuan dokumen adminduk. Setelah pengimplementasiannya program Lapak Sarah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat mendapatkan

layanan administrasi kependudukan. Sebelumnya, proses pendaftaran dan pengajuan permohonan sering kali memerlukan waktu dan tenaga yang besar, dengan warga harus menghabiskan waktu berjam-jam untuk mengantri di kantor pemerintahan setempat demi mendapatkan layanan yang diperlukan. Dalam pengimplementasiannya program Lapak Sarah membuat proses ini menjadi jauh lebih efektif dan efisien (Fitriani & Swasono, 2024). Terkait hal itu, dibutuhkan kolaborasi yang sinergis antara pihak terkait dan aparatur pemerintah, khususnya dengan PRD yang terlibat langsung dalam pemenuhan layanan kependudukan (Purwiasih, 2023). Dengan kolaborasi yang baik diharapkan semua layanan administrasi terlaksana baik di tingkat desa dan kelurahan, sehingga tidak perlu ke kantor Disdukcapil, Tempat Layanan Adminduk (TLA) Srengat, atau Tempat Layanan Adminduk (TLA) Wlingi. Program ini diharapkan mampu memberikan solusi yang efektif untuk mengatasi kendala akses layanan, serta memastikan bahwa semua warga Kabupaten Blitar mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang maksimal dan merata.

Pelaksanaan Program Lapak Sarah mendapat dukungan yang kuat dari berbagai kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Salah satunya Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dalam Pasal 73, disebutkan bahwa desa dan kelurahan wajib mendekatkan layanan kepada warganya, sehingga mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan yang selama ini terkendala oleh jarak atau birokrasi yang rumit. Guna menjamin keberhasilan pelaksanaan program ini

secara optimal, Kepala Dinas mengeluarkan Surat Keputusan Nomor: 188/08/409.105/2022. Adanya regulasi ini bertujuan memastikan bahwa Lapak Sarah dapat beroperasi secara optimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Program ini resmi diluncurkan pada periode Februari-Maret 2022 dan membawa harapan besar untuk memberikan perubahan, khususnya bagi warga yang berdomisili di wilayah terpencil yang selama ini mengalami kesulitan mengakses layanan administrasi kependudukan. Dengan adanya dukungan hukum yang jelas, diharapkan dapat terlaksana secara optimal dan efisien, sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara adil oleh seluruh masyarakat Kabupaten Blitar.

Untuk mengetahui apakah program Lapak Sarah telah berjalan sesuai dengan tujuannya diperlukan peninjauan terhadap kondisi di lapangan, khususnya berkaitan dengan hasil yang telah dicapai. Untuk melihat keberhasilan program ini adalah data kepemilikan dokumen administrasi kependudukan masyarakat. Melalui data tersebut, dapat terlihat sejauh mana masyarakat telah mengakses layanan yang disediakan, serta sejauh mana program Lapak Sarah mampu menjangkau kelompok-kelompok yang selama ini mengalami hambatan dalam pengurusan dokumen. Penilaian terhadap urgensi dan signifikansi program ini juga dapat didasarkan pada data terbaru dari dinas. Data tersebut kondisi aktual kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat, yang sekaligus menunjukkan pentingnya keberadaan program Lapak Sarah. Adapun data mengenai kepemilikan dokumen disajikan dalam gambar berikut:



Gambar 1. Kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan

Kabupaten Blitar

Sumber: Disdukcapil

Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa 282.104 penduduk telah memiliki Akta Lahir, namun 6.706 lainnya belum memilikinya. Dalam hal Kartu Keluarga (KK), hanya 464.721 penduduk yang tercatat memilikinya, sedangkan 471.427 lainnya belum memiliki KK, yang merupakan angka cukup besar dan mengkhawatirkan. Sementara itu, 986.383 penduduk telah memiliki KTP elektronik, tetapi masih terdapat 1.238 penduduk yang belum tercetak KTP-nya. Kesenjangan angka ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai regulasi dan kebijakan telah diterapkan, termasuk peluncuran Lapak Sarah, belum seluruh masyarakat merasakan akses layanan yang setara. Oleh karena itu, program Lapak Sarah sebagai inovasi pelayanan yang tidak hanya menjadi kebijakan administratif, tetapi menjadi jawaban konkret atas kebutuhan mendesak masyarakat untuk mendapatkan hak-hak sipil dasar secara cepat,,

mudah, dan merata. Inilah yang menjadi dasar penting penelitian, yakni terkait pengimplementasian ketika di lapangan dan bagaimana efektivitasnya dalam menjawab tantangan pelayanan adminduk di Kabupaten Blitar.

Berdasarkan observasi awal, terdapat sejumlah kendala-kendala. Salah satunya kendala teknis seperti website yang terkadang gangguan hal ini disebabkan karena keterbatasan infrastruktur teknologi sehingga hal ini menghambat pelayanan. Selain itu, banyak masyarakat yang masih kurang memahami program ini sehingga masih terdapat banyak pemohon datang ke kantor Dispendukcapil ataupun Tempat Layanan Adminduk (TLA). Selanjutnya, kendala kesalahan teknis dalam penulisan email atau pengisian berkas oleh pemohon juga sering memperlambat proses pengajuan dokumen. Pelaksanaan pelatihan dan bimbingan teknis menjadi langkah strategis yang perlu diambil oleh Disdukcapil, karena ketersediaan aparatur yang kompeten akan mendorong tercapainya pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat (Abdurrohman et al., 2022).

Selain itu, kendala yang dihadapi oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Blitar menunjukkan bahwa dalam setiap transisi perubahan kebijakan pasti adanya hambatan sebagaimana yang telah dialami oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Blitar sehingga perlu ada tindakan dan gerakan perubahan untuk menyelesaikan hambatan yang dihadapi (Abdurrohman et al., 2022). Kaitannya dengan program Lapak Sarah ini berdasarkan observasi awal Disdukcapil telah melakukan upaya perbaikan dengan peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi, pelatihan petugas registrasi desa, bimbingan teknis serta sosialisasi.

Dengan langkah-langkah perbaikan tersebut, program ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih inklusif dan merata, serta mengatasi ketimpangan akses layanan di berbagai wilayah.

Dalam konteks penyelesaian permasalahan peningkatan pelayanan masyarakat di Kabupaten Blitar diperlukan formulasi kebijakan efektif untuk memastikan optimalisasi sistem tersebut. Analisis implementasi program ini mengacu pada kerangka kerja yang menetapkan parameter kebijakan dan mempertimbangkan konteks implementasinya. Prinsip dasarnya adalah bahwa perubahan kebijakan akan berdampak pada implementasinya. Menurut Van Meter dan Van Horn (1975) menyoroti enam kategori variabel yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang sekaligus merepresentasikan elemen-elemen pembentuk kebijakan dengan kinerja. Variabel ini berfungsi untuk alat analisis terhadap proses implementasi kebijakan, serta memberikan penjelasan atas pencapaian maupun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program. Keberhasilan implementasi suatu program bergantung pada sejumlah faktor, seperti kepentingan para pihak yang terdampak, bentuk manfaat yang ditimbulkan, tingkat perubahan yang diharapkan, sudut pandang pembuat kebijakan, serta kontribusi aktor pelaksana dalam proses pelaksanaan kebijakan tersebut. Oleh karena itu, strategi formulasi kebijakan Program Lapak Sarah yang efektif di Kabupaten Blitar harus mempertimbangkan aspek-aspek tersebut secara holistik dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan yang terlibat dalam pencapaian tujuan yang telah diharapkan secara efisien dan efektif.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang “Implementasi Program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Blitar”. Hal ini didasari oleh pentingnya administrasi kependudukan sebagai bagian integral dari pelayanan publik yang berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya program Lapak Sarah, diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.:

1. Bagaimana implementasi program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di Kabupaten Blitar?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di Kabupaten Blitar

C. Tujuan Penelitian

Dengan merujuk kepada perumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan dari penelitian ini untuk mencapai hasil-hasil berikut:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis mengenai implementasi program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di Kabupaten Blitar.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di Kabupaten Blitar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Studi penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam konteks implementasi pelayanan publik, serta berfungsi sebagai acuan dalam upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Blitar. Bagi penulis, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemerintah untuk mengambil langkah konkret dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bagi pemerintah daerah, hasil kajian ini dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam merumuskan kebijakan baru yang relevan dengan kondisi sosial masyarakat. Sementara itu, bagi peneliti berikutnya, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai peran pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, serta menjadi rujukan bagi penelitian lanjutan.



BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan, diambil kesimpulan bahwa program Lapak Sarah di Kabupaten Blitar telah berhasil dijalankan yang tercermin dari terpenuhinya sebagian besar indikator implementasi. Merujuk pada indikator-indikator Van Meter dan Van Horn ditemukan bahwa dua aspek, indikator komunikasi antarorganisasi dan karakteristik pelaksana belum berjalan dengan efektif. Indikator pertama, dalam Perbup Blitar Nomor 21 Tahun 2022 serta SK Kepala Dinas Nomor 188/08/409.105/2022 yang mencakup ukuran dasar telah tercantum yang bertujuan menetapkan kewajiban desa dan kelurahan untuk memfasilitasi layanan administrasi kependudukan dengan sasaran kemudahan akses, percepatan layanan, serta pengurangan beban waktu, biaya, dan tenaga. Indikator sumber daya telah didukung oleh ketersediaan 74 pegawai Disdukcapil dan 248 PRD terlatih, insentif bulanan sebesar Rp250.000 bagi PRD, serta tambahan honor perjalanan dinas bagi pegawai Disdukcapil. Namun, pada indikator komunikasi antarorganisasi masih ditemukan kendala dalam penyampaian informasi belum merata dan adanya perbedaan pemahaman antara PRD dan Disdukcapil. Meski telah tersedia fitur catatan pada aplikasi Lapak Sarah dan pelatihan rutin telah dilaksanakan.

Sementara itu, indikator karakteristik pelaksana juga belum sepenuhnya terpenuhi karena sebagian PRD belum memahami prosedur dengan baik dan belum konsisten menjalankan pelayanan sesuai SOP. Di sisi lain, faktor-faktor sosial, ekonomi, dan politik masyarakat turut mendukung pelaksanaan, sebagaimana terlihat dari kemudahan akses layanan, efisiensi waktu dan biaya, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Terakhir, pada indikator kecenderungan pelaksana PRD dan petugas lapangan menunjukkan komitmen dan sikap positif terhadap program, yang terlihat dari keterlibatan mereka dalam pelatihan, kegiatan jemput bola, serta pelayanan aktif kepada masyarakat.

Faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi program Lapak Sarah antara lain adalah komitmen dan dukungan pemerintah daerah melalui penyediaan anggaran insentif bagi PRD, pelaksanaan pelatihan dan sosialisasi rutin, serta pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat juga menjadi faktor pendukung utama, tercermin dari tingginya jumlah pengajuan dokumen melalui PRD serta hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan skor “Sangat Baik”. Di sisi lain, pelaksanaan program ini juga menghadapi beberapa kendala. Faktor penghambat yang paling menonjol adalah masalah teknis, seperti gangguan jaringan VPN, error server, dan downtime sistem akibat pemeliharaan infrastruktur, yang menghambat proses pelayanan dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat. Selain itu, masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai keberadaan

program Lapak Sarah, termasuk kurangnya pengetahuan bahwa pengajuan dokumen kini dapat dilakukan melalui PRD di tingkat desa, serta ketidaktahuan terhadap kelengkapan persyaratan dokumen, menjadi kendala yang menyebabkan banyaknya pengajuan tertunda atau tidak diproses. Dengan demikian, meskipun implementasi program Lapak Sarah telah berjalan cukup efektif, tetap diperlukan perbaikan pada aspek komunikasi, pemahaman pelaksana, serta strategi sosialisasi agar program ini dapat lebih optimal dan merata manfaatnya bagi seluruh masyarakat Kabupaten Blitar.

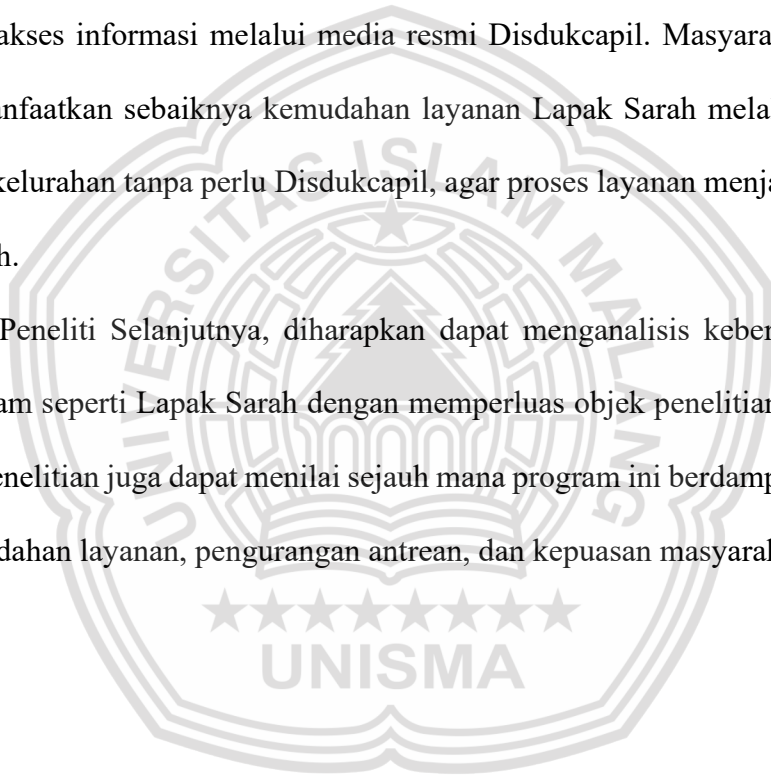
B. Saran

Berdasarkan yang sudah diuraikan, adapun rekomendasi ini diharapkan dapat mengatasi hambatan yang dihadapi dalam mengimplementasikan program Lapak Sarah yaitu:

1. Bagi Disdukcapil, perlu meningkatkan sosialisasi Lapak Sarah agar masyarakat memahami prosedur, jenis layanan, dan persyaratan dokumen. Sosialisasi dapat dilakukan melalui forum desa, media sosial, dan pamflet. Selain itu, diperlukan penguatan teknis melalui evaluasi berkala sistem bersama Dinas Kominfo, serta pengembangan fitur pelacakan status dokumen agar masyarakat dapat memantau proses layanan tanpa bergantung pada PRD. Penganggaran khusus juga dibutuhkan untuk pengembangan sistem, pelatihan teknis, dan penyediaan sarana pendukung.
2. Bagi Petugas Registrasi Desa (PRD), perlu peningkatan pemahaman terhadap SOP Lapak Sarah, ketelitian dalam penginputan data, serta kemampuan menangani pengajuan yang ditolak. Sebagai ujung tombak

pelayanan di desa, kualitas kinerja PRD sangat menentukan keberhasilan program.

3. Bagi Masyarakat, diharapkan bersikap proaktif dalam mengurus dokumen kependudukan, mengingat pentingnya dokumen seperti KTP, KK, dan KIA sebagai dasar akses berbagai layanan publik. Partisipasi aktif diperlukan, baik dengan mengikuti sosialisasi yang dilakukan pemerintah desa maupun mengakses informasi melalui media resmi Disdukcapil. Masyarakat juga memanfaatkan sebaiknya kemudahan layanan Lapak Sarah melalui PRD desa/kelurahan tanpa perlu Disdukcapil, agar proses layanan menjadi lebih mudah.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan dapat menganalisis keberlanjutan program seperti Lapak Sarah dengan memperluas objek penelitian. Selain itu, penelitian juga dapat menilai sejauh mana program ini berdampak pada kemudahan layanan, pengurangan antrean, dan kepuasan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Afrizal, M. A. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Agustino, L. (2017). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Mahmudi, R. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles, M. ., Huberman, A. ., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook 3 rd Edition*. USA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhyi, M. (2018). *Metodologi Penelitian*. Surabaya: Adi Buana University Press.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian Cet. 9*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nugroho, R. (2006). *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang: Model-Model Perumusan, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Nugroho, R. (2008). *Public Policy: Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan, Proses Kebijakan, Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi, Risk Management Dalam Kebijakan Publik, Kebijakan Sebagai The Fifth Estate, Metode Penelitian Kebijakan*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (1997). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. USA: Perseus Books Publishing.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prabawati, I., Rahaju, T., & Kurniawan, B. (2019). *Analisis Kebijakan Publik*. Surabaya: UNESA University Press.
- Rahmadi, R. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Safri, H. (2018). *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Palopo: Lembaga Penerbit Kampus IAIN Palopo.

- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, S. (2010). *Sosiologi Suatu Pengantar Cet. ke-43*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Subarsono, A. G. (2023). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno, E. (2010). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, In Praktis, dan Mudah*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sukiati. (2016). *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar*. Medan: CV. Manhaji.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi*. Jakarta: PT Buku Seru.

Jurnal:

- Abdurrohman, Cikusin, Y., & Afifuddin. (2022). Reformasi Birokrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(6), 2018.
- Alamin, F. (2023). Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Desa dan Kelurahan (PADU-DESK) Dalam Rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 8(2), 180–195. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v8i2.3729>
- Amalia, E., & Supriatna, Y. (2017). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan Egovernment. *Prosiding Seminar Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(1), 81–85.
- Apriani, F. (2024). *Implementasi Program Akselerasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Aksi Pakdeku) di Desa Krayan Bahagia*. 2(1), 276–284.

- Aziz, Y. A., & Ningrum, E. W. (2024). *Era Baru Politik Anak Muda dan Mahasiswa Untuk Menentukan Pemimpin Indonesia*. 9(September 2023), 62–74.
- Daniswara, A., & Megawati, S. (2023). Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online Plavon Di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2623–2636. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2623-2636>
- Fitriani, A., & Swasono, E. (2024). Aplikasi Lapak Sarah (Layanan Pengajuan Adminduk Desa Kelurahan) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Jurnal Otonomi*. <https://doi.org/https://doi.org/10.32503/otonomi.v24i1.5773>
- Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Publika*, 2(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v2n3.p%25p>
- Hermanses, U., Aminah, A., & Soselisa, P. S. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagia Barat. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 429–444. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4423>
- Kadir. (2004). Efektivitas Strategi Peta Konsep Dalam Pembelajaran Sains Dan Matematika. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 51:10.
- Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59–67. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/download/425/256/750>
- Purwiasih, D. P. (2023). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Good Governance: Studi tentang pelayanan administrasi kependudukan Tutul WA pada ...* [Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang]. http://fia.ub.ac.id/katalog/index.php?p=show_detail%5C&id=9617
- Putra, L. R., Majid, A. I., Cahyani, G. A., Ekasari, R. N., Aldama, Y., Hikmah, H., Devi, E. P., Alfrida, O. R., Aini, M., Agatha, Y. P., & Gunawan, R. I. H. (2020). Penertiban Administrasi Desa Menuju Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 1(3), 246. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v1i3.8757>
- Rindu, M. S., Natsir, L. F., Puspitasari, I., & Amaliya, L. (2024). Pelayanan Administrasi Publik Dinas Kependudukan Dan Pecatatan Sipil Kabupaten Indramayu. *Aspirasi*, 14(01), 1–6. <https://doi.org/10.31943/aspirasi.v14i01.118>

- Saida, D. S., Muchsin, S., & Putra, L. R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Jurnal Respon Publik*, 17(9), 71–79. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/21921>
- Setiyo, M., & Waluyo, B. (2025). *Metodologi Penelitian dan Perancangan Eksperimen*. Unimma Press
- .Syahdan. (2018). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan kali kecamatan biau kabupaten buol. *Administrasi Publik*, 6, 155–164.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>

Skripsi/Thesis:

- Alriani, A. (2018). *Analisis Partispasi Masyarakat dalam Pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Saddad, A. K. A. (2024). *E-Readiness Operator Pelaksana Dalam Penerapan Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) Di Kabupaten Tulungagung* [Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur]. <https://repository.upnjatim.ac.id/id/eprint/25972>
- Saputri, C. F. (2023). *Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta)*. Universitas Islam Negeri Walisongo.

Website:

- Badan Pusat Statistik (2024). *Jumlah Desa /Kelurahan Menurut Kecamatan—Tabel Statistik*. Diambil 23 Desember 2024, dari <https://blitarkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjU1IzI=/jumlah-desa--kelurahan-menurut-kecamatan.html>.
- Disdukcapil. (2024). *Pentingnya Adminitrasi Kependudukan di Indonesia*. Disdukcapil.Bulelengkab.Go.Id. https://disdukcapil.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/94_pentingnya-adminitrasi-kependudukan-di-indonesia

Kompas.com. (2024). *Jumlah Terbaru Penduduk RI: Total 282.477.584 Jiwa, Terbanyak Laki-laki*. Diambil 23 Desember 2024, dari https://nasional.kompas.com/read/2024/08/07/15182681/jumlah-terbaru-penduduk-ri-total-282477584-jiwa-terbanyak-laki-laki#google_vignette

Maghfiroh, S. (2023). *6 Kecamatan Terpencil di Blitar: Urutan Pertama Bukan Selorejo ataupun Doko, Justru Diraih oleh Daerah*. JatimNetwork.Com. Diambil 27 Desember 2024, dari <https://www.jatimnetwork.com/jatim/438753031/6-kecamatan-terpencil-di-blitar-urutan-pertama-bukan-selorejo-ataupun-doko-justru-diraih-oleh-daerah>

Ombudsman RI (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. Diambil 10 Desember 2024, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri (Permen) Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/04/M.PAN/42007 tentang Pedoman Umum Formulasi, Implementasi, Evaluasi Kinerja, dan Revisi Kebijakan Publik di Lingkungan Lembaga Pemerintah Pusat dan Daerah.

Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Blitar Nomor 107 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar Nomor 188/08/409.105/2022 tentang Penetapan Inovasi Lapak Sarah.