

**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)

**Resa Midawatul Nur Azizah<sup>1</sup>, Afifuddin<sup>2</sup>, Langgeng Rachmatullah Putra<sup>3</sup>**  
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam  
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
E-mail: [resanurazizah2005@gmail.com](mailto:resanurazizah2005@gmail.com)

**ABSTRAK**

*Program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) merupakan layanan administrasi kependudukan yang disediakan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan dokumen kependudukan melalui petugas registrasi di tingkat desa dan kelurahan. Namun dalam pelaksanaannya, program ini belum sepenuhnya berjalan optimal dikarenakan masih terdapat kendala teknis. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji, menjelaskan, dan menganalisis terkait implementasi program Lapak Sarah dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaannya. Jenis penelitian yang digunakan penelitian deskriptif pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan memverifikasi kesimpulan. Untuk melihat keberhasilan implementasi mengacu pada teori Van Meter dan Van Horn yang mencakup enam indikator yaitu 1) Ukuran-ukuran dasar dan tujuan kebijakan, 2) Sumber daya, 3) Komunikasi antar organisasi, 4) Karakteristik pelaksana, 5) Kondisi ekonomi, sosial, dan politik, dan 6) Kecenderungan pelaksana (implementor). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar indikator telah terpenuhi, namun pada indikator komunikasi antar organisasi dan karakteristik pelaksana masih terdapat kendala. Faktor pendukung mencakup komitmen pemerintah daerah dan partisipasi masyarakat, sementara hambatan utama adalah kendala teknis, dan rendahnya literasi pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengajuan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas teknis melalui pelatihan rutin serta sosialisasi yang lebih masif untuk mendorong pemahaman masyarakat terhadap program Lapak Sarah.*

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

**Pendahuluan**

Kebijakan publik merupakan instrumen penting yang digunakan pemerintah dalam mengatur dan mengarahkan berbagai urusan masyarakat demi mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Thomas R. Dye (dalam Nugroho, 2006), kebijakan publik adalah segala bentuk keputusan yang diambil oleh pemerintah, baik dalam bentuk tindakan maupun tidak melakukan tindakan tertentu. Dengan kata lain, kebijakan publik mencerminkan pilihan-pilihan pemerintah yang secara langsung memengaruhi kehidupan masyarakat, baik melalui intervensi aktif maupun melalui keputusan untuk tidak bertindak. Dalam pelaksanaannya, kebijakan publik salah satunya diwujudkan melalui pelayanan publik sebagai upaya pemerintah memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan publik sendiri merupakan tindakan pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat luas dalam rangka memenuhi hak-hak dasar mereka. Pasolong (2013), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah bentuk

tindakan pemerintah yang memberikan kepuasan kepada masyarakat meskipun hasilnya tidak selalu berupa barang fisik. Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan memegang peran penting karena menyangkut pengakuan identitas dan hak setiap warga negara.

Namun demikian, kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan di Indonesia masih belum merata dan menghadapi tantangan serius. Berdasarkan penilaian Ombudsman Republik Indonesia terhadap 586 instansi pada tahun 2022, hanya 272 instansi (46,42%) yang berada dalam zona hijau, sementara 250 (42,66%) di zona kuning, dan 64 instansi (10,92%) masih masuk zona merah. Kondisi ini mencerminkan bahwa hampir setengah dari instansi publik belum memberikan pelayanan yang sesuai standar (Ombudsman RI, 2023).

Administrasi kependudukan ini merupakan elemen penting dalam memberikan kepastian hukum, perlindungan sosial, serta akses terhadap berbagai layanan publik. Berdasarkan data dari

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil), jumlah total penduduk Indonesia pada semester I tahun 2024 mencapai 282.477.584 jiwa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 207.889.876 jiwa 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). Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah memicu pandangan negatif terhadap birokrasi yang dianggap rumit, tidak transparan, dan sarat dengan praktik nepotisme, kolusi, serta korupsi, sehingga banyak warga enggan 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. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem yang tertib, aman, dan berbasis hukum kuat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Perbaikan sistem administrasi kependudukan tidak cukup hanya mengandalkan regulasi di tingkat nasional, tetapi sangat ditentukan oleh efektivitas implementasinya di tingkat daerah. Setiap daerah memiliki karakteristik geografis, sumber daya manusia, serta kapasitas infrastruktur yang berbeda-beda. Oleh karena itu, pendekatan kebijakan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi lokal agar mampu menjawab persoalan pelayanan publik secara nyata.

Implementasi kebijakan di daerah menjadi penentu utama keberhasilan reformasi pelayanan publik. Salah satu buktinya terlihat dari Program Pelayanan Administrasi Terpadu Desa dan Kelurahan (PADU-DESK) di Kabupaten Kutai Kartanegara. Berdasarkan penelitian Fathul Alamin (2023), implementasi program PADU-DESK belum berjalan efektif karena minimnya sosialisasi kepada masyarakat, komunikasi antar pelaksana yang tidak jelas, serta belum optimalnya kinerja tim pelaksana di lapangan. Temuan ini menunjukkan bahwa tanpa dukungan koordinasi yang kuat, pemahaman bersama, dan pelibatan aktif para pelaksana, kebijakan pelayanan publik berpotensi gagal mencapai tujuannya.

Permasalahan yang sama turut menjadi hambatan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Blitar. Dengan luas wilayah 1.588,79 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 1.125.224 jiwa yang tersebar di 22 kecamatan dan

248 desa/kelurahan (BPS Kabupaten Blitar, 2024). Pelayanan adminduk menjadi tantangan tersendiri meskipun terdapat dua Tempat Layanan Adminduk (TLA) di Srengat dan Wlingi masih kesulitan mengakses layanan tersebut (Maghfiroh, 2023). Di samping masalah geografis, keterbatasan jumlah pegawai juga menyebabkan kualitas pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, untuk menyelesaikan permasalahan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mengembangkan inovasi pelayanan melalui program Lapak Sarah. Program ini merupakan program yang memungkinkan masyarakat mengajukan berbagai dokumen kependudukan melalui desa atau kelurahan masing-masing, tanpa perlu datang ke kantor Disdukcapil. Program Lapak Sarah juga di perkuat dalam Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Peraturan ini mengamanatkan agar pelayanan administrasi mendekat ke masyarakat, termasuk melalui desa dan kelurahan. Dalam Pasal 73 ditegaskan bahwa desa/kelurahan wajib menyediakan layanan adminduk yang mudah diakses. Selain itu, diterbitkan pula SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar Nomor 188/08/409.105/2022 tentang Penetapan Inovasi Lapak Sarah. Untuk menilai apakah program ini berjalan sesuai dengan tujuannya, diperlukan peninjauan terhadap kondisi di lapangan, khususnya dari data kepemilikan dokumen adminduk. Berdasarkan data terbaru dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar:Sebanyak 282.104 penduduk telah memiliki Akta Lahir, sementara 6.706 belum memilikinya. Untuk dokumen Kartu Keluarga (KK), hanya 464.721 penduduk yang telah memilikinya, sedangkan 471.427 lainnya belum. Dalam hal kepemilikan KTP elektronik, 986.383 penduduk telah memilikinya, namun masih ada 1.238 yang belum tercetak. Angka-angka ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan dalam kepemilikan dokumen adminduk, meskipun program Lapak Sarah telah diluncurkan. Hal ini menandakan bahwa belum seluruh masyarakat dapat mengakses layanan secara setara. Pada pelaksanaannya, program Lapak Sarah masih menghadapi kendala antara lain gangguan teknis dan rendahnya literasi digital masyarakat.

Dengan mengacu pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, keberhasilan pelaksanaan program ini perlu dikaji secara menyeluruh, terutama dalam melihat sejauh mana kebijakan tersebut mampu menjawab persoalan pelayanan administrasi kependudukan. Maka dari itu, penulis merasa terdorong untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul “Implementasi Program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Blitar”.

### Rumusan Masalah

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 faktor penghambat program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di Kabupaten Blitar?

### Tujuan Penelitian

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 faktor penghambat implementasi program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di Kabupaten Blitar.

### Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis  
Diharapkan menjadi kontribusi positif dalam ilmu pengetahuan berkaitan implementasi pelayanan publik, serta dapat menjadi model bagi peningkatan layanan administrasi kependudukan.
2. Manfaat Praktis  
Diharapkan mampu memberikan peningkatan dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong pemerintah mengambil tindakan nyata. Hasil penelitian dapat menjadi pertimbangan dalam perumusan kebijakan baru dan memberikan kontribusi bagi pengembangan teori serta penelitian lanjutan terkait peran pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

### Tinjauan Pustaka

#### Kebijakan Publik

Menurut Thomas R. Dye (dalam Nugroho, 2006), mendefinisikan kebijakan publik sebagai “*Whatever governments choose to do or not to do*”, yaitu segala bentuk keputusan yang diambil atau diabaikan oleh pemerintah sebagai bagian dari kewenangannya. Dengan ini dimaksudkan sebagai sarana untuk mengkaji langkah-langkah yang diambil oleh pihak pemerintah, alasan di balik tindakan tersebut, serta faktor-faktor yang membuat pelaksanaannya berbeda-beda di setiap situasi.

#### Implementasi Kebijakan

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2017), implementasi kebijakan merujuk pada

berbagai langkah konkret yang dilakukan berdasarkan keputusan yang telah ditetapkan sebelumnya. Model yang dikembangkan oleh Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2016) menilai keberhasilan implementasi kebijakan publik mengacu pada enam variabel yaitu indikator ukuran-ukuran dasar dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik pelaksana, kondisi ekonomi, sosial, dan politik, serta kecenderungan pelaksana (implementor).

#### Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2013), pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang dijalankan oleh pemerintah terhadap sekelompok individu yang terlibat dalam berbagai aktivitas yang memberikan manfaat serta memberikan kepuasan meskipun tidak berwujud fisik. Selain itu, pelayanan publik ini juga merupakan mencakup proses pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak sipil warga melalui penyediaan barang, jasa, atau layanan administrasi (Putra et al., 2020).

#### Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan adalah komponen dari sistem tata kelola administrasi negara yang berperan besar dalam proses pemerintahan dan pembangunan melalui pengelolaan data penduduk, pencatatan sipil, serta penerbitan dokumen resmi (Purwanti & Suharyadi, 2018).

### Metode Penelitian

#### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2017) bahwa pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami secara menyeluruh subjek yang diteliti, melalui penjabaran kata dalam situasi nyata yang sedang berlangsung. Selain itu, pendekatan ini memosisikan peneliti sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan dan interpretasi data. Penelitian deskriptif ditujukan untuk menggambarkan secara sistematis, objektif, dan akurat hubungan serta fakta-fakta dalam fenomena yang menjadi fokus penelitian. Hal ini sesuai dengan pendapat Nazir (2014) bahwa penelitian deskriptif dilakukan untuk menggambarkan secara jelas dan rinci karakteristik seseorang, kondisi, gejala, atau kelompok tertentu. Kombinasi antara pendekatan kualitatif dan jenis

deskriptif ini sangat relevan dalam mengkaji implementasi Program Lapak Sarah.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan elemen penting yang menentukan arah dan batas kajian agar tetap relevan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam pendekatan kualitatif, fokus tidak hanya terbatas pada variabel, tetapi juga pada pemahaman menyeluruh terhadap konteks sosial yang mencakup tempat, pelaku, dan aktivitas yang saling terhubung secara utuh (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini difokuskan pada program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah). Adapun fokus penelitian sebagai berikut:

1. Implementasi program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di Kabupaten Blitar yang diukur menggunakan indikator Van Meter dan Van Horn yaitu (1) Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, (2) Sumberdaya (3) Komunikasi antar organisasi, (4) Karakteristik pelaksana, (5) Kondisi ekonomi, sosial, dan politik, dan (5) Kecenderungan pelaksana (implementor)
2. Faktor Pendukung dan faktor penghambat implementasi program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di Kabupaten Blitar.
  - a. Faktor pendukung pelaksanaan program berupa komitmen dan dukungan dari pemerintah serta partisipasi masyarakat
  - b. Faktor penghambat pelaksanaan program berupa kendala teknis dan rendahnya kesadaran masyarakat.

### **Lokasi dan Situs Penelitian**

Menurut Sujarweni (2014), lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya proses penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Blitar dengan lokasi utama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena instansi pelaksana program Lapak Sarah dan menjadi pusat pelayanan administrasi kependudukan daerah. Disdukcapil menyediakan akses terhadap informasi, data, dan aktor pelaksana yang dibutuhkan, serta memiliki sistem pelayanan yang terstruktur dan sumber daya manusia yang kompeten. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Blitar telah memperoleh penghargaan dari Kementerian PAN-RB sebagai unit kerja pelayanan berpredikat menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada tahun 2024, sehingga memperkuat validitas dan kredibilitasnya sebagai lokasi penelitian.

### **Sumber Data**

Segala sesuatu yang dapat memberikan informasi relevan terhadap data yang dicari disebut sebagai sumber data. Informasi tersebut harus diperoleh dari pihak atau hal yang relevan dengan topik penelitian, sehingga penting untuk memastikan bahwa sumbernya dapat dipercaya. Menurut Sugiyono (2019) sumber data terbagi menjadi dua bagian diantaranya:

#### **1. Data Primer**

Menurut pendapat Sugiyono (2019), data primer adalah data yang dihimpun langsung oleh peneliti dari sumber aslinya melalui interaksi secara langsung di lapangan. Dalam penelitian ini, menerapkan teknik *purposive sampling*, di mana pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan kriteria khusus yang dinilai memiliki pengetahuan, pengalaman, atau wewenang yang sesuai dengan objek penelitian. Informan terdiri dari pihak-pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses pelaksanaan kebijakan Program Lapak Sarah di Kabupaten Blitar, antara lain Kepala Bidang PD&IP, Tim IT, Tim Jemput Bola sekaligus Operator, Petugas Registrasi Desa (PRD), serta masyarakat.

#### **2. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2019), data sekunder tersebut diperoleh melalui sumber tidak langsung, seperti dokumen tertulis atau informasi dari pihak lain, bukan langsung dari subjek penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder dimanfaatkan untuk memperkuat dan melengkapi hasil dari data primer. Data sekunder mencakup peraturan perundang-undangan, kebijakan daerah, laporan kinerja instansi, hasil survei kepuasan masyarakat, serta literatur lain yang berkenaan dengan pengimplementasian program Lapak Sarah di Kabupaten Blitar.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2019) teknik pengumpulan data memegang peranan penting dalam proses penelitian, mengingat bahwa inti dari penelitian adalah memperoleh data. Dalam hal ini, peneliti menerapkan beberapa teknik untuk mengumpulkan data.

#### **1. Observasi**

Peneliti melakukan observasi langsung di lokasi penelitian guna mengumpulkan data terkait pelaksanaan program Lapak Sarah. Peneliti mencermati aktivitas pelaksana, alur pelayanan, serta dinamika yang terjadi di lapangan. Observasi dilakukan sebanyak empat kali dalam periode 7 Maret hingga 29 April 2025.

#### **2. Wawancara**

Wawancara digunakan untuk menggali informasi secara mendalam dari informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program.

Proses wawancara dilaksanakan berdasarkan pedoman pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya. Wawancara berlangsung selama periode 7 Maret hingga 29 April 2025, dengan durasi antara 15 menit hingga 2 jam per sesi, disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan informan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk melengkapi dan mendukung data hasil observasi maupun wawancara melalui teknik yang melibatkan pengumpulan dokumen kebijakan, laporan kegiatan, arsip internal, serta dokumentasi visual seperti foto pelaksanaan program dan rekaman audio-video hasil wawancara. Proses dokumentasi dilakukan secara berkelanjutan selama masa penelitian berlangsung.

**Teknik Analisis**

Milles, Huberman & Saldana (2014) dalam bukunya *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (3rd ed.), mengemukakan bahwa metode analisis data dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap awal penelitian dimulai dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi selama periode 7 Maret 2025 hingga 29 April 2025. Informan berasal dari berbagai pihak yang terkait langsung dengan pelaksanaan program Lapak Sarah.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

- Pemilihan (*selecting*), menyeleksi hasil wawancara dan dokumen, kemudian memberi label pada bagian yang relevan untuk memudahkan pengelompokan informasi berkaitan dengan fokus penelitian.
- Pemfokusan (*focusing*), setelah data dipilih peneliti menyaring dan membatasi informasi hanya pada aspek yang sesuai dengan enam indikator Van Meter dan Van Horn.
- Pengabstraksian (*abstracting*), proses abstraksi dilakukan secara berulang dengan merangkum inti pernyataan, menyusun informasi penting, serta menilai hubungan antar data. Peneliti menelaah ulang hasil wawancara dan dokumen hingga tiga kali guna memastikan hanya data yang relevan dan akurat yang dipertahankan.
- Penyederhanaan & transformasi (*simplifying & transforming*), informasi yang telah diseleksi diringkas menjadi bentuk yang lebih sederhana. Peneliti membuat ringkasan tiap informan dan

mengelompokkannya untuk memudahkan penafsiran lebih lanjut.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi dan dikondensasi disusun dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan dokumentasi seperti foto dan kutipan langsung dari wawancara. Penyajian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi lapangan.

4. Menggambar dan memverifikasi kesimpulan (*Drawing and verification Conclusion*)

Kesimpulan ditarik secara bertahap dan bersifat sementara sejak awal proses analisis, lalu dikembangkan melalui penguatan data, identifikasi pola, serta hubungan antar informasi. Peneliti melakukan refleksi terhadap data, membandingkan antar sumber, serta menyesuaikan dengan indikator teori Van Meter dan Van Horn. Verifikasi dilakukan melalui pembacaan ulang, diskusi, dan pencocokan temuan dengan konteks teoritis, untuk memastikan bahwa hasil akhir benar-benar menggambarkan kondisi implementasi program.

**Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data dapat diukur melalui uji kredibilitas agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2019). Uji kredibilitas dilakukan sebagai berikut:

- Perpanjangan pengamatan, peneliti melakukan observasi ulang di lokasi pelaksanaan program Lapak Sarah untuk memverifikasi data sebelumnya dan memperkuat pemahaman.
- Meningkatkan ketekunan, pengamatan dilakukan secara teliti dan berkesinambungan, dengan menelusuri dokumen pendukung dan studi terdahulu untuk memastikan data yang dikumpulkan valid, rinci, dan sistematis.
- Triangulasi, dilakukan melalui (1) triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan informasi dari berbagai narasumber seperti pegawai dinas, PRD, tim jempot bola, dan masyarakat, (2) triangulasi teknik yaitu mengkombinasikan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memverifikasi kesesuaian informasi, (3) triangulasi waktu yaitu mengumpulkan data di rentang waktu berbeda guna menguji konsistensi temuan.
- Analisis kasus negatif, dalam penelitian ini menyelidiki data yang bertentangan untuk memahami perbedaan perspektif atau kelemahan pelaksanaan program, sehingga mampu mengidentifikasi isu yang mungkin terabaikan.
- Menggunakan bahan referensi, hasil rekaman wawancara dan dokumentasi seperti foto digunakan sebagai bukti pendukung dalam

proses analisis untuk memperkuat validitas data.

6. *Member check*, Pemeriksaan data dari berbagai narasumber dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang diterima konsisten dan akurat

## **Pembahasan**

1. Implementasi Implementasi Program Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Blitar

Implementasi merujuk pada pelaksanaan kebijakan yang dirancang sebelumnya untuk merealisasikan tujuan yang telah ditentukan. Untuk menilai pelaksanaan kebijakan tersebut, digunakan sejumlah faktor sebagai indikator kinerja. Dalam hal ini, penulis merujuk pada indikator keberhasilan implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2016).

- a. Ukuran-Ukuran Dasar dan Tujuan Kebijakan

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2016), kinerja pelaksanaan kebijakan diukur berdasarkan tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan serta pemahaman pelaksana terhadap indikator keberhasilan. Apabila tujuan dan ukuran kebijakan tidak dirumuskan secara jelas, maka pelaksana tidak dapat mengetahui arah implementasi yang benar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Lapak Sarah di Kabupaten Blitar memiliki ukuran dan tujuan kebijakan yang jelas, yaitu mempermudah dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan, mempercepat waktu pelayanan, serta mengurangi beban biaya dan tenaga masyarakat. Ukuran dasar dan tujuan ini diperkuat dalam Peraturan Bupati Blitar Nomor 21 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 188/08/409.105/2022 tentang Penetapan Inovasi Lapak Sarah sebagai inovasi pelayanan di desa dan kelurahan. Indikator keberhasilannya terlihat dari status pengajuan di sistem yang dinyatakan "selesai", artinya pengurusan dokumen telah berhasil diproses. Hal tersebut menunjukkan bahwa ukuran-ukuran dasar dan tujuan kebijakan telah berhasil dijalankan dengan baik.

- b. Sumber Daya

Indikator kedua yang dibahas adalah sumber daya. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2016), menekankan bahwa sumber daya manusia, finansial, dan waktu adalah faktor penting

dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Tanpa sumber daya yang memadai, pelaksanaan kebijakan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini selaras dengan pendapat George C. Edward III dalam (Subarsono, 2023) bahwa ketersediaan dan pengelolaan sumber daya yang memadai, baik dalam bentuk sumber daya manusia maupun finansial, merupakan syarat mutlak bagi berhasilnya implementasi kebijakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Lapak Sarah di Kabupaten Blitar didukung oleh 74 pegawai Disdukcapil dan 248 Petugas Registrasi Desa (PRD) yang telah mendapatkan pelatihan. PRD bertugas menerima, memverifikasi, dan mengunggah berkas pengajuan masyarakat ke sistem Lapak Sarah. Dari aspek finansial, setiap PRD menerima insentif bulanan, dan pegawai Disdukcapil juga memperoleh insentif perjalanan dinas. Dukungan anggaran ini membantu menjaga kelancaran operasional program. Pengelolaan waktu juga menjadi bagian penting dalam keberhasilan pelayanan. Dokumen ditargetkan selesai dalam 7 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap. Untuk dokumen Kartu Keluarga dan Akta Lahir dapat dikirim melalui email untuk mempercepat proses, sedangkan dokumen fisik seperti KTP dan KIA diserahkan melalui program jemput bola. Secara keseluruhan sumber daya dalam pelaksanaan program ini dapat dikatakan telah dimanfaatkan dengan baik dan mendukung tercapainya tujuan kebijakan.

- c. Komunikasi Antar Organisasi

Indikator ketiga yang dibahas adalah komunikasi antar organisasi. Menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Winarno, 2016), proses implementasi sangat ditentukan kejelasan pada ukuran dasar dan tujuan yang telah dirumuskan, serta ketepatan dan konsistensi dalam mengomunikasikannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dalam implementasi program Lapak Sarah di Kabupaten Blitar telah berjalan cukup baik. Koordinasi antar pelaksana difasilitasi melalui fitur catatan (chat) dalam aplikasi Lapak Sarah, pelatihan dua kali setahun, serta kegiatan jemput bola mingguan yang memungkinkan interaksi langsung antara tim operator dan PRD. PRD juga menyosialisasikan prosedur pelayanan melalui media sosial dan pertemuan di tingkat desa, sehingga masyarakat lebih

mudah memahami proses pengajuan dokumen.

Namun demikian, masih terdapat warga yang mengaku bingung terhadap alur pengajuan dan menilai informasi yang diterima kurang jelas. Dengan demikian, indikator komunikasi dalam implementasi program Lapak Sarah belum dapat dikatakan berjalan dengan baik, karena masih ditemukan kendala dalam persebaran informasi yang menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami proses pelayanan.

d. Karakteristik Pelaksana

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Winarno, 2016) untuk memahami karakteristik pelaksana diperlukan kajian terhadap struktur birokrasi, termasuk ciri-ciri, norma, dan pola hubungan yang terjadi secara berulang dalam tubuh eksekutif yang berkaitan, baik secara potensial maupun nyata, dengan pelaksanaan kebijakan. Dalam program Lapak Sarah telah disusun dan ditetapkan SOP Nomor: B/069/14/409.105.4/2022 sebagai pedoman resmi pelayanan. SOP ini menjadi dasar agar pelaksanaan layanan adminduk berjalan tertib, terstruktur, dan sesuai aturan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP di lapangan belum sepenuhnya dijalankan secara konsisten oleh pelaksana di tingkat desa. Masih ditemukan Petugas Registrasi Desa (PRD) yang belum memahami alur layanan atau kurang optimal dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Hal ini menciptakan kesenjangan antara perumusan kebijakan di tingkat kabupaten dengan pelaksanaan teknis di desa/kelurahan. Dengan demikian, indikator karakteristik pelaksana dalam implementasi program Lapak Sarah belum sepenuhnya berjalan dengan baik, sebab masih diperlukan peningkatan pemahaman, kedisiplinan, dan komitmen dari pelaksana di lapangan agar kebijakan dapat dijalankan secara efektif.

e. Kondisi Ekonomi, Sosial, dan Politik

Program Lapak Sarah yang dijalankan di Kabupaten Blitar dengan tujuan memberikan kemudahan dalam administrasi kependudukan, sangat terpengaruh oleh kondisi ekonomi, sosial, dan politik di lingkungan setempat. Hal ini sesuai dengan teori Van Meter dan Van Horn dalam (Winarno, 2016), berpendapat bahwa menilai keberhasilan implementasi sangat bergantung pada faktor-faktor

eksternal, termasuk kondisi ekonomi, sosial, dan politik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara ekonomi, Lapak Sarah memberikan dampak positif berupa penghematan biaya dan waktu, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Disdukcapil. Dari sisi sosial, memberikan kemudahan dalam pelayanan serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen adminduk, sebagaimana diperkuat oleh Pasal 73 Peraturan Bupati Blitar Nomor 21 Tahun 2022. Sementara dari aspek politik, program ini memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah sebagai pihak yang responsif dan transparan dalam memberikan layanan. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Lapak Sarah di Kabupaten Blitar sudah berjalan dengan baik. Program Lapak Sarah ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu layanan administrasi kependudukan, khususnya dalam hal kemudahan akses dan penghematan biaya dan waktu. Program ini juga menunjukkan bahwa pemerintah daerah mampu menghadirkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga melalui layanan yang lebih dekat, cepat, dan ora ragat sebagaimana motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

f. Kecenderungan Pelaksana (Implementor)

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2016), keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh disposisi pelaksana (implementor), yaitu sejauh mana pelaksana memahami, jenis tanggapan, dan intensitas tanggapan terhadap kebijakan. Hal ini sejalan dengan teori George C. Edwards III yang menyatakan bahwa disposisi pelaksana sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan (Subarsono, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksana program Lapak Sarah di Kabupaten Blitar memiliki kecenderungan disposisi yang positif. Dari segi kognisi, pelaksana memiliki pemahaman yang baik terhadap alur dan tujuan program, sebagaimana terlihat pada Kepala Bidang PD&IP dan Petugas Registrasi Desa (PRD) yang mampu menjelaskan mekanisme layanan dengan terstruktur. Dari segi jenis tanggapan, pelaksana menunjukkan sikap penerimaan yang kuat, dengan menganggap program ini sebagai bagian dari tugas rutin yang bermanfaat langsung bagi masyarakat. Sementara dari sisi

intensitas, pelaksana menunjukkan komitmen tinggi meskipun menghadapi kendala teknis, dengan dorongan motivasi internal maupun insentif dari pemerintah. Dengan demikian, indikator ini sudah dapat dikatakan telah berjalan dengan baik, karena pelaksana menunjukkan pemahaman yang kuat, sikap yang mendukung, serta komitmen tinggi dalam menjalankan kebijakan demi memberikan pelayanan yang cepat dan dekat bagi masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Program Layanan Pengajuan Admuduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Blitar

a. Faktor Pendukung Implementasi Program Layanan Pengajuan Admuduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Blitar

- 1) Komitmen dan Dukungan Pemerintah  
Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil dan PRD telah menunjukkan komitmen melalui penyelesaian layanan dalam tujuh hari kerja sesuai SOP. Selain itu, dukungan pemerintah daerah juga sangat kuat, terlihat dari alokasi anggaran, pelatihan rutin, kehadiran Bupati dalam kegiatan bimbingan teknis, hingga pemberian penghargaan.

- 2) Partisipasi Masyarakat  
Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat Kabupaten Blitar dalam program Lapak Sarah tergolong tinggi, tercermin dari banyaknya pengajuan dokumen melalui PRD. Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 juga menunjukkan nilai indeks sebesar 90,98 (kategori sangat baik), menandakan penerimaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, masyarakat juga aktif memberikan masukan dan keluhan, menunjukkan adanya komunikasi dua arah.

b. Faktor Penghambat Implementasi Program Layanan Pengajuan Admuduk Desa dan Kelurahan (Lapak Sarah) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Blitar

- 1) Kendala Teknis  
Pelaksanaan program Lapak Sarah masih menghadapi kendala teknis, seperti gangguan jaringan, pemeliharaan sistem yang tidak terkoordinasi, serta gangguan server

yang menyebabkan sistem tidak dapat diakses. Kendala ini tidak hanya menghambat proses kerja PRD di desa, tetapi juga menurunkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Tim IT dan Dinas telah melakukan berbagai upaya perbaikan, namun permasalahan teknis masih kerap terjadi. Dengan demikian, kendala teknis menjadi faktor penghambat utama yang harus segera ditangani.

- 2) Rendahnya Pemahaman Masyarakat  
Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap program Lapak Sarah menjadi salah satu faktor penghambat signifikan dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar. Program ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan melalui sistem digital di tingkat desa/kelurahan, namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan program ini, belum memahami alur pengajuan, atau kurang memahami kelengkapan dokumen yang dibutuhkan. Kondisi ini berimplikasi pada tertundanya proses verifikasi dan terhambatnya penyelesaian layanan.

Meskipun sosialisasi telah dilakukan oleh Disdukcapil melalui berbagai media, efektivitas penyampaiannya belum merata, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses digital dan rendahnya literasi masyarakat. Masih banyak warga yang belum familiar dengan layanan daring atau bahkan belum mengetahui manfaat Lapak Sarah. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan masyarakat kurang antusias, bahkan cenderung pasif, dalam memanfaatkan program yang sebenarnya telah dirancang untuk mendekatkan layanan.

## **Kesimpulan**

Sehingga dari hasil penelitian dan pembahasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi Program Lapak Sarah di Kabupaten Blitar pada dasarnya telah berhasil dijalankan. Keberhasilan ini tercermin dari terpenuhinya sebagian besar indikator implementasi menurut Van Meter dan Van Horn, khususnya dalam

ukuran-ukuran dasar dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, dan kecenderungan pelaksana. Indikator ukuran-ukuran dasar dan tujuan kebijakan telah dituangkan juga dalam Peraturan Bupati Blitar Nomor 21 Tahun 2022 dan SK Kepala Dinas Nomor 188/08/409.105/2022, yang mengamanatkan desa dan kelurahan untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan yang berfokus pada kemudahan akses, percepatan pelayanan, serta efisiensi waktu, biaya, dan tenaga. Selanjutnya, pada indikator sumber daya juga telah tersedia, termasuk 74 pegawai Disdukcapil dan 248 PRD terlatih, yang memperoleh insentif bulanan dan honor tambahan untuk perjalanan dinas. Sementara itu, pada kondisi ekonomi, sosial, dan politik masyarakat ikut mendorong keberhasilan implementasi, terlihat dari kemudahan akses layanan, efisiensi yang meningkat, dan tumbuhnya kepercayaan terhadap pemerintah. Adapun pada indikator kecenderungan pelaksana menunjukkan komitmen positif melalui partisipasi aktif dalam pelatihan, pelayanan, dan kegiatan jemput bola.

Namun, masih terdapat dua indikator yang belum berjalan optimal, yaitu komunikasi antarorganisasi dan karakteristik pelaksana. Kendala komunikasi terlihat dari belum meratanya penyampaian informasi serta perbedaan pemahaman antara PRD dan Disdukcapil. Sementara itu, karakteristik pelaksana belum sepenuhnya memenuhi kriteria, karena sebagian PRD belum memahami prosedur secara utuh dan belum konsisten dalam menerapkan SOP.

Faktor pendukung implementasi Program Lapak Sarah meliputi komitmen pemerintah daerah dalam penyediaan regulasi, anggaran insentif bagi PRD, pelaksanaan pelatihan rutin, serta pemberian penghargaan kepada petugas. Dukungan ini mendorong motivasi pelaksana dan memperkuat efektivitas program. Partisipasi aktif masyarakat juga menjadi aspek penting, tercermin dari tingginya jumlah pengajuan melalui PRD dan hasil survei kepuasan yang menunjukkan penilaian “sangat baik”.

Sementara itu, faktor penghambat berasal dari kendala teknis, seperti gangguan jaringan dan adanya pemeliharaan sistem, serta rendahnya literasi masyarakat terkait prosedur pengajuan dan kelengkapan dokumen. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam aspek komunikasi, peningkatan kapasitas pelaksana, dan sosialisasi yang lebih intensif agar manfaat program dapat dirasakan secara merata di seluruh wilayah Kabupaten Blitar.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan, adapun rekomendasi yang diharapkan dapat mengatasi hambatan dalam pelaksanaan program Lapak Sarah yaitu:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, diharapkan dapat memperluas sosialisasi program Lapak Sarah melalui berbagai media, memperkuat dukungan teknis dengan evaluasi sistem berkala, serta pengembangan fitur pelacakan status dokumen agar masyarakat dapat memantau proses layanan tanpa harus datang lagi untuk menanyakan kepada PRD.
2. Bagi Petugas Registrasi Desa (PRD), perlu meningkatkan kompetensinya dalam memahami SOP, menginput data secara akurat, dan menangani pengajuan yang ditolak.
3. Bagi Masyarakat, diharapkan lebih aktif memanfaatkan layanan Lapak Sarah dan memahami pentingnya dokumen kependudukan untuk mengakses layanan publik.
4. Bagi Penelitian Selanjutnya, dapat mengeksplorasi keberlanjutan program dengan cakupan wilayah lebih luas dan menilai dampaknya terhadap layanan masyarakat.

## Daftar Pustaka

### Sumber Buku:

- Agustino, L. (2017). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- 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.
- 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.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- 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.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, In Praktis, dan Mudah*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi*. Jakarta: PT Buku Seru.

### Sumber Jurnal, Skripsi, dan Tesis:

- 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>

- Alriani, A. (2018). *Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 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>
- 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>
- Syahdan. (2018). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan kali kecamatan biau kabupaten buol. *Administrasi Publik*, 6, 155–164.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar Nomor 188/08/409.105/2022 tentang Penetapan Inovasi Lapak Sarah.

**Sumber Internet:**

- 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>.
- Kompas.com. (2024). *Jumlah Terbaru Penduduk RI: Total 282.477.584 Jiwa, Terbanyak Laki-laki*. Diambil 20 Desember 2024, dari [https://nasional.kompas.com/read/2024/08/07/15182681/jumlah-terbaru-penduduk-ri-total-282477584-jiwa-terbanyak-laki-laki#google\\_vignette](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/pwkinternasional--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>

**Undang-Undang:**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.