

Efektivitas Kios E-Pak Lada Sebagai Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan

Oleh:

Risa Indah Sari

Eni Rustianingsih

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

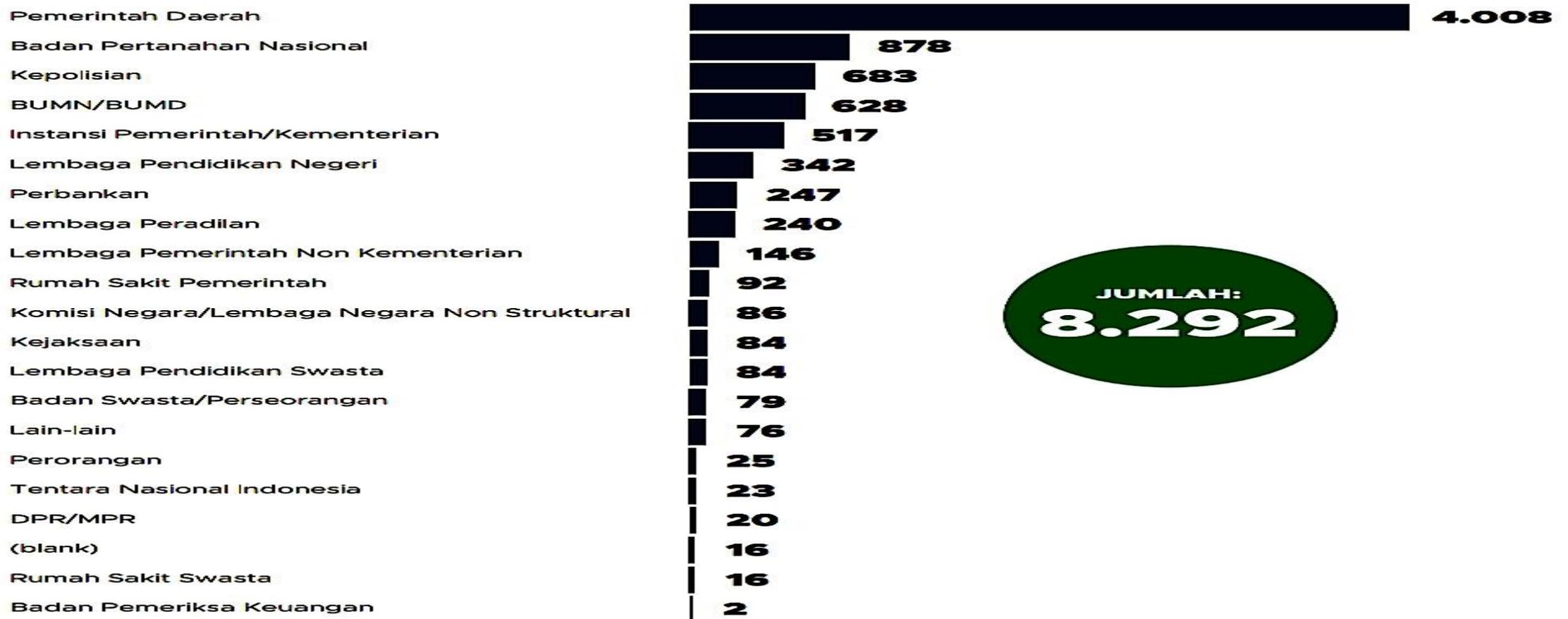
Juli, 2024

Pendahuluan

- Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat dalam bentuk barang maupun jasa.
- Negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi hak-hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara melalui layanan publik sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara 1945.
- Di Indonesia pelayanan publik diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan layanan menginginkan pelayanan yang bermutu dan memuaskan. Tetapi, hingga saat ini pelayanan publik di Indonesia masih terkendala pada standar kualitas yang rendah yang dimana pelayanannya cenderung rumit dan berbelit.
- Hal ini dikarenakan masyarakat masih dianggap sebagai pihak yang harus melayani bukan pihak yang dilayani.

Pendahuluan

Jumlah pengaduan masyarakat kepada ombudsman RI tahun 2022



Pendahuluan

Tabel penilaian ombudsman terhadap penilaian kepatuhan publik 2022

Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
Pasuruan	77,42	Kuning
Pare-Pare	77,36	Kuning
Bukit Tinggi	77,33	Kuning

Dari penilaian tersebut penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan masih memerlukan peningkatan. Oleh karena itu pengembangan baru dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan terus dilakukan. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan secara online yaitu dengan memuncullkan inovasi yang dikenal dengan Kios E-Pak Ladi.

Pendahuluan

Kios e-Pak Ladi merupakan inovasi pelayanan publik yang ada di Kabupaten Pasuruan yang terdapat dalam Peraturan Bupati No 11 Tahun 2021. Kios ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, terutama di wilayah pedesaan, yang tentu saja akan meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan yaitu dengan mempercepat proses pelayanannya. Dengan adanya kios ini, masyarakat akan lebih mudah untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan tanpa harus menunggu lama dan mengantri di Dispendukcapil.

Desa Gunung Gangsir sebagai salah satu desa yang menerapkan program Kios e-Pak Ladi, yang melayani 6 dari 25 pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yang antara lain:

Permohonan KTP,

KIA, Akta Lahir,

Akta Kematian,

KK, dan

Surat Pindah Tempat.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana Efektivitas E-Pak Ladi
Sebagai Pelayanan Administrasi
Kependudukan di Desa Gunung Gangsir
Kabupaten Pasuruan?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas dari E-Pak Ladi sebagai pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan.

Penelitian Terdahulu

1. Alya Rahma Yunita dan Trendera Oktiva (2023) dengan judul **“Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik (E-Pak LAdi) Di Desa Cangkringmalang Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan”**.
2. N. Aulia, dkk. (2020) dengan judul **“Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)”**
3. Muhammad Azzam (2023) dengan judul **“Implementasi Program Kios E-Pak Ladi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan”**

Metode

1. Jenis Penelitian

Deskriptif Kualitatif

2. Fokus Penelitian

Menggunakan teori Efektivitas dari Richard Steers yang dimana untuk mengukur efektivitas terdiri dari 3 indikator yaitu:

- a) Pencapaian tujuan, terdiri dari kurun waktu, pencapaian sasaran dan dasar hukum
- b) Integritas, terdiri dari prosedur dan proses sosialisasi.
- c) Adaptasi terdiri dari peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Metode

5. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari 3 tahapan:

- a. Reduksi data
- b. Penyajian data
- c. Penarikan Kesimpulan

Hasil

Untuk dapat mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas Kios e-Pak Padi sebagai pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan dilihat dari tiga indikator pengukuran efektifitas program menurut Duncan dalam Streers (Steers, 2015) yaitu a.) pencapaian tujuan; b.) integrasi; c.) adaptasi sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan

Menurut Steers pengukuran efektivitas melalui indikator pencapaian tujuan dapat dilihat dari beberapa faktor antara lain kurun waktu pelaksanaan, pencapaian sasaran, dan dasar hukum.

a. Kurun waktu pelaksanaan

Kurun waktu pencapaian mengacu pada periode waktu yang diperlukan untuk mencapai sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Tujuan dari program Kios E-Pak Ladi yaitu untuk mempermudah aksesibilitas masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan serta memangkas waktu pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan dokumen pelayanannya yang dimana masyarakat banyak yang mengurus langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan agar dokumen mereka bisa langsung cetak dan jadi. Kurun waktu pelaksanaan pelayanan pada program Kios e-Pak Ladi sendiri sesuai temuan hasil penelitian di Desa Gunung Gangsir masih belum sepenuhnya langsung jadi, yang dimana masyarakat masih harus menunggu dalam waktu beberapa hari untuk memperoleh dokumen kependudukan yang diajukan.

Hasil

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Desa Gunung Gangsir pada tanggal 23 November 2023

“Kalau saya pernah mengurus kayak administrasi kependudukan sekitar satu tahun yang lalu mbak, dulu saya mengurus KK, dan KIA. Mengurusnya ke kantor desa mbak dengan membawa persyaratan. Untuk waktu jadinya kalau KK itu sekitar satu minggu dan KIA anak saya sekitar dua minggu. Prosedur pelayanannya mudah tetapi kalau tentang e-Pak Ladi itu saya kurang paham mbak hanya saja waktu itu saya disuruh datang ke kantor desa sama pak RT”

Hasil

Sasaran inovasi pelayanan administrasi kependudukan Kios e-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir Kabupaten pasuruan ditujukan kepada masyarakat Desa Gunung Gangsir agar mereka dapat memiliki dokumen kependudukan dengan pelayanan mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara efektif dan efisien.

Kepemilikan dokumen kependudukan juga sangat penting bagi masyarakat karena dengan dokumen kependudukan dapat memberikan kejelasan identitas dan status bagi penduduk.

Tabel 3: Data Kepemilikan Dokumen Kependudukan Desa Gunung Gangsir 2023

Jenis Layanan	Keterangan		
KTP	Wajib KTP	Kepemilikan Dokumen	Persen
	10120	9962	98.42%
Akta Kelahiran	0-17 Tahun	Kepemilikan Dokumen	
	3570	2156	60.39%
KIA	0-16 Tahun	Kepemilikan Dokumen	
	3091	1562	50.53%

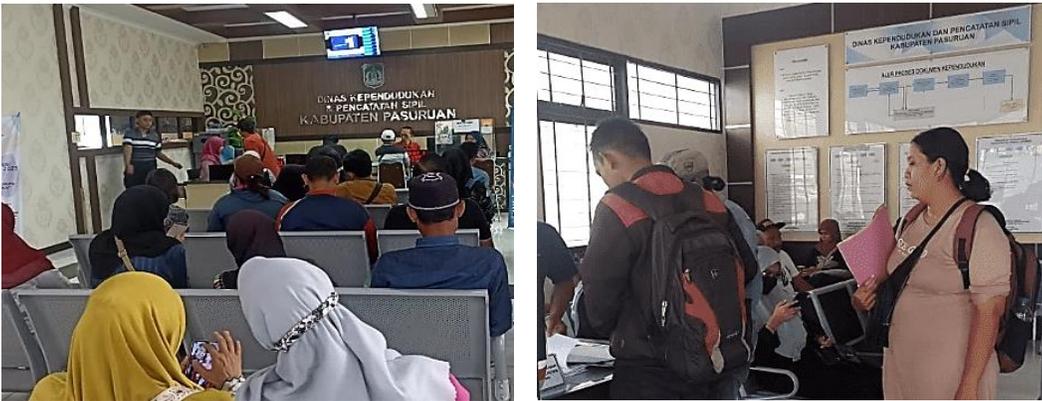
Sumber: dispendukcakil.pasuruankab.go.id

Hasil

2. Integrasi

Aspek integrasi menyoroti kemampuan program untuk menyatukan berbagai elemen terkait pelaksanaan yaitu dengan sosialisasi. Dalam hal ini, sosialisasi terkait program Kios e-Pak Ladi masih kurang, sehingga masyarakat belum sepenuhnya memahami layanan yang tersedia. Hal ini dibuktikan dengan adanya postingan dari media massa Jawa Pos yang menerangkan bahwa masih banyak masyarakat yang mengantre karena belum mengerti apa itu Kios e-Pak Ladi sehingga mereka datang langsung ke Dispendukcapil dengan tujuan berkas mereka bisa segera jadi.

Gambar 1: Atrean Pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2023)

Hasil

3. Adaptasi

Kemampuan adaptasi mencakup keterampilan dalam mengubah atau mengatur ulang prosedur-prosedur operasional secara fleksibel saat lingkungannya mengalami perubahan. Dengan kata lain, adaptasi adalah proses penyesuaian diri dengan perubahan yang terjadi di sekitarnya hal ini kemajuan teknologi yang mengharuskan pelayanan publik menjadi lebih modern dan fleksibel.

Adaptasi meliputi indikator peningkatan kemampuan serta saran dan prasarana.

a. Peningkatan kemampuan

Kemampuan program untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan sangat penting. Adaptasi dilakukan oleh Pemerintah Desa Gunung Gangsir dengan mengikuti bimbingan teknologi yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga operator yang menjalankan dapat secara profesional dalam menggunakan fitur-fitur dari e-Pak Ladi.

Meskipun begitu adanya kendala teknis seperti eror jaringan juga perlu segera diatasi agar program dapat beradaptasi dengan baik. Di Desa Gunung Gangsir dalam penerapan Kios e-Pak Ladi juga sering mengalami kendala sistem yang eror. Sistem eror ini pernah dialami sampai 3 hari menurut penuturan dari mbak Atus sebagai operator e-Pak Ladi. Seperti halnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Taufiqurrahman pada tahun 2023 tentang Efektivitas Kios E-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan yang menyatakan hal serupa bahwa dalam penggunaan system sering mengalami masalah dikarenakan adanya pembaharuan dari Dispendukcapil dan kendala terhadap server dan jaringan yang sebagian besar berada di lereng pegunungan yang mengakibatkan koneksi internet tidak stabil yang menyebabkan pelayanan menjadi terhambat (Taufiqurrahman, 2023)

Hasil

a. Peningkatan Kemampuan

Selain itu keterbatasan sumberdaya juga menjadi tantangan utama. Aspek sumber daya manusia harus dalam pelayanan publik harus seimbang dengan jumlah pelayanan yang diberikan dengan maksud tidak berlebihan dan juga tidak kekurangan agar pelayanan dapat diselesaikan dengan baik (Anda dkk., 2020).

Tetapi dalam menjalankan program Kios E-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir hanya ada satu operator yang menjalankan sehingga apabila operator tersebut tidak masuk karena ada suatu hal maka pelayanan terkait administrasi kependudukan menjadi terhambat.

Hasil

b. Sarana dan Prasarana

Sinambela (2009) menjelaskan bahwa sarana prasarana pelayanan publik merujuk pada segala komponen yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk barang dan layanan, yang berperan secara langsung atau tidak langsung dalam menunjang kelancaran dan kesuksesan pelayanan publik,

Terkait sarana dan prasarana penerapan Kios e-Pak Ladi secara keseluruhan sudah cukup baik. Pemerintah Desa Gunung Gangsir sudah menyiapkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan Kios E-Pak Ladi yang meliputi komputer, wifi, microtik, genset serta printer dan kertas HVS.

Namun, kendala yang dihadapi dalam memenuhi kebutuhan para pemohon dimana ketersediaan blanko dari Dispendukcapil yang tidak memadai. Kelangkaan blanko dapat menghambat proses administrasi, menyebabkan keterlambatan atau gangguan dalam pelayanan kepada masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan khususnya KTP dan KIA.

Temuan Penting Penelitian

Dalam penerapan Kios E-Pak Ladi Sebagai Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan menurut analisis yang menggunakan indikator pengukuran efektivitas menurut Richard Steers temuan yang didapat yaitu:

- a.) Pencapaian Tujuan, beberapa dokumen administrasi kependudukan masih tidak langsung jadi saat pengajuan seperti tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya yaitu mempermudah aksesibilitas dan mempercepat waktu pelayanan;
- b.) Integrasi, sosialisasi terkait program ini masih kurang, menyebabkan sebagian masyarakat tidak memahami sepenuhnya layanan yang tersedia sehingga masih banyak masyarakat yang mengurus di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan;
- c.) Adaptasi, meskipun terdapat peningkatan kemampuan melalui bimbingan teknologi, masih ada kendala teknis seperti masalah jaringan dan kurangnya sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana program ini sudah cukup baik.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi negara, khususnya dalam teori efektivitas pada kios e-Pak Ladi sebagai layanan administrasi kependudukan di Desa Gunung Gangsir, Kabupaten Pasuruan.

2. Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah, diharapkan dapat menjadi landasan untuk pembuatan kebijakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan

Bagi Akademisi, diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian yang akan datang

Bagi Masyarakat, diharapkan dapat menjadi sumber informasi serta referensi bagi masyarakat dan pembaca.

Referensi

- A. J. dan F. H. Jamil Bazarah, “KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia),” 2021, Accessed: Mar. 05, 2024. [Online]. Available: <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/download/5860/5575>
- M. Irwandi, M. R. Said, and B. Basri, “SISTEM DIGITALISASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR,” *Journal Pegguruang: Conference Series*, vol. 3, no. 2, p. 592, Dec. 2021, doi: 10.35329/jp.v3i2.2400
- N. Aulia, N. Pratama, S. Muchsin, and R. P. Widodo, “EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1),” 2020. Accessed: Mar. 05, 2024. [Online]. Available: <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/8133>
- Oktavia Windi Asih, *EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KOTA MAGELANG*. Magelang: Universitas Tidar, 2023.
- S. M. C. Lenak, I. Sumampow, and W. Waworundeng, “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon,” *JURNAL GOVERNANCE*, vol. 1, no. 1, p. 2021, 2021.
- Y. Maulida, A. K. Kapuas, and K. Tengah, “EFEKTIVITAS WEBSITE DISDUKCAPIL DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN KAPUAS PROVINSI KALIMANTAN TENGAH,” 2019. [Online]. Available: <https://disdukcapil.kapuaskab.go.id/>.

