

Quality of Administrative Services Through the E-Pak Ladi Program in Cangkringmalang Village, Pasuruan Regency

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

Ach Suaedi¹⁾, Hendra Sukmana^{*,2)}

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: hendra.sukmana@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to determine the quality of administrative services through the E-Pak Ladi Program in Cangkringmalang Village, Pasuruan Regency. This study employed a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The results showed that in the tangible dimension (physical evidence), service facilities such as computers, printers, internet connection, service rooms, and other supporting facilities were adequate, although some deficiencies remained, such as limited waiting chairs and faded information boards. In the reliability dimension, officers were able to provide services consistently, thoroughly, and according to procedures, resulting in public satisfaction and trust. In the responsiveness dimension, officers were assessed as being responsive in assisting the public, providing information, and responding to complaints, both in person and through digital communication media. In the assurance dimension, the public felt safe and trusted in the service due to the certainty of document completion times, transparency of information, and the competence of officers in providing services. Meanwhile, in the empathy dimension, officers demonstrated a friendly, caring, patient attitude, and were able to understand the needs of the community, especially for elderly residents and those who did not understand administrative procedures. The conclusion of this study shows that the E-Pak Ladi Program was able to improve the quality of population administration services in Cangkringmalang Village, Pasuruan Regency, making them more effective, efficient, and easily accessible to the public. However, improvements in service facilities, regular evaluations, and human resource development are still needed to optimize services*

Keywords - E-Pak Ladi Program, Quality of service, Population administration.

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi melalui Program E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi tangible (bukti fisik), fasilitas pelayanan seperti komputer, printer, jaringan internet, ruang pelayanan, dan sarana pendukung lainnya sudah cukup memadai meskipun masih terdapat beberapa kekurangan seperti keterbatasan kursi tunggu dan papan informasi yang mulai pudar. Pada dimensi reliability (keandalan), petugas mampu memberikan pelayanan secara konsisten, teliti, dan sesuai prosedur sehingga masyarakat merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Pada dimensi responsiveness (daya tanggap), petugas dinilai cepat tanggap dalam membantu masyarakat, memberikan informasi, dan merespons keluhan baik secara langsung maupun melalui media komunikasi digital. Pada dimensi assurance (jaminan), masyarakat merasa aman dan percaya terhadap pelayanan karena adanya kepastian waktu penyelesaian dokumen, keterbukaan informasi, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Sedangkan pada dimensi empathy (empati), petugas menunjukkan sikap ramah, peduli, sabar, dan mampu memahami kebutuhan masyarakat, terutama bagi warga lanjut usia maupun masyarakat yang kurang memahami prosedur administrasi. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa Program E-Pak Ladi mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cangkringmalang Kabupaten Pasuruan menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan sarana pelayanan, evaluasi berkala, serta pengembangan sumber daya manusia agar pelayanan dapat lebih optimal.*

Kata Kunci - Program E -Pak Ladi, Kualitas pelayanan, Adminstrasi kependudukan.

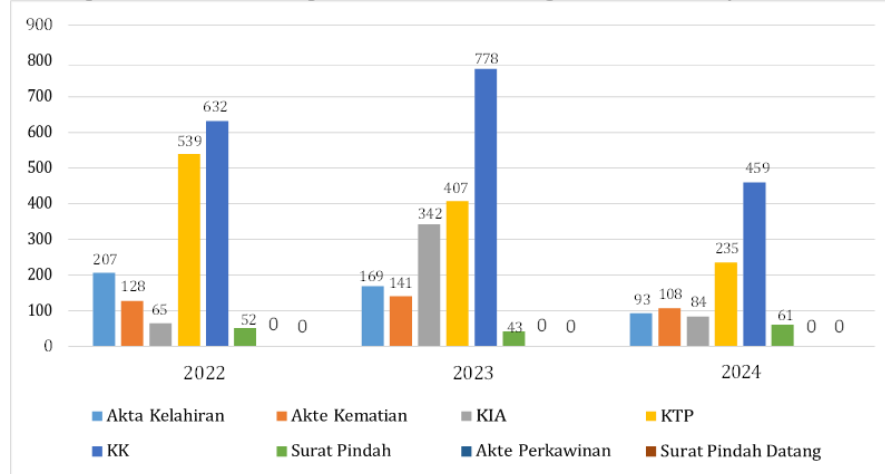
I. PENDAHULUAN

Kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa tahun terakhir terlihat dari semakin luasnya jaringan internet yang ada di seluruh dunia [1]. Pengguna internet di dunia mengalami peningkatan yang sangat signifikan [2]. Internet berkembang dengan cepat karena bisa memudahkan orang untuk berkomunikasi dan berbagi informasi dengan cepat serta mudah digunakan oleh siapa saja [3]. Permintaan masyarakat agar pemerintahan lebih transparan dan bertanggung jawab mendorong pemerintah mulai menggunakan teknologi internet sebagai salah satu media yang saat ini berkembang sangat cepat [4]. Pemerintah telah berupaya maksimal untuk memperbaiki mutu layanan publik, salah satunya dengan menerapkan inovasi dalam layanan digital. Dengan adanya kemajuan teknologi, layanan publik sekarang tidak lagi terhambat oleh penggunaan kertas dan antrian yang panjang. Kemudahan ini bukan hanya mengurangi waktu dan biaya bagi masyarakat, tetapi juga mendukung pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan. Informasi yang cepat, tepat, terbaru, dan terpadu menjadi kebutuhan utama yang mendorong penggunaan teknologi informasi. Untuk bisa berkembang dan berhasil, sebuah organisasi harus selaras dengan kemajuan teknologi dengan memanfaatkan pengolahan data berbasis internet. Adanya penerapan layanan elektronik bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang jujur, efektif, efisien, serta transparan, sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya oleh masyarakat [5]. Kualitas layanan sendiri diinterpretasikan sebagai penilaian terhadap sejauh mana sebuah organisasi berhasil mencapai tujuannya [6]. Ketika sebuah lembaga mampu meraih target yang ditentukan, itu menandakan bahwa lembaga tersebut berfungsi dengan baik [7]. Dengan penerapan layanan yang berbasis teknologi, diharapkan tercipta pelayanan yang bersih dan berkualitas tanpa adanya penyimpangan dalam pelaksanaannya, sehingga dapat memenuhi tujuan yang telah diatur sebelumnya untuk mencapai kualitas yang diinginkan [8].

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik berfungsi sebagai dasar bagi undang-undang yang berkaitan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang diberikan oleh penyedia layanan publik [9]. Pelayanan publik merupakan langkah di mana suatu lembaga melakukan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga demi mencapai sasaran tertentu [10]. Dalam Peraturan Perundang-Undangan Nomor 23 Tahun 2006 mengenai administrasi penduduk, yang dimaksud adalah serangkaian aktivitas pengaturan dan pengelolaan dalam penerbitan dokumen serta data penduduk melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk, dan pemanfaatan hasilnya untuk pengembangan layanan publik serta sektor-sektor lainnya [11]. Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu contoh dari berbagai jenis dan bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah [12]. Terdapat berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan antara lain pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah dan lain-lainnya [13]. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE mendorong pergeseran ke arah digital dalam layanan publik, termasuk administrasi kependudukan, yang mewajibkan digitalisasi dalam sistem pemerintahan untuk memperbaiki mutu layanan publik. Melalui kebijakan ini, 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. Dengan adanya dasar hukum yang jelas, pelaksanaan administrasi kependudukan berbasis digital diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik serta memperkuat integrasi data kependudukan di tingkat nasional [14].

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. Inisiatif Kios E-Pak Ladi juga telah dicantumkan dalam Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 mengenai pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Implementasi Program Kios E-Pak Ladi dimulai pada bulan Oktober 2020 [15]. 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. Dengan adanya program ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan telah berhasil mengatasi masalah lokasi yang timbul akibat jarak antara warga dan tempat layanan. Kios E-Pak Ladi yang berada di desa Cangkringmalang menawarkan berbagai macam layanan administrasi kependudukan, seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, Kartu Identitas Anak (KIA), dan lainnya.. Dengan adanya program tersebut memudahkan masyarakat untuk kepengurusan dokumen dimana apabila masyarakat ingin mengurus KK hanya membutuhkan waktu dua hari saja, sedangkan untuk surat pindah hanya membutuhkan waktu satu hari, untuk kepengurusan KTP membutuhkan waktu 2-5 hari tergantung ketersediaan blangko E-KTP, namun untuk kepengurusan KIA membutuhkan waktu yang lebih lama yaitu waktu satu minggu. Dalam kepengurusan dokumen di Kelurahan

Cangkringmalang masyarakat harus membuat surat pengantar dari RT/RW setempat kemudian dapat langsung diserahkan ke bagian pelayanan administrasi kependudukan beserta kelengkapan dokumen lainnya kemudian dokumen dapat diserahkan ke bagian operator E-Pakladi. Masyarakat yang datang ke kelurahan untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan dalam satu hari bisa mencapai 3-7 orang, dimana hal tersebut terjadi kenaikan setiap bulannya. Berdasarkan data yang didapat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, jumlah penduduk yang memiliki dokumen kependudukan di Kabupaten Pasuruan meningkat setelah adanya sistem E-Pak Ladi.



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

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Cangkringmalang (2025)

Berdasarkan data tabel serta diagram jumlah presentase pengguna layanan Kios E-Pak Ladi dari tahun 2022 hingga 2024, terlihat bahwa Berdasarkan grafik jumlah pelayanan administrasi melalui Program E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang Kabupaten Pasuruan tahun 2022–2024, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi menunjukkan perkembangan yang cukup baik, meskipun terdapat fluktuasi pada beberapa jenis layanan.

Pada tahun 2023, sebagian besar jenis pelayanan mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2022. Peningkatan paling menonjol terlihat pada pelayanan Kartu Keluarga (KK) yang meningkat dari 632 pelayanan menjadi 778 pelayanan. Selain itu, pelayanan KIA, Akta Perkawinan, dan Akte Kematian juga mengalami peningkatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai memanfaatkan Program E-Pak Ladi sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan.

Namun, pada tahun 2024 terjadi penurunan pada beberapa jenis pelayanan, seperti Akta Kelahiran, KIA, KTP, dan KK. Meskipun demikian, pelayanan administrasi tetap berjalan dengan jumlah pelayanan yang relatif tinggi, terutama pada pelayanan KK dan KTP. Penurunan tersebut dapat dipengaruhi oleh berkurangnya kebutuhan masyarakat terhadap pengurusan dokumen tertentu atau faktor lain dalam pelaksanaan pelayanan.

Secara keseluruhan, Program E-Pak Ladi dinilai mampu membantu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Desa Cangkringmalang karena pelayanan dapat menjangkau masyarakat dengan lebih mudah, cepat, dan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa program tersebut memberikan kontribusi positif dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Berdasarkan hasil survey peningkatan penggunaan layanan tersebut disebabkan beberapa faktor salah satunya yaitu dengan adanya Kios E-Pak Ladi dapat memudahkan masyarakat sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan di kelurahan tidak perlu ke kecamatan lagi.

Dalam penelitian sebelumnya terkait program Kios E-Pak Ladi menurut [16]. 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 [17]. Kurangnya kejelasan mengenai syarat-syarat yang diperlukan untuk pengurusan dokumen kependudukan membuat masyarakat merasa bingung [18]. Namun, dalam praktiknya, jumlah masyarakat yang memanfaatkan Kios E-Pak Ladi untuk pengurusan dokumen kependudukan terus meningkat setiap tahunnya. Di samping itu, menurut wawancara awal di Kantor Kelurahan Cangkringmalang, program Kios E-Pak Ladi juga menghadapi beberapa kendala seperti masalah jaringan, kesalahan sistem, dan isu yang berasal dari pemohon, yang menjadi penghalang dalam layanan program Kios E-Pak Ladi di Kelurahan

Cangkringmalang. Selain itu, berdasarkan observasi langsung, pelaksanaan Program E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang berjalan dengan baik. Sebelum program E-Pak Ladi diterapkan, masyarakat yang ingin mengurus dokumen pribadi atau keluarga harus pergi ke kantor kecamatan secara langsung [19]. Dengan adanya program ini, masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke kantor kecamatan, cukup datang ke kantor desa atau balai desa untuk mengurus dokumen pribadi masyarakat. Penelitian sebelumnya 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 [20].

Dari Observasi tersebut, teridentifikasi sejumlah masalah dalam Kendala lain di pelayanan publik terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Desa Cangkringmalang, yaitu pertama masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan masih banyak yang belum mengerti persyaratan yang wajib dibawa. Ini terlihat dari banyaknya orang yang tidak memiliki semua dokumen yang diperlukan untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Ketidaklengkapan persyaratan ini terjadi karena seringkali masyarakat lupa membawa dokumen yang diperlukan. Kedua keterbatasan pelayanan E-Pak Ladi secara tidak langsung akan menghambat proses penerbitan KK dan e-KTP. Akibatnya, waktu yang dibutuhkan untuk membuat KK dan e-KTP akan menjadi lebih lama. Hal ini juga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Tidak adanya standar pelayanan sehingga masyarakat masih belum tau apa saja persyaratan yg harus diperlukan saat mengurus dokumen. Di samping itu, jumlah petugas yang mengelola Kios e-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang juga masih sangat terbatas, dengan hanya satu orang yang menjalankan tugas tersebut.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aulia dkk. (2021) yang berjudul Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu menemukan bahwa inovasi layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat karena terkendala oleh kurangnya sarana dan prasarana fisik serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat [18]. Penelitian oleh Taufiqurrahman (2023) yang berjudul Implementasi Program Kios E-Pak Ladi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan mengenai program kios E-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan juga menyoroti keberhasilan program tersebut dalam menyebarkan layanan administrasi kependudukan, meskipun masih memerlukan peningkatan dalam sosialisasi dan fasilitas [21]. Selain itu Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Risa (2024) dengan judul Efektivitas Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan menunjukkan bahwa Program e-Pak Ladi adalah upaya inovatif yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, terutama di wilayah pedesaan [22]. Dari hasil penelitian sebelumnya dapat diketahui bahwa inovasi program pelayanan administrasi kependudukan yang sudah diterapkan di masyarakat belum sepenuhnya dapat dikatakan efektif.

Berdasarkan isu Penelitian diatas , penulis tertarik untuk mengidentifikasi hasil penelitian dengan Judul Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Program E pak ladi Desa Cangkringmalang Kabupaten pasuruan menggunakan Teori Berry & Zeithmal. mengukur kualitas pelayanan, penting untuk merujuk pada lima dimensi utama, 1) Bukti fisik yakni fasilitas pendukung di kelurahan cangkringmalang. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, tangibles adalah bukti yang bisa dilihat langsung dan mencakup berbagai sarana serta prasarana pendukung layanan, seperti gedung, lokasi pelayanan, beberapa unit komputer, telepon, alat untuk merekam identitas yang cukup, papan informasi besar, kursi tunggu yang cukup, meja pelayanan yang sederhana, serta tempat sampah untuk sampah organik dan anorganik. 2) Keandalan yakni konsistensi Layanan dalam memberikan dokumen administrasi. Menurut Berry dkk kemampuan dan keandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan terpercaya, apalagi dalam hal meneliti berkas operator pada sistem E-Pak Ladi ini sangat teliti dalam memeriksa berkas yang diajukan pemohon. 3) Daya tanggap yakni kecepatan layanan dalam menangani permintaan administrasi. Sesuai dengan teori yang dilakukan oleh Berry dkk [23]. Hak tersebut mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan efektif, serta memberikan tanggapan terhadap permintaan atau masalah yang mereka hadapi. 4) jaminan yakni jaminan keamanan pribadi pengguna. Dimensi ini mencakup jaminan dan kepastian yang berasal dari sikap ramah dan sopan para petugas, cara berkomunikasi yang efektif, serta pengetahuan yang dimiliki, sehingga dapat membangun rasa percaya dari para pengguna layanan. dan 5) Empati yakni sikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat [24] serta memahami kebutuhan yang dimiliki oleh pelanggan [25]. Kemampuan pegawai dalam menyampaikan penjelasan yang jelas tentang layanan yang ditawarkan oleh perusahaan akan berpengaruh positif pada penilaian dari pelanggan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan administrasi melalui E-pak ladi di desa Cangkringmalang Kabupaten pasuruan.

II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan peneliti ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menganalisis suatu objek atau fenomena dengan cara menjelaskan melalui deskripsi yang sesuai dengan fakta yang muncul di lapangan secara terang [26]. Penelitian ini berlokasi di Kantor Pemerintahan Desa Cangkringmalang yang terletak di Kecamatan Beji, Kabupaten Pasuruan. Fokus penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi dan mengetahui kualitas pelayanan administrasi program Kios E-Pak Ladi. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari Kepala Desa, perangkat desa sebagai petugas pelayanan E-Pak Ladi, serta masyarakat pengguna layanan administrasi. 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. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan tiga metode yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling merupakan teknik pengambilan informan yang dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan secara langsung dalam pelaksanaan. Adapun informan meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, Operator Kios E-Pak Ladi, serta masyarakat yang menjadi penerima manfaat. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles Huberman, yang terdiri dari empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi [27]. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya data direduksi dengan menyaring dan memfokuskan data yang relevan, penyajian data dilakukan dengan mengorganisasikan data ke dalam bentuk naratif atau tabel, dan penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan temuan-temuan yang telah disajikan berdasarkan konteks penelitian [28].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan administratif dengan mengacu pada teori yang telah dijelaskan di bagian pendahuluan. Berdasarkan pengamatan langsung, pelaksanaan Program e-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang berjalan lancar. Sebelum adanya program ini, masyarakat harus pergi ke kantor kecamatan jika ingin mengurus dokumen pribadi atau keluarga. Dengan adanya Program e-Pak Ladi, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor kecamatan, cukup datang ke kantor desa atau balai desa untuk mengurus dokumen pribadi mereka. Untuk menilai seberapa baik pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, tidak bisa dihindari bahwa penilaian kualitas pelayanan bisa dilihat dari beberapa aspek atau dimensi kualitas pelayanan publik..[29]) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : tangible (berwujud), reability (kehandalan), responsiviness (ketanggapan), assurance (jaminan), Empaty (Empati). Kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

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. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, tangibles adalah bukti yang bisa dilihat langsung dan mencakup berbagai sarana serta prasarana pendukung layanan, seperti gedung, lokasi pelayanan, beberapa unit komputer, telepon, alat untuk merekam identitas yang cukup, papan informasi besar, kursi tunggu yang cukup, meja pelayanan yang sederhana, serta tempat sampah untuk sampah organik dan anorganik. Selain itu, faktor seperti kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, serta ruang pendukung seperti musholla dan toilet di beberapa tempat, adanya kotak aspirasi masyarakat, dan staf yang berpakaian rapi juga ikut memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan di Kecamatan Cangkringmalang dengan ibu icha selaku masyarakat yang sedang membuat dokumen mengatakan ‘ Kalau saya lihat dari segi bukti fisik dan sarana prasarana, kantor desa kita di Cangkringmalang ini sudah cukup memadai untuk mendukung pelayanan E-Pak Ladi, tapi memang masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar pelayanannya bisa lebih nyaman dan efisien Gedung balai desa yang jadi lokasi layanan E-Pak Ladi posisinya cukup strategis, berada di Jalan R.A. Kartini, jadi mudah dijangkau masyarakat. Ruang pelayanan juga cukup bersih dan terang, ada kipas angin meskipun tidak semuanya menyala, dan tersedia toilet yang kebersihannya cukup terjaga. Untuk urusan kebersihan, saya pribadi merasa nyaman karena petugas juga sering membersihkan area sekitar. Tapi memang kalau sedang ramai, ruang tunggu terasa sempit dan kursi yang tersedia tidak cukup menampung semua warga yang datang. Untuk sarana penunjang pelayanan seperti komputer, printer, dan koneksi internet, saya perhatikan sudah tersedia dan difungsikan dengan baik oleh petugas. Misalnya saat saya mengurus Kartu Keluarga, proses input datanya dilakukan langsung di komputer dan tidak butuh waktu lama. Saya juga melihat ada alat scanner dan fotokopi yang membantu mempercepat proses dokumen(28 april 2025).

Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Mirza selaku operator E-pak ladi sebagai berikut: “Kalau kita bicara soal sarana dan prasarana kantor Desa Cangkringmalang, terutama yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan melalui program E-Pak Ladi, sebenarnya sudah mengalami banyak peningkatan sejak awal program ini dijalankan, Fasilitas utama berupa ruangan pelayanan sudah cukup representatif, meskipun kami menyadari masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Di ruang pelayanan tersedia meja layanan utama, beberapa unit komputer dan printer yang digunakan untuk input dan cetak dokumen kependudukan seperti KK, KTP, Akta Kelahiran, dan lainnya. Perangkat ini terhubung langsung ke sistem aplikasi E-Pak Ladi berbasis web yang sudah terkoneksi ke jaringan Dukcapil Kabupaten. Kami juga memiliki alat scan dan fotokopi sederhana untuk mendukung keperluan dokumen masyarakat. Satu unit mikrotik router dan jaringan internet (Wi-Fi) digunakan untuk memastikan konektivitas sistem tetap stabil, meskipun kadang kalau hujan deras atau listrik padam, jaringan kami ikut terganggu. Untuk keamanan data, kami juga memiliki penyimpanan lokal (server) agar data bisa tersimpan sementara sebelum dikirim ke pusat. Secara fisik, gedung pelayanan dilengkapi kursi tunggu untuk masyarakat, meskipun jumlahnya masih terbatas. Saat ramai, warga harus menunggu sambil berdiri, jadi kami menyadari kenyamanan ini masih bisa ditingkatkan. Ruang tunggu memiliki ventilasi dan kipas angin, serta satu AC. Toilet tersedia dan bersih, dan mushola juga ada di area belakang gedung. Untuk informasi pelayanan, kami memiliki papan informasi, namun memang kondisinya sekarang sudah agak pudar tulisannya, jadi perlu diperbarui. Kami juga memasang informasi digital melalui grup WhatsApp RT dan media sosial desa untuk menyampaikan persyaratan layanan atau jadwal khusus, Secara umum, meskipun sarana yang kami miliki belum bisa disebut sempurna, tapi sudah cukup mendukung keberlangsungan program E-Pak Ladi. Kami terus berusaha melakukan perbaikan bertahap sesuai kemampuan anggaran desa dan dukungan dari pemerintah kabupaten. Harapan kami ke depan tentu saja ingin ada ruang pelayanan yang lebih luas dan nyaman, serta perlengkapan yang lebih modern agar pelayanan bisa semakin cepat dan akurat(wawancara 29 april 2025).

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.

Kenyamanan tempat juga berperan dalam proses layanan, penyedia jasa harus memikirkan kenyamanan para pengguna, sehingga jika tempat pelayanan menyenangkan, pengguna akan merasa nyaman dan betah. Sebaliknya, jika tempat tersebut tidak menyenangkan, pengguna pun akan merasakan ketidaknyamanan dan tidak ingin berada di sana terlalu lama.

Tabel 1. Fasilitas Fisik di kantor desa

No	Fasilitas Fisik	Keterangan
1	Gedung Balai Desa	Lokasi pelayanan E-PAK LADI, beralamat di Jl. R.A. Kartini No.02, Dusun Wage
2	Komputer/Laptop	Digunakan untuk mengoperasikan aplikasi E-PAK LADI
3	Printer	Untuk mencetak dokumen seperti KK, Akta Lahir, Akta Kematian
4	Mikrotik Router	Digunakan untuk keamanan dan distribusi jaringan VPN E-PAK LADI
5	Koneksi Internet (Wifi)	Pendukung utama sistem E-PAK LADI
6	Sistem E-PAK LADI (Aplikasi)	Aplikasi berbasis web yang digunakan operator desa
7	Alat Penyimpanan Data (Server Lokal/Proxy)	Digunakan untuk menyimpan data sebelum dikirim ke pusat
8	Meja & Kursi Layanan	Untuk kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat
9	Alat Dokumentasi (Scanner/Fotocopy)	Membantu proses pemindaian dan salinan dokumen

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Cangkringmalang (2025)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program E-Pak Ladi telah didukung oleh fasilitas pelayanan yang cukup memadai, Hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Selain itu, penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi juga membantu mempercepat proses pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen [22].

Perbedaannya, dalam penelitian ini Program E-Pak Ladi memiliki keunggulan berupa pelayanan administrasi yang lebih dekat dengan masyarakat desa sehingga masyarakat tidak harus datang langsung ke kantor tertentu untuk mengurus administrasi kependudukan. Dengan demikian, dimensi tangible pada Program E-Pak Ladi tidak hanya terlihat dari fasilitas fisik, tetapi juga dari kemudahan akses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, dimensi tangible dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas pelayanan, kelengkapan sarana administrasi, dan penampilan petugas menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi melalui Program E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang Kabupaten Pasuruan

Fakta diatas jika dikaitkan dengan Teori (Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, 1990) bahwasanya keberadaan fasilitas tersebut menunjukkan upaya kantor desa cangkringmalang dalam memenuhi dimensi bukti fisik dari teori kualitas pelayanan, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu hasil observasi peneliti ke Kantor Desa Cangkringmalang ini memang sudah tersedia informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus dibutuhkan apabila ingin mengurus sebuah dokumen, namun informasi tersebut tidak tampak jelas dan tulisan sudah mulai pudar. Artinya dengan adanya bukti fisik tersebut menunjukkan kualitas pelayanan administrasi E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang sudah memuaskan tetapi masih ada yang belum memenuhi aspek Tangibles.

2. Aspek Reliability

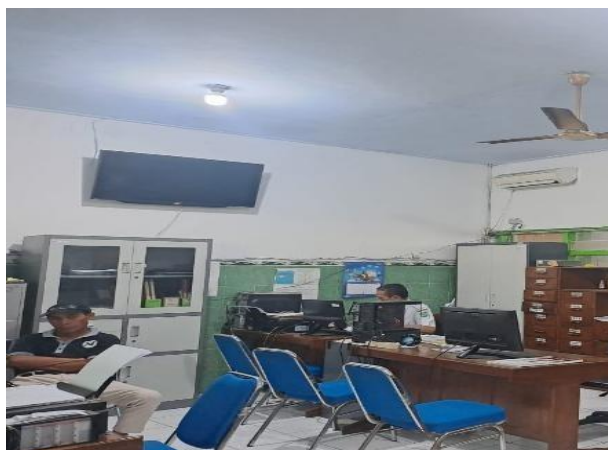
Salah satu keahlian pegawai di Kantor Desa Cangkringmalang adalah menggunakan alat bantu seperti komputer, scanner, printer, dan lainnya, dan mereka sudah cukup mahir dalam memakai semua alat tersebut. Menurut Berry dkk kemampuan dan keandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan terpercaya, apalagi dalam hal meneliti berkas operator pada sistem E-Pak Ladi ini sangat teliti dalam memeriksa berkas yang diajukan pemohon. Akte kelahiran adalah dokumen yang sangat penting yang berisi informasi mengenai nama, sebagai jaminan bagi seorang anak untuk memperoleh perlindungan hukum dari pemerintah. Oleh karena itu, kehati-hatian sangat diperlukan untuk meminimalkan kesalahan dalam proses penyusunan dokumen ini. Kesalahan dalam pemeriksaan dokumen hampir tidak pernah terjadi karena petugas operator sangat teliti dan perhatian terhadap dokumen yang diajukan oleh pemohon.[10].

Hasil wawancara dengan mbak Mirza selaku operator E-Pakladi sebagai berikut: “kami di Desa Cangkringmalang memang sangat mengutamakan ketepatan dan konsistensi dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat. Sebagai operator E-Pak Ladi, saya sudah terbiasa mengurus berbagai jenis dokumen kependudukan mulai dari KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, hingga surat pindah. Proses pelayanan ini kami lakukan secara sistematis dan sebisa mungkin tanpa kesalahan. Kami menggunakan sistem aplikasi E-Pak Ladi yang sudah terintegrasi dengan sistem Dukcapil Kabupaten. Jadi, data pemohon yang masuk langsung tercatat secara digital. Ini sangat membantu dalam mengurangi risiko kesalahan penulisan data atau kehilangan berkas. Selain itu, hampir semua format surat dan dokumen sudah terstandar, jadi kami tinggal mengisi sesuai input yang diberikan oleh warga. Semua proses dilakukan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan oleh Dinas Dukcapil. Kami juga sangat teliti dalam memeriksa kelengkapan dokumen warga. Biasanya sebelum data dimasukkan ke sistem, saya pastikan dulu syarat-syaratnya benar-benar lengkap, seperti fotokopi KK lama, akta kelahiran, surat pengantar RT/RW, dan sebagainya. Kalau ada yang kurang, saya sampaikan langsung ke pemohon supaya tidak bolak-balik. Dalam praktiknya, kalau berkas sudah lengkap, rata-rata proses bisa selesai dalam 1–2 hari kerja, kecuali KTP elektronik yang kadang tergantung pada ketersediaan blangko dari pusat. Alhamdulillah, kasus kesalahan input data itu sangat jarang terjadi. Bahkan, sebagian besar kesalahan justru biasanya berasal dari pemohon, misalnya salah menuliskan nama atau tanggal lahir pada form. Tapi kami tetap bantu verifikasi dan konfirmasi ulang. Saya juga selalu memastikan masyarakat menerima bukti pendaftaran atau tanda terima agar prosesnya transparan dan mereka bisa tahu kapan dokumen akan selesai. Banyak warga yang merasa puas karena pelayanan di sini cepat dan bisa dipercaya. Bahkan beberapa kali saya mendengar langsung mereka bilang tidak perlu lagi repot ke kecamatan, cukup ke balai desa dan dokumen langsung diproses. Jadi bisa saya katakan, keandalan layanan di sini sudah berjalan cukup baik, walaupun tentu masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal penambahan tenaga karena saat ini saya masih bekerja sendiri sebagai operator.”(wawancara 18 februari 2025).

Sementara hasil wawancara saya bersama bapak Sodik selaku masyarakat Desa Cangkringmalang sebagai berikut : "Menurut saya, pelayanan E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang sudah bisa dibilang cukup baik. Saya pernah mengurus KTP dan juga akta kelahiran anak saya di balai desa, dan prosesnya berjalan lancar tanpa banyak kendala. Petugas di sana, terutama operator yang bertugas menginput data, menurut saya sudah sangat terampil dan teliti. Mereka tidak hanya sekedar memasukkan data, tapi juga benar-benar memeriksa kelengkapan dan kebenaran dokumen yang saya bawa.

Waktu itu saya hampir saja salah menuliskan data di formulir, tapi untungnya petugasnya teliti dan langsung menanyakan kembali untuk memastikan. Jadi saya merasa yakin bahwa data saya tidak akan salah cetak atau tertukar. Menurut saya itu penting sekali, karena data kependudukan seperti ini sifatnya sangat sensitif dan kalau sampai salah bisa menyusahkan warga. Selain itu, petugasnya juga cukup konsisten dalam memberikan layanan. Misalnya ketika saya tanya tentang prosedur atau waktu penyelesaian, jawabannya jelas dan sesuai dengan yang disampaikan sebelumnya. Jadi tidak ada informasi yang berubah-ubah atau membingungkan. Waktu saya urus KK, petugas bilang prosesnya satu hari kerja kalau semua berkas lengkap, dan ternyata benar, besoknya saya langsung dikabari kalau KK saya sudah bisa diambil. Itu membuat saya merasa pelayanan di sini memang bisa dipercaya. Satu hal lagi yang saya apresiasi adalah mereka juga jujur dan terbuka kalau memang ada kendala, misalnya ketika sistem sedang gangguan atau ada antrean yang panjang. Mereka nggak asal janji, tapi menjelaskan dengan baik, jadi kita sebagai warga juga bisa lebih sabar dan memahami situasinya. Kalau dilihat dari segi kehandalan, saya merasa bahwa program E-Pak Ladi ini sudah memenuhi harapan. Layanannya berjalan sesuai prosedur, petugasnya kompeten, dan hasil akhirnya juga akurat. Jadi, saya pribadi merasa cukup puas dan percaya dengan layanan yang diberikan desa kami lewat program ini. (wawancara 29 april 2025).

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. Warga merasa puas karena pelayanan berjalan cepat, transparan, dan sesuai dengan informasi yang disampaikan sebelumnya. Komunikasi antara petugas dan masyarakat juga terbuka, jujur, serta mampu membangun kepercayaan publik. Meskipun masih ada kendala seperti keterbatasan jumlah operator, secara keseluruhan program E-Pak Ladi diakui andal dan layak dipercaya oleh masyarakat.



Gambar 2. Kemampuan Operator desa dalam menjalankan pelayanan

(Sumber : Dokumentasi peneliti 2025)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman yang menjelaskan bahwa reliability merupakan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan secara akurat, terpercaya, dan konsisten sesuai janji pelayanan. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa keandalan pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik [29].

Selain itu, penelitian oleh Hardiyansyah mengenai kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan, kemampuan petugas, dan kejelasan prosedur menjadi indikator penting dalam dimensi reliability. Hasil penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena pelayanan E-Pak Ladi juga menekankan kemudahan prosedur dan ketepatan pelayanan administrasi kepada masyarakat [11].

Penelitian lain oleh Ratminto menjelaskan bahwa pelayanan publik yang andal dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara profesional dan meminimalisasi kesalahan administrasi. Hal tersebut sesuai dengan pelaksanaan Program E-Pak Ladi yang berupaya memberikan pelayanan administrasi secara efektif dan membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan [20]. 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 [29] 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.

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. Kemampuan untuk merespons di sini dapat diartikan sebagai tanggapan atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sesuai dengan teori yang dilakukan oleh Berry dkk [23]. Hak tersebut mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan efektif, serta memberikan tanggapan terhadap permintaan atau masalah yang mereka hadapi. Aspek ini sangat penting untuk menilai seberapa cepat dan efektif sistem pelayanan merespon kebutuhan atau keluhan pengguna[30].

Untuk mengetahui pendapat masyarakat tentang respons cepat petugas pelayanan di Kantor Desa Cangkringmalang, mewawancarai seorang Bernama ibu Ida masyarakat yang sedang berada disana . “Kalau ditanya soal daya tanggap dari petugas pelayanan E-Pak Ladi di kantor desa, menurut saya sudah sangat baik. Dari pengalaman saya beberapa kali mengurus dokumen kependudukan, saya merasa petugas di sana cepat

tanggap dan tidak membiarkan warga kebingungan. Mereka langsung menyambut dan menanyakan keperluan saya begitu saya datang. Waktu saya tanya-tanya soal dokumen apa saja yang perlu dibawa untuk mengurus surat pindah, mereka menjelaskan dengan sabar dan rinci. Saya pribadi termasuk warga yang kadang bingung dengan persyaratan, apalagi kalau belum pernah mengurus sebelumnya. Tapi petugasnya nggak langsung marah atau jutek, malah dengan sabar menjelaskan satu per satu dokumen yang dibutuhkan, bahkan sambil mencatatkan di kertas agar saya tidak lupa. Buat saya, itu bentuk pelayanan yang benar-benar peduli. Pernah juga saya datang saat suasana cukup ramai, karena beberapa warga juga sedang mengurus KTP dan KK. Meskipun banyak yang dilayani, petugas tetap mencoba mengatur antrean dengan baik dan tidak asal melayani cepat-cepat. Mereka tetap ramah, tetap menjelaskan, dan tetap memastikan setiap warga paham apa yang harus dilakukan. Meski harus menunggu, saya merasa dihargai. Memang ada momen ketika sistemnya sempat eror atau jaringannya lemot, tapi petugas tidak diam saja. Mereka langsung memberi tahu warga kalau sedang ada gangguan dan menyarankan untuk menunggu atau datang kembali keesokan harinya. Jadi kita sebagai warga merasa diperhatikan, bukan diabaikan. Secara umum, saya melihat petugas E-Pak Ladi di desa kami ini cukup sigap, komunikatif, dan tidak membiarkan warga pulang dalam keadaan bingung. Buat saya, itu yang paling penting dari pelayanan publik—ketika kita sebagai warga merasa disambut, dibantu, dan dimudahkan. Maka, dalam hal daya tanggap, saya sangat mengapresiasi kerja mereka.”(wawancara 27 februari 2025).

Hal ini di ungkap juga oleh staff perangkat desa Cangkringmalang sebagai berikut: “Kalau soal daya tanggap, kami berusaha memberikan pelayanan secepat dan setanggap mungkin. Karena mayoritas masyarakat yang datang ke sini kadang belum begitu paham tentang prosedur atau persyaratan administrasi, jadi memang tugas kami bukan hanya melayani, tapi juga memberikan penjelasan secara sabar dan jelas. Misalnya, banyak warga yang datang tanpa membawa dokumen lengkap karena kurang informasi. Di situ saya langsung bantu menjelaskan apa saja yang kurang, dan jika memungkinkan, saya bantu cetak ulang atau fotokopi langsung. Kami juga tidak jarang menerima pertanyaan lewat WhatsApp dari warga tentang cara mengurus KTP hilang, akta kelahiran anak, atau surat pindah, dan saya usahakan menjawab secepatnya meski di luar jam kerja, karena bagi saya pelayanan bukan hanya jam 8 sampai jam 2 saja. Saat ada kendala teknis seperti sistem error atau gangguan jaringan, kami juga tidak tinggal diam. Biasanya saya langsung jelaskan ke warga bahwa layanan akan sedikit tertunda, dan kalau memungkinkan, saya arahkan mereka untuk datang kembali keesokan harinya. Saya juga usahakan mencatat nomor kontak mereka supaya bisa saya kabari kalau dokumen sudah siap atau ada perkembangan. Kalau dalam situasi ramai, memang kadang pelayanan jadi agak melambat, apalagi karena saya sendiri yang menjalankan layanan ini, tapi saya selalu berusaha tetap ramah dan tanggap. Kalau melihat warga sudah menunggu lama, saya jelaskan situasinya dan biasanya warga memahami karena mereka melihat sendiri bahwa kami tetap bekerja keras melayani semua dengan adil dan cepat. Yang membuat saya senang adalah banyak warga yang bilang bahwa pelayanan di kantor desa ini sudah jauh lebih baik dari sebelumnya—lebih cepat, lebih jelas, dan lebih manusiawi. Responsif dalam pelayanan menurut saya bukan hanya soal kecepatan, tapi juga soal empati dan kesiapan untuk membantu, dan itu yang selalu saya pegang saat melayani masyarakat.”” (wawancara 27 februari 2025).

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. Mereka juga tetap ramah dan profesional meskipun sedang melayani dalam kondisi ramai atau menghadapi gangguan teknis. Petugas secara aktif memberikan penjelasan, membantu kebutuhan dokumen, bahkan tetap responsif melalui komunikasi digital seperti WhatsApp di luar jam kerja. Sikap empati, kesiapsiagaan, dan keinginan membantu masyarakat menjadi poin utama yang

membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan desa. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan tidak hanya mengedepankan kecepatan, tetapi juga kualitas interaksi yang manusiawi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah mengenai pelayanan publik menunjukkan bahwa responsivitas aparatur dapat dilihat dari kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta kesiapan membantu masyarakat ketika mengalami kendala pelayanan. Hasil penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena petugas E-Pak Ladi juga berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan membantu masyarakat secara langsung.

Penelitian lain oleh Ratminto menjelaskan bahwa daya tanggap petugas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif. Petugas pelayanan dituntut mampu memberikan respon yang baik terhadap keluhan maupun kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pelaksanaan Program E-Pak Ladi yang memberikan kemudahan pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Cangkringmalang.[19]

Dengan kondisi seperti ini, dapat dilihat bahwa aspek responsif yang dimiliki oleh petugas pelayanan di Kantor Desa Cangkringmalang sudah cukup baik dalam merespons keluhan dan komplain dari masyarakat. Ketika masyarakat merasa bingung tentang persyaratan yang harus dibawa, para pegawai mampu memberi arahan dengan cara yang mudah dan jelas.

Tabel 2. Rekapitulasi jenis penggunaan layanan e pak ladi tahun 2024

No	Tahun 2024	Jenis Pengguna Layanan					
		Akte kelahiran	Akte kematian	KTA	KTP	KK	Surat Pindah
1	Januari	9	12	10	16	70	11
2	Februari	4	5	6	16	29	4
3	Maret	5	8	3	-	30	3
4	April	3	11	5	-	20	4
5	Mei	11	6	6	-	52	11
6	Juni	7	8	5	9	39	6
7	Juli	23	21	18	57	58	7
8	Agustus	5	8	10	37	35	1
9	September	6	6	8	41	34	2
10	Oktober	6	10	4	40	45	7
11	November	4	7	4	13	16	1
12	desember	10	6	6	6	31	4

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Cangkringmalang

Fakta Diatas sesuai dengan teori [23] mengenai reponsivennes atau daya tanggap bahwasanya kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Sehingga masyarakat di Desa Cangkringmalang Kabupaten Pasuruan sangat puas dengan layanan yang mereka terima. Responsivitas ini tampak dari kesigapan petugas dalam memberikan informasi, membantu masyarakat memahami prosedur, serta menangani keluhan dengan cepat dan empatik, bahkan di luar jam kerja. Petugas tidak hanya cepat merespons kebutuhan warga secara langsung maupun daring, tetapi juga berusaha memastikan masyarakat tidak pulang dalam keadaan bingung. Hal ini sejalan dengan teori bahwa responsivitas mencerminkan kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat dan tepat. 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.

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. Dimensi ini mencakup jaminan dan kepastian yang berasal dari sikap ramah dan sopan para petugas, cara berkomunikasi yang efektif, serta pengetahuan yang dimiliki, sehingga dapat membangun rasa percaya dari para pengguna layanan. Layanan publik di Kantor Desa Cangkringmalang sudah

menerapkan dimensi Jaminan beserta indikator-indikatornya. Indikator pertama adalah petugas memberikan jaminan bahwa pelayanan dilakukan tepat waktu, dan masyarakat merasa indikator ini berjalan baik karena jarang terjadi keterlambatan dalam pelayanan [31].

Hal tersebut dipertegas oleh hasil wawancara peneliti dengan mbak Mirza selaku operator e pak ladi sebagai berikut :*"Dalam pelayanan administrasi melalui E-Pak Ladi, jaminan atau assurance itu sangat penting. Masyarakat tentu butuh kepastian, terutama soal berapa lama dokumen selesai, seberapa aman data mereka, dan apakah petugas benar-benar memahami tugasnya. Jadi kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat dalam setiap proses pelayanan. Setiap warga yang datang, kami layani sesuai urutan dan mereka akan menerima bukti pendaftaran atau tanda terima dokumen. Itu penting agar mereka tahu bahwa dokumen mereka sudah resmi masuk sistem, dan juga menjadi pegangan kalau sewaktu-waktu perlu konfirmasi. Kami biasanya menyampaikan estimasi waktu secara langsung, misalnya: KK bisa selesai satu hari, surat pindah juga satu hari, akta kelahiran satu hari kalau tidak ada koreksi data, sementara KTP bisa 2–7 hari tergantung ketersediaan blangko dari Dukcapil kabupaten. Selain ketepatan waktu, jaminan juga kami berikan dalam bentuk komunikasi terbuka. Misalnya, kalau ada kendala teknis atau berkas warga tidak lengkap, kami langsung beri tahu. Kami tidak ingin warga merasa ditinggal begitu saja atau digantung. Jika ada keterlambatan, saya jelaskan alasannya dan perkiraan kapan bisa selesai. Hal ini membuat masyarakat merasa dihargai dan tidak bingung. Kemudian dari sisi kompetensi, saya sebagai operator juga sudah mendapatkan pelatihan dasar dari Dinas Dukcapil. Saya tahu bagaimana cara mengoperasikan sistem, mengecek dokumen, dan memahami peraturan yang berlaku. Jadi kalau ada pertanyaan atau kasus khusus, saya usahakan tidak memberi jawaban asal-asalan. Kalau memang tidak tahu, saya lebih baik konsultasi dulu ke dinas daripada memberikan informasi yang salah ke warga. Keamanan data juga kami jaga. Sistem E-Pak Ladi menggunakan jaringan seperti VPN dan semua data langsung terhubung ke pusat. Kami tidak menyimpan data pribadi warga sembarangan. Bahkan komputer yang kami pakai khusus hanya untuk layanan administrasi, dan tidak dipakai untuk urusan lain. Intinya, jaminan dalam pelayanan itu kami wujudkan lewat kepastian waktu, kejelasan proses, keamanan data, serta sikap petugas yang ramah, sopan, dan bisa dipercaya. Karena kami sadar, pelayanan administrasi bukan hanya soal mengurus dokumen, tapi juga soal membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa."* (wawancara 27 februari 2025).

Sementara itu hasil wawancara oleh ibu Nuriya selaku masyarakat disana sebagai berikut : *"Dari pengalaman saya pribadi, pelayanan E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada warga. Saya merasa petugas di kantor desa ini benar-benar menjalankan tugasnya dengan profesional dan bisa dipercaya. Salah satu hal yang paling saya rasakan adalah kepastian waktu penyelesaian dokumen yang cukup jelas dan bisa dipegang. Misalnya, ketika saya mengurus akta kelahiran anak saya, petugas bilang prosesnya satu hari kerja kalau semua berkas lengkap. Dan benar saja, keesokan harinya saya dihubungi bahwa akta sudah jadi. Begitu juga waktu saya buat KTP untuk keperluan pindah domisili, petugas menjelaskan kalau KTP biasanya selesai dalam 2 sampai 5 hari tergantung ketersediaan blangko, dan mereka benar-benar memberi kabar kalau sudah bisa diambil. Saya senang karena mereka tidak asal janji, tapi benar-benar bertanggung jawab terhadap apa yang mereka sampaikan. Petugasnya juga sopan dalam melayani, mau mendengarkan dan menjawab pertanyaan warga dengan ramah. Kita jadi merasa nyaman untuk bertanya atau menyampaikan masalah. Bahkan kalau ada keterlambatan, mereka langsung memberi tahu penyebabnya, bukan diam-diam menunda tanpa penjelasan. Itu yang menurut saya membuat pelayanan mereka jadi bisa dipercaya. Selain itu, semua dokumen yang sudah jadi diberikan dengan bukti penerimaan atau keterangan status prosesnya. Jadi kita sebagai warga tidak khawatir kalau dokumen kita hilang atau belum diproses, karena ada bukti jelas yang bisa kita pegang. Itu memberi rasa jaminan dan transparansi yang penting dalam pelayanan publik. Saya pribadi juga merasa aman memberikan data pribadi saya untuk diurus lewat E-Pak Ladi, karena sistemnya sudah online dan terintegrasi. Petugasnya juga kelihatan paham betul cara mengoperasikan aplikasi E-Pak Ladi. Jadi dari sisi kemampuan teknis, saya rasa mereka cukup kompeten dan profesional. Secara keseluruhan, aspek jaminan ini sangat saya rasakan di pelayanan E-Pak Ladi. Saya merasa percaya dan nyaman menyerahkan pengurusan dokumen saya kepada petugas di desa ini. Pelayanannya sudah jauh lebih baik dibandingkan dulu ketika harus ke kecamatan dan menunggu lama tanpa kepastian, Petugas desa biasanya bilang estimasi waktu pengurusan itu misalnya 1 atau 2 hari, dan kadang memang sesuai, tapi*

kadang juga molor tergantung situasi. Kalau berkasnya lengkap dan nggak ada kendala, biasanya sih bisa selesai tepat waktu, sesuai yang dijanjikan. Meski begitu, petugasnya tetap ngasih penjelasan kalau ada keterlambatan, dan nggak ditinggal diam-diam gitu Jadi setidaknya ada tanggung jawabnya walau ada belum tepat waktu'' (wawancara 27 februari 2025). 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. Baik dari sudut pandang petugas maupun masyarakat, pelayanan yang diberikan mampu membangun rasa aman dan kepercayaan warga terhadap sistem administrasi desa, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan publik yang positif, transparan, dan profesional.

Tabel 3. Rekapitulasi jaminan penyelesaian penggunaan layanan e pak ladi

No	Jenis Dokumen	Waktu Penyelesaian (Estimasi)	Bentuk Jaminan Kepastian	Penanggung Jawab
1	Kartu Keluarga (KK)	1 Hari Kerja	Bukti Pendaftaran (Kitir)	Operator Desa
2	Akta Kelahiran	1 Hari Kerja	Status Proses di Sistem	Operator & Dinas Dukcapil
3	Akta Kematian	1 Hari Kerja	Bukti Cetak + Approval TTE	Operator & Dinas Dukcapil
4	Surat Pindah Domisili	1 Hari Kerja	Cetakan Surat Pindah	Operator Desa
5	KTP-el Baru / Rusak	1-7 Hari Kerja	Tanda Terima + Notifikasi dari Operator	Kecamatan & Operator Desa
6	Kartu Identitas Anak (KIA)	4-8 Hari Kerja	Tanda Terima + Pemberitahuan	Kecamatan & Operator Desa

Sumber : diolah dari pemerintahan desa cangkringmalang

Dari fakta diatas Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cangkringmalang melalui program E-Pak Ladi menunjukkan penerapan prinsip Assurance dalam kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh [29] . Dalam teori mereka, Assurance berarti kemampuan organisasi pelayanan untuk menumbuhkan kepercayaan, rasa aman, dan keyakinan masyarakat melalui kompetensi staf, kesopanan dalam pelayanan, kredibilitas institusi, dan jaminan keamanan proses 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 penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Rustianingsih menyatakan bahwa dimensi assurance dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan kepastian pelayanan, keramahan petugas, dan kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena pelayanan E-Pak Ladi juga menekankan sikap profesional dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat.[22]

Penelitian lain oleh Manzila menjelaskan bahwa jaminan pelayanan publik dapat tercermin dari kompetensi petugas dan adanya kepastian prosedur pelayanan sehingga masyarakat merasa aman dalam proses administrasi. Hal tersebut sesuai dengan pelaksanaan Program E-Pak Ladi yang memberikan kepastian pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Cangkringmalang.[11] Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan Desa Cangkringmalang melalui E-Pak Ladi telah berhasil mengimplementasikan konsep Assurance dari [29].

5. Aspek Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) berkaitan dengan kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara individu, serta memahami kebutuhan yang dimiliki oleh pelanggan. [25]. Kemampuan pegawai dalam menyampaikan penjelasan yang jelas tentang layanan yang ditawarkan oleh perusahaan akan berpengaruh positif pada penilaian dari pelanggan. [32]. Berdasarkan pengamatan dan diskusi yang dilakukan, di Kantor Desa Cangkringmalang telah dilakukan komunikasi yang mendalam kepada warga mengenai kemudahan dalam Pelayanan E-Pak Ladi ini [33]. Komunikasi ini tidak hanya terbatas pada sosialisasi formal, tetapi juga menggunakan berbagai saluran media informasi dan media sosial seperti status Whatsapp. Dalam mengerti apa yang diharapkan oleh masyarakat, Pemerintah Desa tentu saja memiliki kemampuan yang bervariasi pada setiap individu. Meskipun demikian, para pegawai desa terus berupaya untuk memahami apa yang diinginkan oleh warga. [34].

Menurut masyarakat kesediaan petugas dalam melayani menurut saya sudah cukup baik. Dari hasil wawancara dengan ibu Maimun selaku masyarakat : *“Menurut saya, salah satu hal paling terasa dari pelayanan E-Pak Ladi di desa Cangkringmalang ini adalah sikap ramah dan perhatian dari petugasnya. Mereka bukan hanya bekerja secara teknis, tapi juga menunjukkan empati—mereka benar-benar peduli dan mau mendengarkan kebutuhan warga. Itu yang bikin kami sebagai masyarakat merasa dihargai. Saya pernah datang membawa orang tua saya yang sudah sepuh untuk mengurus dokumen. Waktu itu beliau agak bingung dan tidak begitu paham dengan prosesnya. Tapi alhamdulillah, petugas di kantor desa melayani dengan sangat sabar, bahkan membantu menuliskan beberapa informasi yang diminta karena orang tua saya agak kesulitan. Saya sendiri merasa sangat tersentuh karena tidak semua tempat pelayanan memiliki kesabaran dan kepedulian seperti itu. Selain itu, saya juga melihat bahwa petugas di desa ini mau berkomunikasi secara aktif dengan warga. Misalnya, mereka sering memberikan informasi lewat grup WhatsApp RT atau bahkan lewat status WA pribadi tentang jadwal pelayanan, syarat dokumen, atau kalau ada gangguan sistem. Itu sangat membantu, apalagi untuk warga yang sibuk dan tidak sempat datang langsung hanya untuk tanya-tanya. Jadi komunikasi tidak hanya berlangsung di kantor desa saja, tapi juga melalui media yang mudah dijangkau. Saya juga pernah mengalami kendala waktu mengurus KK, ternyata saya kurang satu dokumen. Petugasnya tidak langsung menyuruh saya pulang begitu saja, tapi dengan sabar menjelaskan dokumen apa yang kurang dan memberi saya waktu untuk melengkapinya. Bahkan ditawarkan juga untuk bisa mengirim dokumennya lewat WA kalau nanti sudah lengkap, jadi saya tidak perlu bolak-balik. Itu bentuk perhatian yang menurut saya sangat membantu masyarakat kecil seperti kami. Dengan perlakuan yang seperti itu, warga merasa lebih nyaman dan percaya pada sistem pelayanan yang ada. Petugas tidak hanya menuntun warga paham, tapi juga berusaha memahami kondisi warga yang mungkin belum semua melek digital atau administrasi. Mereka melayani dengan hati, bukan cuma sekadar menyelesaikan tugas. dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik.”* (wawancara 28 april 2025).

Sama halnya yang diungkap oleh bapak Yudi selaku kepala dusun yang bertugas di kantor desa Cangkringmalang ; *“Empati bagi kami adalah bagian yang sangat penting dalam pelayanan. Di Desa Cangkringmalang, masyarakat kami sangat beragam latar belakangnya. Ada yang sudah melek teknologi, tapi banyak juga yang masih bingung soal prosedur, terutama lansia dan warga yang pendidikannya terbatas. Karena itu, kami sebagai petugas harus bisa memahami kondisi setiap warga, bukan sekadar menjalankan tugas administratif. Ketika ada warga yang datang dan terlihat bingung atau tidak paham apa yang harus dilakukan, saya tidak langsung menyuruh mereka balik atau mencari sendiri syaratnya. Saya tanya pelan-pelan, bantu jelaskan satu per satu, dan kalau perlu saya bantu tuliskan apa saja yang perlu dibawa. Kalau ada warga yang tidak bisa membaca atau menulis, kami bantu isi formulirnya. Kadang ada juga warga yang datang jauh-jauh dari pelosok dusun hanya untuk mengurus akta kelahiran anaknya. Kami selalu berusaha memberikan perhatian dan tidak membuat mereka merasa seperti ‘diperintah’. Empati juga kami tunjukkan dengan cara berkomunikasi yang baik. Misalnya, kami tidak hanya melayani secara formal, tapi juga menyapa dengan ramah, menanyakan kabar, dan mendengarkan keluhan mereka. Ada beberapa warga yang bahkan curhat soal kesulitan ekonomi sambil mengurus dokumen, dan meskipun bukan tugas utama kami untuk membantu secara sosial, tapi perhatian kecil seperti itu membuat mereka merasa dihargai sebagai manusia, bukan sekadar pemohon. Untuk warga yang kesulitan datang karena sakit atau lanjut usia, kami juga pernah melakukan inisiatif pelayanan jemput bola secara terbatas, seperti membantu pengambilan dokumen yang sudah jadi dan mengantarkannya ke rumah dengan bantuan perangkat RT/RW. Hal-hal seperti itu memang tidak tertulis di SOP, tapi kami lakukan karena rasa tanggung jawab dan kepedulian. Kami juga terbuka dengan kritik. Kalau ada warga yang*

tidak puas atau merasa bingung, kami dengarkan baik-baik dan cari solusinya, bukan malah menyalahkan. Karena menurut saya, empati adalah soal menyadari bahwa pelayanan publik itu tidak hanya soal menyelesaikan tugas, tapi juga tentang membangun kepercayaan dan hubungan kemanusiaan. Alhamdulillah, banyak warga yang datang kembali dengan lebih percaya diri, bahkan mereka merekomendasikan ke tetangga atau kerabatnya karena merasa nyaman." (wawancara 29 april 2025).

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. Bahkan inisiatif seperti pelayanan jemput bola dan bantuan langsung dalam pengisian dokumen menunjukkan adanya kepedulian yang melebihi standar pelayanan biasa. Hal ini menciptakan kenyamanan, rasa dihargai, dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan desa [7].

PEMERINTAH DESA CANGKRINGMALANG
KABUPATEN PASURUAN

E-Pak Ladi
LAYANAN ADMINISTRASI DESA CANGKRINGMALANG

PENGUMUMAN PELAYANAN E-PAK LADI

“Layanan Cepat, Mudah, Dekat dan Pasti”

JADWAL PELAYANAN	JENIS LAYANAN
SENIN – JUMAT 08.00 – 14.00 WIB (Hari Sabtu, Minggu & Hari Libur Nasional TUTUP)	<ul style="list-style-type: none"> KTP-et Kartu Keluarga (KK) Akta Kelahiran Akta Kematian Surat Pindah Datang KIA (Kartu Identitas Anak) Layanan Administrasi Kependudukan lainnya
SYARAT DOKUMEN <ul style="list-style-type: none"> Fotokopi Kartu Keluarga (KK) Fotokopi KTP-el Surat Pengantar RT/RW Dokumen pendukung lainnya (sesuai jenis layanan) Pastikan dokumen lengkap dan jelas Lengkapi dokumen sebelum datang agar pelayanan lebih cepat.	INFORMASI GANGGUAN SISTEM E-PAK LADI Apabila terjadi gangguan jaringan atau sistem E-Pak Ladi, pelayanan administrasi mungkin mengalami keterlambatan sementara. Mohon pengertian dan kesabaran masyarakat. Terima kasih.

MELAYANI DENGAN HATI UNTUK MASYARAKAT

Terima kasih
atas perhatian dan kerja samanya.

Gambar 3. Poster Penjelasan Layanan kepada Masyarakat

(Sumber : Dokumentasi peneliti 2025)

Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian Aminullah menjelaskan bahwa dimensi empati dapat dilihat dari keramahan petugas, kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat, serta kesediaan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pelayanan administrasi. Hasil penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena petugas E-Pak Ladi juga berusaha memberikan pelayanan yang humanis dan mudah dipahami masyarakat.[13]

Fakta di atas menunjukkan bahwa ketersediaan 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.[35].

VII. SIMPULAN

Program E-Pak Ladi yang diterapkan di Desa Cangkringmalang adalah inovasi layanan administrasi berbasis digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil pembahasan, 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 aparaturnya 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 efisiensi dan efektivitas 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] A. F. Al Karima and W. Rosdiana, "Efektivitas Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Program Kios E-Pak Ladi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik) Di Desa (Study Case Kios E-Pak Ladi Program (Direct Population Administration Service Av," *Inovant*, vol. 2, no. 3, pp. 1–15, 2024.
- [2] A. N. Rohman, N. U. Ati, and A. Z. Abidin, "Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan," *J. Respon Publik*, vol. 15, no. 6, pp. 72–78, 2021.
- [3] Aminullah and Silpi Riani, "Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Program Kios E-Pakladi Di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan Jawa Timur," *J. Publicuho*, vol. 6, no. 3, pp. 822–830, 2023, doi: 10.35817/publicuho.v6i3.210.
- [4] 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.
- [5] 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.
- [6] E. Rustianingsih, "Efektivitas Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan," *NeoRespublica J. Ilmu Pemerintah.*, vol. 5, no. 2, pp. 606–619, 2024.
- [7] G. A. Rangan, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat," *eJournal Ilmu Pemerintah.*, vol. 8, no. 2, pp. 507–520, 2020.
- [8] H. Syamsibar, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bulukumba," *J. Mirai Manag.*, vol. 7, no. 2, pp. 321–332, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i2.2014>
- [9] I. Mahsunah and D. Supriyanto, "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupeten Sumenep)," *J. Respon Publik*, vol. 17, no. 12, pp. 66–73, 2023.
- [10] 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.
- [11] L. A. M. Camuendo, "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title," 2016.
- [12] L. Agustin, S., & Mursyidah, "The Success of the Population Administration Service Program Through the e-PAK LADI Kiosk in Pasuruan Regency : Keberhasilan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kios e- PAK LADI di Kabupaten Pasuruan.," 2022.

- [13] M. A. Taufiqurrahman, "Implementasi Program Kios E-Pakladi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan," *Publik J. Manaj. Sumber Daya Manusia, Adm. dan Pelayanan Publik*, vol. 10, no. 1, pp. 276–289, 2023, doi: 10.37606/publik.v10i1.582.
- [14] M. Burgess, M. E. Enzle, and M. Morry, "The social psychological power of photography: Can the image-freezing machine make something of nothing?," *European Journal of Social Psychology*, vol. 30, no. 5, pp. 613–630, 2000. doi: 10.1002/1099-0992(200009/10)30:5<613::aid-ejspl1>3.3.co;2-j.
- [15] 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.
- [16] M. Irwandi, M. R. Said, and B. Basri, "Sistem Digitalisasi Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar," *J. Peqquruang Conf. Ser.*, vol. 3, no. 2, p. 592, 2021, doi: 10.35329/jp.v3i2.2400.
- [17] 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>
- [18] N. Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Palyanan Publik," *J. Ilmu Polit. dan Komun.*, vol. VI, no. 1, pp. 1–18, 2016.
- [19] P. Anugrah, K. Kustiawan, and L. Marliani, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran," *Din. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, vol. 10, no. 3, pp. 488–500, 2023.
- [20] 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/joacp.v2n3.p191-197.
- [21] R. I. Silfiah and A. Nabila, "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses," *J. Apl. dan Inov. Ipteks*, vol. 4, no. 1, pp. 43–52, 2021.
- [22] R. ni Ketut, "Srategi Peningkatan Pelayanan Publik," *Pharmacogn. Mag.*, vol. 75, no. 17, pp. 399–405, 2021.
- [23] R. Yayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping," *J. Ilm. Magister Ilmu Adm.*, no. 2, pp. 56–65, 2017, [Online]. Available: http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf
- [24] 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>
- [25] S. Paulina, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Dikantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan," *SENTRI J. Ris. Ilm.*, vol. 2, no. 12, pp. 5431–5439, 2023, doi: 10.55681/sentri.v2i12.1985.
- [26] S. Saleh, *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017.
- [27] 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.
- [28] Sinollah and Masruro, "Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)," *J. Dialekt.*, vol. 4, no. 1, pp. 45–64, 2019.
- [29] V. A. Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Business," 1990.
- [30] V. A. Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Business*. 1990.
- [31] W. Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan E-Government. Governance," *J. Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 1–10., 2021.
- [32] 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.
- [33] Y. A. Rudiansyah, G. Argenti, and K. Febriantini, "Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil," *Kinerja*, vol. 18, no. 4, pp. 513–520, 2022, doi: 10.30872/jkin.v18i4.9837.
- [34] Y. Yamin, K. Saleh, and R. Rolista, "Pengaruh Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap

- Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan,” *J. Manaj. Mandiri Saburai*, vol. 4, no. 4, pp. 37–44, 2020, doi: 10.24967/jmms.v4i4.1064.
- [35] Z. Zamroni, A. Afifuddin, and R. Widodo, “Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi ...,” *Respon Publik*, vol. 13, no. 2, pp. 75–82, 2019, [Online]. Available: <http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/download/2127/2030>

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.