

## **TRANSKRIP WAWANCARA PENELITIAN**

Nama Informan: Ibu Nurul Jannah, Ibu Wenda Tresni Timur Safitri, Ibu Ida

Jabatan: Operator Kios E-Pak Ladi, Kasi Pelayanan, Masyarakat

Waktu Wawancara: 6 November 2024

Tempat Wawancara: Balai Desa Wonokoyo

### **1. Standar dan Tujuan Kebijakan**

- a. Apakah isi kebijakan Kios E-Pak Ladi sudah sesuai dengan standar pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wonokoyo?

Ibu Nurul Jannah: "Sudah dan saya juga sudah menjadi operator kios E-Pak Ladi sejak tahun 2021 hingga sekarang. Tentunya, saya sudah terbiasa dan memahami bagaimana standar prosedur serta tujuan kios E-Pak Ladi ini."

- b. Apakah terdapat kendala dalam mencapai tujuan penerapan kebijakan Kios E-Pak Ladi di Desa Wonokoyo?

Ibu Nurul Jannah: "Kendalanya paling sering di aplikasinya yang eror. Erornya tidak lama, biasanya hari itu juga sudah selesai diperbaiki, tapi berdampak pada pelayanan jadi sedikit terundur. Dan aplikasi E-Pak Ladi hanya beroperasi sampai jam 12, jadi kalau lebih dari jam 12 akan ditangani di hari selanjutnya. Erornya kadang juga dari alatnya, kadang kabelnya putus."

- c. Bagaimana Kios E-Pak Ladi dapat berkontribusi pada tercapainya visi dan misi desa dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan?

Ibu Nurul Jannah: "Sudah berkontribusi, bisa dilihat di banner visi misi di depan"

### **2. Sumber Daya**

- a. Apakah sarana dan prasarana di Pemerintahan Desa Wonokoyo sudah memenuhi standar pelayanan yang baik terhadap masyarakat?

Ibu Nurul Jannah: Sarana Prasarana disini di sediakan dengan baik seperti banner di depan ruangan ini dan di dalam ruangan ini juga sudah tersedia komputer printer dan Wi-Fi

- b. Apakah pegawai yang ditugaskan dalam pelayanan kependudukan melalui Kios E-Pak Ladi sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan operasional?

Ibu Nurul Jannah: "Untuk operator utama itu saya dan jika saya tidak bisa hadir akan digantikan ibu Wenda Tresni Timur Safitri selaku Kasi Pemerintahan dan aplikasi kan bersifat rahasia jadi hanya beberapa orang saja yang bisa mengakses-nya"

Ibu Wenda Tresni Timur Safitri: "Benar apabila ibu Anna tidak dapat hadir saya selaku Kasi Pemerintahan akan mengcover nya dan saya juga sempat menjadi operator sementara saat ibu belum di tugaskan sebagai operator utama"

- c. Berapa lama rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan administrasi kependudukan di Kios E-Pak Ladi?

Ibu Nurul Jannah: “Kartu keluarga dan surat pindah 2 hari, Akta kelahiran dan akta kematian 3 hari, Kartu Tanda Penduduk 2 Minggu, Kartu Identitas Anak 1 Minggu”

- d. Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada masyarakat untuk menggunakan layanan kependudukan di Kios E-Pak Ladi

### **3. Karakteristik Agen Pelaksana**

- a. Apakah pegawai telah menerima pelatihan yang memadai terkait teknologi yang digunakan dalam Kios E-Pak Ladi?

Ibu Nurul Jannah: "Iya menerima dan ada bimtek dan selama saya menjadi operator disini mungkin ada 3-4 kali bimtek atau setiap taun itu 1 kali bimtek"

### **4. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana**

- a. Bagaimana pola komunikasi yang terjalin antara organisasi yang terlibat dalam implementasi Kios E-Pak Ladi?

Ibu Nurul Jannah: “Kami ada grup untuk berkomunikasi apabila saya mengalami hambatan dan ketika saya ada hambatan itu pihak dukcapil akan membantu saya dan di grup ini terdiri dari berbagai instansi seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasuruan dan operator operator lain dari berbagai desa sehingga kita bisa sharing apabila mengalami kendala yang sama. Dan sekarang kan serba digital jadi komunikasi melalui online ini sangat efektif untuk kami.”

- b. Apakah pernah diadakan monitoring yang dilakukan oleh pihak Dinas Dukcapil selama proses implementasi kebijakan ini?

Ibu Nurul Jannah: “Untuk monitoring itu pernah sekali di tahun 2021 saat kebijakan ini baru di tetapkan setelah itu tidak ada lagi”

### **5. Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik**

- a. Apakah ada tanggungan yang dibebankan kepada masyarakat untuk menggunakan layanan kependudukan di Kios E-Pak Ladi

Ibu Nurul Jannah: "Untuk sarana prasarana dan segala hal untuk menunjang kebijakan pemerintah desa sini itu menggunakan dana dari APBDes dan kebijakan ini sangat berpengaruh besar pada perekonomian masyarakat karena pada kebijakan ini kan layanan administrasi kependudukan dilakukan secara gratis jadi masyarakat tidak mengeluarkan biaya apapun"

- b. Seberapa besar pengaruh kebijakan kios E-Pak Ladi dalam menekan biaya ekonomi masyarakat terkait pengurusan dokumen kependudukan?

Ibu Nurul Jannah: "Masyarakat senang karena dengan kebijakan ini pengurus lebih sederhana ga perlu ke dukcapil dulu terus nunggu lama. Dan di kios e pak ladi ini juga meminimalisir adanya kesalahan penulisan data jadi masyarakat merasa sangat terbantu apalagi pelayanan ini juga gratis"

- c. Apa saja kendala yang dihadapi masyarakat dalam menerima kebijakan Kios E-Pak Ladi, dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi proses penerimaan kebijakan tersebut?

Ibu Nurul Jannah: “Masih terdapat beberapa masyarakat yang bingung terkait persyaratan pengurusan dokumen karena terdapat perubahan persyaratan pengurusan dokumen kependudukan yang awalnya menggunakan fotocopy dokumen sekarang menjadi dokumen asli.”

- d. Apa saja solusi yang dilakukan oleh pemerintah Desa Wonokoyo untuk meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan Kios E-Pak Ladi?

Ibu Nurul Jannah: “Kami menyediakan pelayanan juga di WhatsApp untuk membantu masyarakat apabila mengalami kebingungan dalam persyaratan pengurusan dokumen kependudukan. Sehingga masyarakat bisa langsung menghubungi saya apabila terdapat kebingungan”

## **6. Disposisi Sikap Pelaksana**

- a. Bagaimana pegawai menunjukkan keramahan dalam berinteraksi dengan masyarakat saat memberikan pelayanan kependudukan?

Ibu Nurul Jannah: "Ketika ada warga datang saya memberikan salam dan senyum setelah itu saya tanya kepada masyarakat terkait kepentingan dan keperluan apa yang dibutuhkan dan apabila masyarakat mengalami kendala pada syarat pengurusan saya akan bantu menjelaskan. kendala biasanya disampaikan masyarakat melalui WhatsApp karena kami juga melayani masyarakat melalui WhatsApp"

- b. Apakah pegawai memberikan pelayanan yang ramah selama memberikan pelayanan kependudukan?

Ibu Ida: "Jika kita bertanya kepada pelaksana terkait kendala kita melalui WhatsApp memang kurang responsif lebih baik jika ingin cepat langsung mengunjungi balai desa"