

**EFEKTIVITAS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI
KASUS PROGRAM KIOS E-PAK LADI (PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI SECARA ELEKTRONIK) DI DESA
WONOKOYO, KABUPATEN PASURUAN)**

***THE EFFECTIVENESS OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICE QUALITY
(STUDY CASE KIOS E-PAK LADI PROGRAM (DIRECT POPULATION
ADMINISTRATION SERVICE AVAILABLE ELECTRONICALLY) IN WONOKOYO
VILLAGE, PASURUAN)***

Arzetya Fitri Al Karimah¹, Weni Rosdiana²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya email:

arzetyafitri.20015@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya email:

wenirosdiana@unesa.ac.id

Abstrak

Layanan administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan merupakan program layanan kependudukan yang tujuannya untuk mendekatkan layanan kependudukan kepada masyarakat. Pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas oleh Duncan dalam Steers dengan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi untuk menganalisis efektivitas layanan kependudukan melalui Kios E-PAK LADI serta menggunakan ukuran peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dengan indikator mudah, cepat, efektif, efisien berdasarkan 'Peraturan Bupati Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil' di Desa Wonokoyo. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa dalam layanan dokumen administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo belum berjalan efektif. Khususnya 2 faktor terkait faktor sosialisasi pada indikator integrasi yang belum berjalan dengan maksimal dan faktor pembaharuan strategi pada indikator adaptasi yang belum terpenuhi dengan baik oleh pelaksana Desa Wonokoyo. Adapun peningkatan kualitas administrasi kependudukan sudah terpenuhi dengan maksimal kecuali pada ukuran efektif. Saran yang diberikan kepada Desa Wonokoyo adalah harus diadakannya sosialisasi secara menyeluruh dan berkelanjutan kepada masyarakat Desa Wonokoyo baik sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung, serta melakukan pembaharuan strategi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat sehingga akan ada target yang digunakan sebagai acuan pelaksana untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Efektivitas; layanan kependudukan; 'Kios E-PAK LADI'

Abstract

Population administration services through the E-PAK LADI Kiosk in Wonokoyo Village, Pasuruan Regency is a population service program that aims to bring population services closer to the community. In this research, descriptive research uses a qualitative approach. This research uses the theory of effectiveness by Duncan in Steers with indicators of goal achievement, integration and adaptation to analyze the effectiveness of population services through the Kios E-PAK LADI and uses measures to improve the quality of population administration with indicators of easy, fast, effective, efficient based on the 'Peraturan Bupati Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil' in Wonokoyo Village. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data display, and drawing/verification. The results obtained show that the population administration document service via the Kios E-PAK LADI in Wonokoyo Village not has been effectively. especially there are 2 factors, namely the socialization factor on integration indicators which has not optimally and the strategy renewal factor on adaptation indicators which has not been fulfilled properly by Wonokoyo Village implementers. As for the quality of population administration has been to the effective except for effective indicators. The advice given to Wonokoyo Village is that there must be comprehensive and continuous outreach to the Wonokoyo Village community, both directly and indirectly, as well as updating strategies to improve the quality of services to the community so that there will be targets that can be used as a reference for implementation to increase community awareness of orderly population administration.

Keywords: effectiveness; population services; 'Kios E-PAK LADI'

Pendahuluan

Layanan merupakan suatu hal yang sering kita jumpai dan kita menerimanya dalam kehidupan sehari-hari. Risnandar mendefinisikan pelayanan merupakan mekanisme dalam berinteraksi terbaru guna menghubungkan antara pemerintah, warga dan berbagai pihak yang berkepentingan, dengan cara memanfaatkan teknologi informasi (terutama internet), bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Risnandar, 2014). Pemerintah terutama pada level daerah dalam memenuhi layanan publik menyediakan beragam jenis layanan publik termasuk layanan administrasi yang menghasilkan dokumen-dokumen tertentu yang dibutuhkan oleh masyarakat dan sifatnya yang paling umum dari serangkaian kegiatan layanan publik lainnya (Putri, 2022). Dalam hal ini lebih spesifiknya adalah pelayanan Administrasi Kependudukan.

Administrasi kependudukan berperan penting dalam pendataan penduduk dimana akan memperoleh kekuatan yang sah untuk menerima pelayanan publik sebagai hak termasuk untuk memperoleh dokumentasi terkait kependudukan dan peristiwa penting. Dan saat ini masyarakat telah memasuki era society 5.0 dimana dalam era ini terjadi transformasi terhadap budaya digital yang akan menggantikan budaya lama atau konservatif (Ayu et al., 2022). Dan dalam pemberian layanan, dengan memanfaatkan teknologi informasi bisa diyakini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sektor pemerintahan terutama pemerintah daerah, yang diharapkan pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi menekankan pentingnya informasi bagi setiap instansi, baik instansi pemerintah atau swasta (Arianti, 2023). Pada tingkat

internasional, negara-negara maju telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai instrumen utama untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dan pelayanan publik kepada masyarakat melalui *e-Government* untuk mewujudkan *good governance* (Mariano, 2019). Pemerintah Indonesia juga manaruh harapan yang lebih dengan hadirnya kebijakan *e-government* dapat membawa perubahan positif bagi instansi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan hal ini bisa diwujudkan dengan dimulai dari skala pemerintah daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yang terletak di Kabupaten Pasuruan merupakan salah satu daerah otonom yang terletak di Provinsi Jawa Timur yang juga telah menerapkan konsep *e-government* dengan mengambil langkah strategis yaitu menciptakan program layanan publik melalui Kios E-PAK LADI (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik) yang ditempatkan di beberapa desa yang tujuannya adalah ingin mempermudah dan mendekatkan layanan kependudukan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dokumen kependudukannya. Kios E-PAK LADI sebagai pelayanan administrasi kependudukan langsung jadi secara elektronik ditetapkan berdasarkan 'Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil' dimana maksud diterapkannya peraturan ini adalah sebagai pedoman penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang salah satunya yaitu diterapkannya layanan Kios E-PAK LADI dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Desa Wonokoyo merupakan salah satu desa yang terletak di Kabupaten Pasuruan yang juga turut menjalankan program Kios E-PAK LADI. Pada layanan Kios E-PAK LADI ini terdiri dari enam pengurusan dokumen kependudukan yaitu pengurusan dokumen Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Surat Pindah yang langsung dapat di cetak di desa. Sedangkan untuk dokumen KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KIA (Kartu Identitas Anak) hanya pengajuannya saja yang dapat dilakukan di desa namun pencetakannya di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Pada implementasinya yang didasarkan dari hasil wawancara oleh peneliti dijumpai beberapa kendala diantaranya adalah sulitnya masyarakat untuk adaptasi terhadap kebijakan baru terkait melampirkan dokumen pendukung yang awalnya berupa dokumen *foto copy* dan sekarang harus sudah menggunakan dokumen asli sebagai lampiran untuk pengajuan dokumen kependudukan, selain itu terdapat juga permasalahan terkait kurang meratanya sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung dimana masih dijumpai beberapa masyarakat yang masih belum mengerti terkait keberadaan layanan Kios E-PAK LADI di desa dan juga persyaratan apa saja yang harus dibawa ketika mengajukan dokumen kependudukan karena persebaran informasi tidak dilakukan berkala dan berkelanjutan kepada masyarakat sehingga berdampak pada peningkatan kesadaran masyarakat untuk memenuhi dokumen kependudukan dengan baik.

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan, peneliti perlu membahas dan mengkaji lebih terkait layanan dokumen administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI dengan melakukan penelitian lebih lanjut dan mengangkat permasalahan tersebut dalam judul Tugas Akhir **"Efektivitas Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Studi**

Kasus Program Kios E-PAK LADI (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik) Di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan)”

Metode

Penelitian ini dilakukan di Desa Wonokoyo yang beralamat di Jl. Sobo, Desa Wonokoyo Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan 67154 Jawa Timur. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif pendekatan kualitatif (Hardani et al, 2020). Menggunakan sumber data primer dengan informan yang berkompeten dan turut serta dalam kegiatan pelaksanaan layanan Kios E-PAK LADI, adapun sumber data sekunder yang dilakukan dengan mengambil dari jurnal dan peraturan lainnya yang berhubungan dengan layanan Kios E-PAK LADI serta dokumentasi visual kondisi di lapangan tempat pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, Teknik analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles & Huberman (1994). Adapun fokus penelitian yaitu menggunakan teori efektivitas dari Duncan dalam (Steers, 2008) sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan, keseluruhan dalam upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Terdapat beberapa faktor yang melengkapi keberhasilan indikator pencapaian tujuan, faktor tersebut adalah mengenai lama kurun waktu pelaksanaan program dan pencapaian sasaran yang merupakan target konkrit untuk mencapai tujuan yang diinginkan yaitu mempermudah dan mendekatkan layanan kependudukan kepada masyarakat dalam memenuhi dokumen kependudukannya dengan baik.
2. Integrasi, pengukuran terhadap tingkat kemampuan dalam melakukan kegiatan pada program kerja yang telah disepakati dengan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain, melihat pada penggunaan sumber daya pada layanan Kios E-PAK LADI, ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang layanan Kios E-PAK LADI, dan pelaksanaan program kerja yang ditetapkan berupa persyaratan yang harus dipenuhi.
3. Adaptasi, bagian dari sistem sosial yang berkelanjutan yang melibatkan faktor seperti pembaharuan sumber daya, terutama peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam melakukan layanan Kios E-PAK LADI, serta pembaruan strategi pelaksanaan program untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tertib administrasi kependudukan.

Dan untuk melihat pada peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan menggunakan Peraturan Bupati Pasuruan No 11 Tahun 2021 sebagai berikut:

1. Mudah, ketika layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan mudah dan lancar dengan meminimalisir hambatan yang terjadi yang di ukur dari sebelum dan sesudah adanya layanan Kios E-PAK LADI.
2. Cepat, seberapa cepat suatu proses layanan dokumen administrasi kependudukan yang di sediakan oleh pelaksana yang di ukur dari sebelum dan sesudah adanya layanan Kios E-PAK LADI.

3. Efektif, seberapa baik layanan kependudukan yang disediakan dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dan kemampuan untuk meraih tujuan yang telah ditentukan yang di ukur dari sebelum dan sesudah adanya layanan Kios E-PAK LADI.
4. Efisien, layanan administrasi kependudukan dikerjakan dengan baik tanpa harus membuang banyak sumber daya waktu, tenaga, dan biaya yang di ukur dari sebelum dan sesudah adanya layanan Kios E-PAK LADI.

Hasil dan Pembahasan

1. Efektivitas Program Layanan Kependudukan Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berfokus pada Efektivitas Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Program Kios E-PAK LADI (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik) Di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan). Adapun pada penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Duncan dalam (Steers, 2008) dan menggunakan Peraturan Bupati Pasuruan No 11 tahun 2021 untuk mengukur peningkatan kualitas administrasi kependudukannya (Bupati Pasuruan, 2021). Berikut adalah penjelasan terkait efektivitas layanan kependudukan melalui layanan Kios E-PAK LADI menggunakan ukuran efektivitas menurut Duncan yang terdiri dari 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi (Steers dalam (Trisnawati, 2016)):

a. Pencapaian Tujuan

Efektivitas layanan administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo adalah ketika pelaksanaan layanan ini dapat mempermudah masyarakat memperoleh dokumen administrasi kependudukan dan dalam pengukurannya pada indikator pencapaian tujuan akan mempunyai dua faktor yaitu berdasarkan lama kurun waktu pelaksanaan program dan pencapaian sasaran yang merupakan target konkrit.

1) Kurun Waktu

Waktu berperan sebagai kontrol dalam menyelesaikan tugas dengan bertanggungjawab sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan sehingga dapat menjadi tolok ukur untuk melihat sejauh mana efektivitas pelayanan yang dilakukan (Izza & Weni, 2024). Kurun waktu yang ditetapkan oleh Desa Wonokoyo sudah efektif dikarenakan sudah sesuai dengan jam operasional Kios E-PAK LADI yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yaitu dibuka pada pukul 08.00 – 12.00 WIB pada hari Senin sampai dengan hari Kamis, dan pada hari Jumat pukul 08.00-11.00 WIB. Dengan begitu kisaran waktu layanan yang dilakukan yaitu 4 (empat) jam pada hari Senin sampai dengan hari Kamis, kemudian 3 (tiga) jam untuk hari Jumat. Jika melewati jam tersebut maka tidak bisa melakukan aktifitas pengajuan dokumen administrasi kependudukan karena sistem akan tertutup otomatis dari dinas dan hanya bisa melakukan *Check data* yang telah di input di sistem untuk melihat status apakah sudah

di proses atau pending. Kurun waktu dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh dinas yaitu 12 hari sejak diinputnya data pengajuan, terkadang bisa lebih cepat atau lebih lama lagi tergantung hasil verifikasi yang diberikan oleh dinas dengan status pending atau sudah proses.

2) Sasaran

Sasaran dalam layanan kependudukan melalui Kios E-PAK LADI adalah seluruh masyarakat Desa Wonokoyo yang hendak melakukan pengajuan dokumen administrasi kependudukan dan sejauh penerapan layanan Kios E-PAK LADI berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwasannya layanan Kios E-PAK LADI telah menjangkau masyarakat Desa Wonokoyo sehingga pada subindikator sasaran telah berjalan efektif, dibuktikan dengan adanya kenaikan pengajuan dokumen administrasi kependudukan yang dapat digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengajuan Dokumen Administrasi Kependudukan di Desa Wonokoyo

No	Keterangan Dokumen	Sebelum adanya Kios E-PAK LADI (Tahun 2019)	Setelah adanya Kios E-PAK LADI (Tahun 2023)
1	Kartu Keluarga (KK)	820	2.154
2	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	920	5.053
3	Kartu Identitas Anak	200	433
4	Surat Pindah (Keluar & Masuk)	120 & 130	831 & 997
5	Akta Lahir	430	1.152
6	Akta Mati	80	247

Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel diatas untuk pengajuan dokumen administrasi kependudukan sebelum adanya layanan Kios E-PAK LADI merupakan data yang belum sepenuhnya tercatat semuanya karena di Desa Wonokoyo sendiri tidak terdapat organisir yang baik dalam pencatatan pengajuan dokumen kependudukan. Namun petugas KASI Pemerintahan menyampaikan bahwasannya sebelum adanya layanan Kios E-PAK LADI pengajuan yang dilakukan oleh masyarakat memang sedikit yang hanya mencapai 15 (lima belas) pengajuan dalam 1 (satu) minggu. Dibandingkan dengan setelah adanya layanan Kios E-PAK LADI mendapati 15 (lima belas) pengajuan adalah untuk minimal pengajuan dalam 1 (satu) hari. Dengan begitu dapat dijelaskan bahwa layanan Kios

E-PAK LADI dalam hal pencapaian sasaran sudah sesuai target dengan meningkatnya jumlah pengajuan setelah adanya layanan Kios E-PAK LADI jika dibandingkan dengan jumlah pengajuan sebelum adanya layanan Kios E-PAK LADI.

b. Integrasi

Pada indikator integrasi ini akan melihat pada komunikasi yang dilakukan melalui sosialisasi terkait layanan Kios E-PAK LADI, penggunaan sumber daya berupa sumber daya manusianya dan pendanaan, ketersediaan sarana dan prasarana, terakhir pelaksanaan program yang berkaitan dengan prosedur pelayanan dalam layanan Kios E-PAK LADI.

1) Sosialisasi

Pada pelaksanaan layanan dokumen administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI terdapat sosialisasi langsung dan tidak langsung yang dilakukan oleh pelaksana Desa Wonokoyo, dimana kedua jenis sosialisasi tersebut belum berjalan dengan efektif. Sosialisasi secara langsung yang dilakukan oleh Desa Wonokoyo belum terlaksana secara menyeluruh dan berkelanjutan dimana hanya ditunjukkan kepada orang-orang tertentu seperti Kepala Wilayah dusun, RT/RW, dan beberapa elemen masyarakat lainnya. Hal tersebut tidak efektif karena pengguna layanan Kios E-PAK LADI bukan untuk beberapa orang tertentu saja melainkan terdapat pengguna lainnya yang juga membutuhkan informasi terkait layanan Kios E-PAK LADI dan terkadang Kepala Wilayah dusun maupun RT/RW setempat kurang informatif dalam penyampaian sosialisasi terkait layanan Kios E-PAK LADI kepada masyarakat. Kemudian sosialisasi yang dilakukan secara tidak langsung juga belum dilaksanakan secara efektif karena pengguna masih banyak yang belum mengetahui terkait informasi layanan Kios E-PAK LADI karena *platform* yang digunakan belum sepenuhnya bisa menjangkau pengguna secara luas.

2) Penggunaan Sumber Daya

Pada pelaksanaan layanan dokumen administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI akan melihat terkait kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dalam pemahaman terkait layanan Kios E-PAK LADI oleh pelaksana dan pengguna, dan selanjutnya melihat sumber daya finansial terkait pendanaan pada berjalannya layanan Kios E-PAK LADI. Penggunaan sumber daya manusia untuk kompetensi pelaksana sudah dapat dikatakan efektif karena pelaksana operator maupun pelaksana dari petugas lainnya sudah memiliki pemahaman yang baik terkait layanan dokumen administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI. Untuk segi kuantitas pelaksana operator sudah dirasa cukup karena tidak adanya kelebihan beban kerja yang dialami oleh operator Kios E-PAK LADI. Dari sisi kualitas pengguna pun sebagian besar mampu dengan mudah memahami terkait proses pengajuan dokumen melalui Kios E-PAK LADI. Kemudian, terkait penggunaan sumber daya finansial yang mencakup pendanaan layanan juga telah berjalan efektif karena dirasa sudah mencukupi segala kebutuhan layanan administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI, dan telah menaati peraturan terkait administrasi kependudukan bahwasannya tidak ada pemungutan

biaya apapun oleh pelaksana kepada pengguna layanan dokumen administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI.

3) Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan bentuk fasilitas yang menunjang layanan dokumen administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI untuk mencapai tujuannya. Terpenuhinya sarana dan prasarana yang memadai akan berpengaruh pada proses terjadinya layanan dengan baik. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Siagian (Siagian, 2016). Ketersediaan sarana dan prasarana pada layanan dokumen administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI telah berjalan efektif. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwasannya yang menjadi penunjang utama dalam melakukan layanan Kios E-PAK LADI adalah PC/Komputer dan telah terpenuhi dengan maksimal. Adapun sarana dan prasarana pendukung lainnya pada layanan Kios E-PAK LADI seperti printer dan alat scan, kemudian CPU, dan printer kitir dimana sarana dan prasarana tersebut masih bisa di backup dengan prasarana lainnya jika terjadi masalah dalam alatnya. Pemenuhan ATK yang menjadi prasarana dalam berjalannya layanan Kios E-PAK LADI juga terpenuhi dengan baik karena operator selalu tanggap dalam memenuhi kebutuhan sarana dan prasaran terkait layanan Kios E-PAK LADI. Masyarakat sebagai pengguna layanan Kios E-PAK LADI juga telah mengkonfirmasi bahwa fasilitas yang diberikan oleh Desa Wonokoyo sudah cukup baik.

4) Pelaksanaan Program

Pelaksanaan program adalah hal yang berkaitan dengan prosedur atau langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menstrukturkan kejelasan suatu program. Pada pelaksanaan Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo dalam pelaksanaanya sudah berjalan efektif dan telah disesuaikan berdasarkan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Gambar 1.

Prosedur Pelayanan Kios E-PAK LADI berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pasuruan No 11 Tahun 2021

Bagian Kelima
Prosedur dan Tatacara Pelayanan Administrasi Kependudukan
Pasal 15

- e. Kios Elektronik Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Kios e Pak ladi) :
- Masyarakat mengajukan permohonan Dokumen Kependudukan melalui Desa/Kelurahan setempat;
 - Petugas memverifikasi berkas permohonan Dokumen Kependudukan;
 - Berkas yang benar dan lengkap akan proses;
 - Petugas Desa/Kelurahan melakukan scan berkas permohonan dari pemohon dan selanjutnya mengirim dan mengupload ke Petugas Dinas;
 - Operator Dinas memverifikasi berkas permohonan dari Petugas Desa/Kelurahan, di proses untuk dicetak Dokumen Kependudukan;
 - Operator Dinas mengajukan permohonan dokumen untuk disetujui tanda tangan elektronik kepada Kepala Dinas;
 - Kepala Dinas menyetujui tanda tangan elektronik untuk berkas yang telah diajukan; dan
 - Petugas Desa/Kelurahan menyampaikan Dokumen Kependudukan yang sudah jadi kepada pemohon.

Sumber: Website Kabupaten Pasuruan

Pada pelaksanaan layanan Kios E-PAK LADI juga telah memenuhi persyaratan yang dibuat oleh Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan mengenai dokumen apa saja yang harus dilampirkan sebagai dokumen pendukung untuk dokumen yang diajukan. Pada sub-indikator ini juga telah dijelaskan terkait keluhan masyarakat terkait perubahan persyaratan dari dokumen *foto copy* menjadi menggunakan dokumen asli sebagai lampiran dokumen pendukung. Pihak pelaksana Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan pun menjelaskan bahwa perubahan kebijakan tersebut disebabkan banyaknya masyarakat yang melakukan pemalsuan dokumen seperti mengganti sendiri huruf pada dokumen tersebut sehingga keaslian dokumen pun diragukan jika pemenuhan persyaratan menggunakan dokumen *foto copy*.

c. Adaptasi

Melihat pada kemampuan sumber daya pelaksana dalam memberikan respon yang cepat terhadap kendala yang dialami oleh masyarakat, dan strategi yang dilakukan oleh pelaksana untuk mewujudkan masyarakat yang tertib terhadap pemenuhan dokumen kependudukan.

1) Pembaharuan Sumber Daya

Pembaharuan sumber daya yang berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki telah berjalan dengan efektif, karena pelaksana operator dan juga pegawai lainnya sudah memiliki kompetensi yang mampuni dengan tingkat responsivitas dan kecepatan yang tinggi terhadap kendala yang dialami oleh pengguna, meski dari Desa Wonokoyo sendiri tidak diadakan pelatihan khusus atau evaluasi kerja

dalam upaya meningkatkan kemampuan pegawainya. Dan para pegawai lainnya selain operator desa juga selalu bergotong royong turut membantu dalam kelancaran layanan dokumen administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI.

2) Pembaharuan Strategi

Pembaharuan strategi dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat akan tertib administrasi kependudukan belum berjalan efektif dikarenakan tidak adanya strategi khusus yang dilakukan oleh pelaksana desa untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan oleh masyarakat sehingga kesadaran masyarakat terkait pentingnya memperbarui atau melengkapi dokumen administrasi kependudukan masih kurang.

2. Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan melalui Kios E- PAK LADI di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan

Untuk mengetahui peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan maka dapat dilihat dari kualitas layanan yang ada di desa tempat diintegrasikan layanan Kios E-PAK LADI karena program aplikasi ini dibuat untuk mendekatkan layanan kemasyarakat dalam lingkup desa di Kabupaten Pasuruan. Dan sebagai ukuran untuk menentukan peningkatan kualitas administrasi kependudukan melihat pada Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang menyebutkan bahwa tolok ukur peningkatan kualitas administrasi kependudukan berdasarkan indikator mudah, cepat, efektif, dan efisien dalam suatu layanan tersebut. Secara garis besar peningkatan kualitas layanan dokumen administrasi kependudukan di Desa Wonokoyo sudah dapat terbilang cukup baik yang akan dijabarkan dari 4 indikator sebagai berikut:

a. Mudah

Layanan dokumen administrasi kependudukan di Desa Wonokoyo sudah mengalami peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dengan meningkatnya kemudahan layanan dokumen administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI. Sebelum adanya Kios E-PAK LADI pelaksana desa maupun masyarakat harus ke kecamatan/ Dispendukcapil terlebih dahulu untuk mengajukan dokumen kependudukan. Dan setelah adanya layanan Kios E-PAK LADI pengajuan dilakukan *online* cukup dengan menggunakan sistem Kios E-PAK LADI sehingga tidak perlu datang ke kecamatan/ Dispendukcapil untuk mengajukan atau mengambil dokumen milik masyarakat yang sudah jadi. Sedangkan kemudahan untuk masyarakat adalah terpengkasnya alur pengajuan yang tidak lagi rumit dengan hanya perlu datang ke kantor layanan Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo

b. Cepat

Layanan dokumen administrasi kependudukan di Desa Wonokoyo sudah mengalami peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dengan meningkatnya kecepatan waktu pelayanan dan lama penerbitan dokumen dibandingkan sebelum adanya layanan Kios E-PAK LADI yang membutuhkan waktu 1 (satu) minggu untuk penerbitan dokumen dan

setelah adanya Kios E-PAK LADI proses penerbitan dokumen 1-2 hari sejak dokumen diajukan jika tidak terjadi pending. Adapun lama proses layanan yang diberikan oleh operator Kios E-PAK LADI hanya membutuhkan waktu 3-5 menit saja.

c. Efektif

Layanan dokumen administrasi kependudukan di Desa Wonokoyo belum mengalami peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan secara maksimal pada ukuran efektif karena suatu layanan dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia. Dalam hal ini terdapat sedikit kendala pada minimnya sosialisasi terkait layanan Kios E-PAK LADI sehingga beberapa masyarakat masih belum menyadari terkait layanan ini, dan tidak adanya pembaharuan strategi yang dilakukan oleh pihak pelaksana Desa Wonokoyo untuk mengupayakan masyarakat tertib terhadap administrasi kependudukan agar terjadi intensitas naiknya kesadaran masyarakat dalam memenuhi dokumen kependudukannya dengan baik.

d. Efisien

Layanan dokumen administrasi kependudukan di Desa Wonokoyo sudah mengalami peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dengan meningkatnya efisiensi layanan dimana sebelum adanya layanan Kios E-PAK LADI kebanyakan masyarakat harus meluangkan waktu nya pergi ke kecamatan/dinas untuk pengajuan di hari biasa yang juga merupakan jam kerja untuk pegawai pabrik, sehingga ada biaya yang dikeluarkan juga untuk transportasi menuju kecamatan/dinas yang secara tidak langsung akan berdampak pada penggunaan tenaga. Dan setelah adanya layanan Kios E-PAK LADI proses layanan dokumen administrasi kependudukan lebih efisien karena tidak banyaknya tenaga, waktu, dan biaya yang dikeluarkan karena dalam melakukan pengajuan cukup hanya mendatangi Kantor Desa Wonokoyo yang dekat dan tidak butuh waktu lama untuk jarak yang harus ditempuh oleh masyarakat. Adapun dengan adanya akses secara *online* yang dapat dilakukan di desa akan menekan pengeluaran tenaga, waktu, dan membuat penerbitan dokumen juga cukup cepat karena terpengkasnya alur pengajuan dokumen kependudukan.

Penutup

Berdasarkan Hasil penelitian tentang Efektivitas Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Program Kios E- PAK LADI (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik) Di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan), dalam pengukuran efektivitas berdasarkan teori Duncan dapat disimpulkan bahwa layanan dokumen administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI sudah berjalan dengan efektif pada indikator pencapaian tujuan, sedangkan untuk indikator integrasi dan adaptasi belum berjalan efektif dengan maksimal. Kemudian dalam peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan yang didasarkan pada 'Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil' telah mengalami peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan pada

indikator mudah, cepat, dan efisien, sedangkan pada indikator efektif belum mengalami peningkatan kualitas administrasi kependudukan dengan maksimal.

Berikut adalah kesimpulan dari **Efektivitas layanan administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI** berdasarkan ukuran efektivitas menurut Duncan dalam Steers sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan, Pada indikator pencapaian tujuan dalam program layanan administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan telah berjalan efektif karena terpenuhinya kedua sub-indikator pencapaian tujuan yaitu pada subindikator kurun waktu sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yaitu 4 (empat) jam pada hari senin-kamis dan 3 (tiga) jam untuk hari jumat begitupun dengan proses layanan yang telah dilakukan dengan waktu yang cepat sekitar 2-3 menit dengan kurun waktu penerbitan dokumen sekitar 1-2 hari. Kemudian dalam sub-indikator sasaran juga telah berjalan dengan baik karena layanan ini sudah ditujukan untuk masyarakat yang hendak mengurus atau memperbarui dokumen administrasi kependudukan dan sudah sesuai target dengan meningkatnya jumlah pengajuan setelah adanya layanan Kios E-PAK LADI.
2. Integrasi, Pada indikator integrasi dalam program layanan administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan belum efektif karena dari ke 4 sub-indikator integrasi terdapat 1 sub-indikator yang belum terlaksana dengan efektif yaitu pada sub-indikator sosialisasi secara online maupun offline yang masih belum terlaksana secara menyeluruh kepada semua elemen masyarakat sehingga kurang informatif dan tidak berkelanjutan. Kemudian 3 dari sub-indikator lainnya yang sudah berjalan dengan efektif ada pada sub-indikator penggunaan sumber daya dimana pada kualitas sumber daya manusianya dari pihak pelaksana dan pengguna sudah memiliki pemahaman yang baik terhadap layanan Kios E-PAK LADI dan pada segi kuantitas pelaksana telah tercukupi, selain penggunaan sumber daya manusia adapun sumber daya finansial yang mencakup pendanaan telah berjalan efektif karena sudah mencukupi segala kebutuhan layanan administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI. Selanjutnya sub-indikator ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang telah terpenuhi dengan maksimal, terakhir subindikator pelaksanaan program yang menyangkut prosedur layanan administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI sudah berjalan dengan baik yang dilakukan oleh pelaksana maupun pengguna sesuai dengan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021.
3. Adaptasi, Pada indikator adaptasi dalam program layanan administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo, Kecamatan Beji, Kabupaten Pasuruan belum efektif karena dari ke-2 sub-indikator adaptasi terdapat 1 sub-indikator yang belum terlaksana dengan efektif. Pada sub-indikator pembaharuan sumber daya manusia yang berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki telah berjalan dengan efektif, karena pelaksana mempunyai kompetensi yang mampuni dengan tingkat responsivitas dan kecepatan yang tinggi terhadap kendala yang

dialami oleh pengguna dan pengguna juga sudah memahami terkait layanan Kios E-PAK LADI dengan baik. Berbeda dengan sub-indikator pembaharuan strategi yang belum berjalan efektif karena belum adanya strategi khusus yang dilakukan oleh pelaksana untuk meningkatkan masyarakat agar tertib administrasi kependudukan sehingga kesadaran masyarakat terkait pentingnya memperbarui atau melengkapi dokumen administrasi kependudukan masih kurang baik.

Selanjutnya adalah kesimpulan terkait **Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan** melalui Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo berdasarkan 'Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil' dimana 3 dari 4 indikator yang ada telah mengalami peningkatan kualitas administrasi kependudukan dibandingkan dengan sebelum adanya layanan Kios E-PAK LADI. Pada indikator mudah dengan terpengkasnya alur pengajuan yang tidak lagi rumit dengan hanya perlu datang ke kantor layanan Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo dibandingkan sebelum adanya layanan Kios E-PAK LADI. Kemudian indikator cepat dengan adanya peningkatan kecepatan pada proses penerbitan dokumen kependudukan dan lama waktu pelayanan yang diberikan oleh pelaksana. Selanjutnya indikator efisien dengan meningkatnya efisiensi layanan dalam mengerjakan pelayanan tanpa harus membuang banyak sumber daya waktu, tenaga, dan biaya. Terakhir pada indikator efektif belum maksimal dalam peningkatannya meski sudah terjadi peningkatan pencapaian tujuan dalam pengajuan dokumen kependudukan oleh masyarakat dibandingkan pada tahun sebelum adanya layanan Kios E-PAK LADI, namun terdapat beberapa masyarakat masih belum menyadari terkait layanan ini, dan tidak adanya pembaharuan strategi yang dilakukan oleh pihak pelaksana Desa Wonokoyo untuk mengupayakan masyarakat tertib terhadap administrasi kependudukan untuk meningkatnya intensitas kesadaran masyarakat dalam memenuhi dokumen kependudukan dengan baik.

Saran

1. Diharapkan pelaksana Desa Wonokoyo melakukan peningkatan sosialisasi langsung secara merata dan berkala kepada masyarakat untuk lebih memperkenalkan layanan Kios E-PAK LADI, maupun sosialisasi secara tidak langsung yang dapat dilakukan dengan membuat media khusus seperti menambahkan kolom informasi khusus terkait update informasi layanan dokumen administrasi kependudukan melalui Kios E-PAK LADI pada *website* Desa Wonokoyo sehingga dapat diakses dengan mudah oleh seluruh masyarakat. Dan hal ini akan ada keterkaitan dengan penggunaan sumber daya karena untuk tetap konsisten terhadap pemberian informasi terkait layanan Kios E-PAK LADI akan membutuhkan sumber daya manusia seperti pada pelaksana IT desa untuk bertanggungjawab terhadap *share* informasi layanan Kios E-PAK LADI yang dapat diikuti sertakan dalam membantu mensukseskan layanan Kios E-PAK LADI
2. Diharapkan pelaksana Desa Wonokoyo dapat membuat sebuah sentuhan baru dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada untuk meningkatkan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan layanan dokumen administrasi kependudukan yaitu memberikan tambahan berupa pembaharuan sistem dengan membuat sistem

tracking untuk pemrosesan dokumen sehingga setiap masyarakat yang mengajukan dokumen administrasi kependudukan dapat melihat *record* dokumen telah sampai mana prosesnya.

3. Diharapkan pelaksana Desa Wonokoyo dapat melakukan kegiatan evaluasi terhadap para pegawai pelaksana yang bersangkutan terkait layanan Kios E-PAK LADI dengan secara berkala untuk lebih meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan Kios E-PAK LADI.
4. Diharapkan pelaksana Desa Wonokoyo membuat strategi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan yang dapat dilakukan dengan kampanye dan membuat program edukasi melalui pemanfaatan penggunaan teknologi informasi seperti aplikasi seluler atau portal online untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki dokumen administrasi yang sah dan aktual.

Referensi

- Arianti, G. A. & N. (2023). PENGEMBANGAN APLIKASI SIRAPI GUNA MENINGKATKAN PLUMPANG KABUPATEN LAMONGAN Development of The SIRAPI Application to Improve Village Administrative Services In The Plumpang Village Office , Lamongan District, 1, 297–311. Diambil dari <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/26016/10206>
- Ayu, I. W., Zulkarnaen, Z., & Fitriyanto, S. (2022). Budaya Digital Dalam Transformasi Digital Menghadapi Era Society 5.0. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Lokal*, 5(1), 20–25. <https://doi.org/10.58406/jpml.v5i1.922>
- Bupati Pasuruan. PERATURAN BUPATI PASURUAN NOMOR 11 TAHUN 2021 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL, Pub. L. No. 11, 1 (2021). Indonesia. Diambil dari <https://daerah.peraturanpedia.id/peraturan-bupati-pasuruan-nomor-11-tahun-2020/> Hardani et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitatif. Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitatif* (Vol. 53). Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Izza, A. R. dan, & Weni, R. (2024). EFEKTIFITAS PELAYANAN ONE DAY ONE SERVICE PENERBITAN EFFECTIVENESS OF ONE DAY ONE SERVICE BIRTH CERTIFICATE ISSUANCE AT SYARIFA AMBAMI RATO EBU BANGKALAN REGIONAL GENERAL HOSPITAL, 2(4), 28–37. Diambil dari <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/29878>
- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. Diambil dari https://repository.unair.ac.id/80061/3/JURNAL_TKP.04_18_Mar_p.pdf
- Putri Lusy Riadina. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung Di Masa Pandemi Covid-19.

Jurnal Registratie, 4(April).

<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i1.2398>

- Risnandar. (2014). Analisis e-government dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas komunikasi dan informatika provinsi sulawesi tengah. *Jurnal Katalogis*, 2(7), 192–199. Diambil dari <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6920>
- S.P. Siagian. (2016). *Indikator Efektivitas* (Edisi Revi). Jakarta: PT. bumi aksara.
- Trisnawati, E. (2016). *Efektivitas Program Rehabilitasi Sosial di Balai Pemulihan dan Pengembangan Sosial (BP2S) Provinsi Banten*. Diambil dari <https://eprints.untirta.ac.id/728/>