

Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Program E-Pak Ladi Di Desa Cangkringmalang Kab. Pasuruan

Oleh:

Ach Suaedi

Hendra Sukmana, S.AP, M.AP.

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

2026

Pendahuluan

- Berbagai inovasi dalam layanan administrasi kependudukan terus dikembangkan, seperti program E-Pak Ladi yang diluncurkan di Kabupaten Pasuruan. Program tersebut memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kependudukan dengan cepat dan mudah tanpa perlu pergi langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Kios E-Pak Ladi merupakan terobosan penting dalam lembaga pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan. Dengan misi untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada warga, khususnya yang tinggal di wilayah pedesaan, keberadaan kios e-Pak Ladi ini diharapkan dapat memperbaiki akses dan mutu layanan administrasi kependudukan. Melalui kios ini, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Program Kios E-Pak Ladi menggunakan cara baru untuk memberikan akses kepada masyarakat dalam hal pelayanan administrasi, sehingga mereka tidak perlu pergi jauh ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan atau Kantor Kecamatan untuk mengurus dokumen kependudukan.

Pendahuluan

Tabel 1. Rekapitulasi Pengguna Layanan Kios E-Pak Ladi Pemerintah Desa Cangkringmalang



- Berdasarkan data diatas pada tahun 2022 hingga 2024 penggunaan layanan akte kelahiran, akte kematian, KIA, KTP dan KK mengalami penurunan hal tersebut dikarenakan masyarakat sudah melengkapi dokumen kependudukan di tahun sebelumnya. Sedangkan penggunaan layanan surat pindah mengalami kenaikan. Berdasarkan hasil survey peningkatan penggunaan layanan tersebut disebabkan beberapa faktor salah satunya yaitu dengan adanya Kios- e PAKLADI dapat memudahkan masyarakat sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan di kelurahan tidak perlu ke kecamatan lagi.

Penelitian Terdahulu

- Dalam penelitian sebelumnya terkait program Kios E-Pak Ladi menurut Agustin & Mursyidah (2022) Penerapan program Kios E-Pak Ladi belum memenuhi target yang ditetapkan, hanya sekitar lima puluh persen dari target yang berhasil dicapai. Ini disebabkan oleh kurangnya pengawasan langsung dari dinas yang bertanggung jawab terhadap layanan program Kios E-Pak Ladi di wilayah desa/kelurahan.
- Penelitian sebelumnya menurut Mahsunah & Supriyanto (2023) mengenai program kios E-Pak Ladi di Desa CangkringMalang Kabupaten Pasuruan juga menyoroti keberhasilan program tersebut dalam menyebarkan layanan administrasi kependudukan, meskipun masih memerlukan peningkatan dalam sosialisasi dan fasilitas.

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi melalui program E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang Kabupaten Pasuruan

Teori

- **Teori yang digunakan peneliti**

- Teori Berry & Zeithmal: Untuk mengukur kualitas pelayanan, penting untuk merujuk pada lima dimensi utama
 - **Bukti fisik** : yakni fasilitas pendukung di kelurahan cangkringmalang
 - **Kehandalan** : yakni konsistensi Layanan dalam memberikan dokumen administrasi
 - **Daya tanggap** : yakni kecepatan layanan dalam menangani permintaan administrasi,
 - **Jaminan** : yakni jaminan keamanan pribadi pengguna
 - **Empati** : yakni sikap rama dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat

Metode

- **Pendekatan kualitatif** Dalam penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan dan menggali secara mendalam permasalahan yang ada, diikuti dengan pengamatan langsung di lapangan.
- **Dengan metode Deskriptif**, metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2010).
- **Fokus penelitian:**
Partisipan yang terlibat meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, Operator Kios E-Pak Ladi, serta masyarakat yang menjadi penerima manfaat.
- **Pengumpulan data:**
Sebagai sumber data sekunder, berbagai dokumen pendukung diambil dari Pemerintah Desa Cangkringmalang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, berupa arsip, profil desa, serta artikel yang relevan dengan penelitian ini.

Hasil

1. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik)

- *Tangibles*, atau bukti fisik, adalah fasilitas yang diberikan kepada pelanggan, seperti kualitas layanan yang terlihat, kelengkapan peralatan, serta penampilan staf
- Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu icha selaku masyarakat dan bapak yudi sebagai perangkat desa , dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan administrasi melalui program E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang telah mengalami kemajuan dan cukup memadai untuk mendukung proses pelayanan. Gedung pelayanan yang strategis, ruang yang bersih, serta tersedianya fasilitas seperti komputer, printer, scanner, koneksi internet, dan toilet menjadi aspek positif yang dirasakan baik oleh warga maupun petugas. Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang masih perlu perhatian, seperti jumlah kursi ruang tunggu yang terbatas saat antrian ramai, kipas angin yang tidak semuanya berfungsi, serta papan informasi yang sudah mulai pudar. Meskipun demikian, upaya desa dalam menyediakan sarana digital seperti grup WhatsApp dan media sosial untuk penyebaran informasi menunjukkan inovasi dalam pelayanan publik. Ke depan, diharapkan adanya peningkatan kapasitas ruang dan kelengkapan fasilitas agar kenyamanan dan efisiensi pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Hasil

2. Aspek Reliability

- Salah satu keahlian pegawai di Kantor Desa Cangkringmalang adalah menggunakan alat bantu seperti komputer, scanner, printer, dan lainnya, dan mereka sudah cukup mahir dalam memakai semua alat tersebut
- Berdasarkan hasil wawancara dengan mbak mirza selaku operator E-pak ladi dan bapak sodik sebagai masyarakat pengguna, dapat disimpulkan bahwa keandalan pelayanan administrasi kependudukan melalui program E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang tergolong tinggi. Proses pelayanan dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan SOP yang berlaku, dengan dukungan sistem digital yang terintegrasi langsung ke Dukcapil Kabupaten. Operator layanan menunjukkan ketelitian dalam memverifikasi kelengkapan dokumen serta ketepatan dalam proses input data, sehingga kesalahan dapat diminimalkan.
- Fakta-fakta yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang telah mencerminkan dimensi Reliability (keandalan) dalam teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry [21] yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang akurat, terpercaya, dan konsisten. Ketelitian operator dalam memeriksa berkas, keterampilan dalam menggunakan perangkat teknologi, serta ketepatan waktu pelayanan menunjukkan bahwa layanan di desa ini telah memenuhi prinsip dasar keandalan layanan. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan meningkat karena adanya kepastian, akurasi, dan profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas sesuai standar prosedur.

Hasil

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

- *Responsivitas* karyawan sangat penting dalam pelayanan publik karena ini merupakan bukti serta tindakan langsung yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk merespons dan memahami kebutuhan serta harapan masyarakat.
- Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu ida selaku masyarakat dan perangkat desa cangkringmalang, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap petugas pelayanan E-Pak Ladi di Kantor Desa Cangkringmalang sudah berada pada tingkat yang sangat memuaskan. Petugas dinilai cepat merespons kedatangan warga, komunikatif dalam menjelaskan prosedur, serta sabar menghadapi masyarakat yang belum memahami persyaratan administrasi.. Petugas secara aktif memberikan penjelasan, membantu kebutuhan dokumen, bahkan tetap responsif melalui komunikasi digital seperti WhatsApp di luar jam kerja.
- Fakta Diatas sesuai dengan teori bahwasanya kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Sehingga. Petugas tidak hanya cepat merespons kebutuhan warga secara langsung maupun daring, tetapi juga berusaha memastikan masyarakat tidak pulang dalam keadaan bingung.. Maka, dapat disimpulkan bahwa pelayanan E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang telah menunjukkan kualitas responsif yang tinggi, dan ini berkontribusi besar terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik desa.

Hasil

4. Aspek Assurance

- Jaminan dalam hal ini berarti sikap para pegawai di Kantor Desa Cangkringmalang dalam memberikan jaminan atau kepastian saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Berdasarkan hasil wawancara dengan dua narasumber, mbak mirza sebagai operator E-Pak Ladi dan ibu nuriya sebagai pengguna layanan, dapat disimpulkan bahwa aspek jaminan (assurance) dalam pelayanan administrasi melalui program E-Pak Ladi telah terpenuhi dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya kepastian waktu penyelesaian dokumen, kejelasan proses pelayanan, keterbukaan komunikasi, keamanan data pribadi, serta sikap petugas yang kompeten, ramah, dan dapat dipercaya.
- Dari fakta diatas Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cangkringmalang melalui program E-Pak Ladi menunjukkan penerapan prinsip Assurance dalam kualitas pelayanan. Dari hasil wawancara dan data yang disajikan, terlihat bahwa pegawai memberikan estimasi waktu yang jelas, menjelaskan prosedur secara transparan, menjaga keamanan data, serta mampu menangani pertanyaan dan kendala dengan sikap profesional dan empatik. Dengan seluruh mekanisme tersebut, E-Pak Ladi telah mampu memenuhi unsur-unsur utama dalam dimensi Assurance memberikan kepercayaan melalui kompetensi, menciptakan rasa aman melalui bukti dan transparansi, serta meningkatkan kredibilitas pelayanan melalui struktur dan akuntabilitas yang jelas.

Hasil

5. Aspek Empati (*Empathy*)

- Empati (*Empathy*) berkaitan dengan kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara individu, serta memahami kebutuhan yang dimiliki oleh pelanggan.
- Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu maimun sebagai warga dan bapak kholis sebagai kasun desa cangkringmalang, dapat disimpulkan bahwa kesediaan petugas dalam melayani masyarakat pada program E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang menunjukkan kualitas pelayanan yang empatik dan responsif. Petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memperhatikan kondisi dan kebutuhan warga secara individual, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia dan warga dengan keterbatasan akses informasi. Sikap ramah, sabar, serta kesediaan berkomunikasi secara aktif melalui berbagai saluran seperti WhatsApp menjadi bentuk pelayanan yang inklusif dan partisipatif.
- Fakta di atas menunjukkan bahwa kebersediaan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat membantu meningkatkan cara pelayanan di mata masyarakat. Aspek ini sangat penting karena memberikan layanan yang tidak hanya efektif, tetapi juga memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan pengguna. Dengan menampilkan empati, warga akan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga kepuasan mereka terhadap layanan pun meningkat

Kesimpulan

Dari hasil penelitian kualitas layanan administrasi melalui program ini dinilai cukup baik, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, yaitu.: *tangibles*, *reability*, *responsivines*, *assurance*, *emphaty*. Pertama yaitu *tangibles* (bukti fisik) meliputi fasilitas dan sarana pendukung pelayanan seperti perangkat komputer dan jaringan internet telah tersedia dengan baik, meskipun masih perlu perawatan dan pembaruan secara berkala. Kedua *reliability* (keandalan) Aparatur desa mampu memberikan pelayanan secara konsisten dan sesuai prosedur, terutama dalam mengelola dokumen administrasi warga. Ketiga *responsiveness* (daya tanggap) dalam hal ini petugas pelayanan menunjukkan kemauan untuk membantu dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat, meskipun pada jam tertentu masih ditemukan keterlambatan. Keempat yaitu *assurance* (jaminan) yaitu masyarakat merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan, karena transparansi dan kejelasan informasi dijaga dengan baik. Kelima *Empathy* yakni aparatur desa menunjukkan kepedulian dan sikap ramah terhadap warga, meskipun perlu ditingkatkan dalam menghadapi warga lanjut usia atau yang kurang paham teknologi. Secara keseluruhan, program E-Pak Ladi mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di tingkat desa. Namun demikian, masih diperlukan evaluasi berkala dan pelatihan sumber daya manusia agar pelayanan dapat lebih optimal dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Referensi

- [1] W. S. Abdilah and P. F. Abdullah, “Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kabupaten Subang,” *Minist. J. Birokrasi dan Pemerintah. Drh.*, vol. 2, no. 1, pp. 38–50, 2020, doi: 10.15575/jbpd.v2i1.8058.
- [2] D. I. Desa and S. Balau, “Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Sabah Balau,” *J. Prog. Adm. Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 17–23, 2023, doi: 10.37090/jpap.v3i1.917.
- [3] M. Kartono, A. K. Ali, and Y. Kamis, “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Afa-Afa Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan,” *J. Educ. Lang. Res.*, vol. 2, no. 8, pp. 1089–1098, 2023, [Online]. Available: <http://bajangjournal.com/index.php/JOEL>
- [4] S. M. C. Lenak, I. Sumampow, and W. Waworundeng, “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon,” *Usman (2004:7)*, vol. 1, no. 2, pp. 1–10, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>
- [5] P. L. Lutfia and E. Indartuti, “Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya,” *J. Off. Adm. Educ. Pract.*, vol. 2, no. 3, pp. 191–197, 2022, doi: 10.26740/joap.v2n3.p191-197.
- [6] S. Suci Wardani and R. Purnama Sari, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa,” *J. Gamma-Pi*, vol. 3, no. 2, pp. 6–11, 2021, doi: 10.33059/jgp.v3i2.3696.
- [7] W. Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan E-Government. Governance,” *J. Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 1–10., 2021.
- [8] K. Purba, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru,” *J. Adm. Publik*, vol. 11, no. 1, pp. 31–55, 2020, doi: 10.31506/jap.v11i1.7127.
- [9] M. D. Abror and L. Hidayah, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari,” *J. Ilm. Manaj. Publik dan Kebijak. Sos.*, vol. 5, no. 2, pp. 167–180, 2022, doi: 10.25139/jmnegara.v5i2.4396.
- [10] R. ni Ketut, “Srategi Peningkatan Pelayanan Publik,” *Pharmacogn. Mag.*, vol. 75, no. 17, pp. 399–405, 2021.
- [11] E. Erwantiningsih, S. Hastari, and Y. Febriyani, “Analisa Kepuasan Masyarakat Pada Program E-Pak Ladi Di Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang,” *JISMA J. Ilmu Sos. Manajemen, dan Akunt.*, vol. 1, no. 6, pp. 795–800, 2023, doi: 10.59004/jisma.v1i6.266.

