

## Efektivitas *Kios E-Pak Ladi* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan

Risa Indah Sari <sup>1\*</sup>; Eni Rustianingsih <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Sidoarjo, Indonesia; risaindah1501@gmail.com; enirustianingsih@umsida.ac.id

\*Correspondence : risaindah1501@gmail.com

### ABSTRAK

Latar belakang penelitian didasari pada adanya permasalahan terkait efektivitas E-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir yang meliputi kurangnya sosialisasi yang mengakibatkan kurangnya pemahaman masyarakat, tantangan pada operasional yang mempengaruhi efisiensi layanan, dan keterbatasan teknologi dan sumber daya yang menghambat kelancaran penyediaan layanan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas program Kios E-Pak Ladi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini dilihat dari indikator pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi menyatakan bahwa, meskipun program E-Pak Ladi telah meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan administrasi, upaya berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan sosialisasi, infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, dan dalam mengatasi permasalahan teknis. Masih perlu perbaikan terhadap program pelayanan publik untuk memenuhi harapan masyarakat akan kualitas layanan yang lebih baik.

### ABSTRACT

The research background is based on the existence of problems related to the effectiveness of E-Pak Ladi in Gunung Gangsir Village which include a lack of socialization which results in a lack of community understanding, operational challenges which affect service efficiency, and limited technology and resources which hinder the smooth provision of services. The research aims to find out how effective the Kios E-Pak Ladi program is in providing population administration services in Gunung Gangsir Village, Pasuruan Regency. This study used descriptive qualitative method. The results of this research seen from the indicators of goal achievement, integration and adaptation state that, although the E-Pak Ladi program has increased accessibility to administrative services, continued efforts are very important to improve socialization, technological infrastructure, human resources, and overcome technical problems. There is still a need for continuous evaluation and improvement of public service programs to meet public expectations for better service quality. MSME economic recovery, such as import issues in the horticulture sector.

### Kata kunci

*Efektivitas, E-Pak Ladi, Pelayanan Publik*

### Keywords

*Effectiveness, Public Service, E-Pak Ladi*

## Pendahuluan

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang berbentuk barang maupun jasa publik (Bazarah, 2021). Pelayanan publik mempunyai peran penting dalam kehidupan masyarakat, karena pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mewujudkan keadilan sosial seperti pelayanan kesehatan, keamanan, dan lainnya. Negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi hak-hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara melalui layanan publik sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara 1945. Sebagai penyelenggara layanan publik, pemerintah harus bertanggung jawab dalam memberikan layanan ini karena merupakan hak konstitusional bagi masyarakat (Asih, 2023). Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang berupaya menjawab kebutuhan masyarakat dengan menyediakan layanan yang sesuai dengan hukum untuk semua individu yang menjadi warga negara atau penduduk. Ini mencakup barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Dengan kata lain, Pelayanan publik adalah cara bagi pihak yang bekerja dalam pemerintahan untuk memenuhi tanggung jawab mereka sebagai pengabdian kepada masyarakat.

Masyarakat, sebagai pihak yang membutuhkan layanan menginginkan pelayanan yang bermutu dan memuaskan. Harapan masyarakat terhadap layanan publik termasuk tuntutan akan profesionalisme, efektivitas, efisiensi, kesederhanaan, transparansi, keterbukaan, ketepatan waktu, dan responsivitas dalam pelayanan yang diberikan. Tetapi, hingga saat ini, pelayanan publik di Indonesia masih terkendala oleh standar kualitas yang rendah. Masalah kualitas rendah dalam layanan publik telah menjadi topik perbincangan yang berkelanjutan di berbagai media. Masyarakat menyatakan bahwa pelayanan publik cenderung lambat, kompleks, dan memiliki persyaratan yang rumit.

Masyarakat secara konsisten menuntut pelayanan publik yang unggul dari aparat birokrasi, meskipun dalam kenyataannya, harapan tersebut sering tidak terpenuhi karena pelayanan publik yang ada masih cenderung rumit, lambat, dan melelahkan secara empiris. Kondisi ini muncul karena masyarakat masih dianggap sebagai pihak yang harus "melayani" daripada menjadi pihak yang dilayani. Situasi ini menyebabkan dampak negatif terhadap peningkatan kualitas layanan, seperti kesulitan dalam usaha meningkatkan mutu layanan dan kurangnya inovasi dalam penyediaan layanan, juga kurangnya dorongan dari pemerintah daerah untuk memperbaiki standar pelayanan (Irwandi dkk., 2021).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Ombudsman Republik Indonesia, jumlah pengaduan masyarakat pada instansi pemerintah pada tahun 2022 mencapai 8.292 jumlah pengaduan. Dari data tersebut, pemerintah daerah menjadi instansi yang paling banyak diadukan oleh masyarakat, yaitu sebanyak 4.008 laporan

pengaduan. Hal ini menerangkan bahwa masih banyak masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, yang tentunya perlu perhatian serius dari pemerintah agar meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya dengan melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Melalui kemajuan teknologi, layanan publik tidak lagi terbatas pada kertas dan antrian panjang, kemudahan ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat, tetapi juga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Ketersediaan informasi yang cepat, tepat, terkini, dan terpadu adalah suatu kebutuhan penting yang mendorong penerapan teknologi informasi. Untuk mencapai pertumbuhan dan kesuksesan, suatu organisasi perlu mengikuti perkembangan teknologi dengan pemrosesan data berbasis internet.

Penerapan layanan elektronik bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang jujur, efektif, efisien, serta transparan sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Efektivitas sendiri diinterpretasikan sebagai penilaian terhadap sejauh mana sebuah organisasi berhasil mencapai tujuannya. Ketika suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, hal tersebut menunjukkan bahwa organisasi tersebut beroperasi secara efektif (Lenak dkk., 2021). Dengan adopsi layanan berbasis elektronik, diharapkan terciptanya pelayanan yang bersih dan bermutu tanpa adanya pelanggaran dalam penyelenggaraannya sehingga memenuhi sasaran yang telah direncanakan sebelumnya untuk mencapai tingkat efektivitas yang diinginkan.

Di zaman digital yang terus berkembang saat ini, pemerintah perlu lebih responsif dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Hal yang sama berlaku untuk penyelenggara administrasi publik yang harus terus berinovasi, menemukan strategi yang lebih tepat dalam berinteraksi dengan masyarakat, serta terus mengembangkan teori dan alat agar tidak tertinggal oleh perkembangan zaman (Maulida dkk., 2019).

**Tabel 1:** Nilai Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten

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

Sumber: Ombudsman RI 2022

Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) telah mengevaluasi tingkat kepatuhan dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat di Kabupaten Pasuruan pada tahun 2022. Penilaian tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penilaian tersebut, diperoleh nilai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan sebesar 77,42. Nilai

tersebut masuk dalam kategori zona kuning dengan kualitas sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan masih diperlukan peningkatan dalam hal kualitas pelayanan. Oleh karena itu pengembangan baru dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan terus dilakukan berdasarkan ketentuan yang sudah tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan secara online yang salah satunya yaitu program Kios e-Pak Ladi yang berada di setiap desa di Kabupaten Pasuruan guna memudahkan masyarakat tanpa perlu mengunjungi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung. Kios e-Pak Ladi ditetapkan dalam ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 mengenai Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil..

Kios e-Pak Ladi merupakan inovasi pelayanan publik yang penting di Kabupaten Pasuruan. Kios ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, terutama di wilayah pedesaan. Hal ini tentu saja akan meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan dengan mempercepat proses pelayanan. Kios e-Pak Ladi juga sebagai salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dengan adanya kios ini, masyarakat akan lebih mudah untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Desa Gunung Gangsir sebagai salah satu desa yang menerapkan program Kios e-Pak Ladi 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. Tetapi dalam penerapannya masih ada permasalahan seperti operator yang menjalankan hanya ada satu, kurangnya sarana prasarana dan terkadang sering eror pada jaringan saat melakukan pelayanan. Selain itu tidak semua pelayanan yang disediakan di kios e-Pak Ladi ini langsung jadi, dalam melayani permohonan KTP dan KIA untuk penyelesaian dokumen tergantung pada persediaan blanko yang ada karena jumlah ketersediaan blanko terbatas. Adapun permasalahan terkait kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya program pelayanan administrasi kependudukan tersebut sehingga masyarakat kurang mengerti akan program tersebut yang mengakibatkan masyarakat banyak yang datang langsung ke Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan daripada mengurus dokumen kependudukan di kantor desa setempat, selain itu kurangnya sumber daya manusia yang menjalankan Kios E-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir hanya ada satu orang saja.

Penelitian terdahulu memberikan landasan yang kuat dalam penyusunan artikel ilmiah ini. Aulia dkk. (2020) 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. Sementara itu, Alya Rahma Yunita (2023) menemukan bahwa sistem E-PAK LADI di Desa Cangkringmalang Kabupaten Pasuruan telah terbukti efektif dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi pengurusan dokumen kependudukan. Penelitian oleh Taufiqurrahman (2023) 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. Di sisi lain, penelitian oleh Hasibah dkk. (2022) di Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa program aplikasi Poedak telah berjalan efektif, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam sosialisasi program. Terakhir, Lahutung dkk. (2023) menemukan bahwa efektivitas program Ponter (Pajak Online Terpadu) di Kota Manado masih perlu ditingkatkan, terutama dalam proses sosialisasi dan adaptasi.

Dari hasil penelitian sebelumnya dapat diketahui bahwa inovasi program pelayanan administrasi kependudukan yang sudah diterapkan di masyarakat belum sepenuhnya dapat dikatakan efektif. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas kios e-Pak Ladi sebagai pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gunung Gangsir, Kabupaten Pasuruan yang bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas program tersebut. Fokus penelitian ini menggunakan teori Menurut Duncan yang dikutip dalam (Steers, 2015) pengukuran efektivitas program dapat diuraikan ke dalam tiga aspek, meliputi: a) Pencapaian tujuan yang mencakup indikator seperti waktu yang dibutuhkan, pencapaian target yang ditetapkan, dan landasan hukum; b) Integritas yang memperhatikan indikator prosedur dan proses sosialisasi; c) Adaptasi yang melibatkan indikator peningkatan kemampuan serta peningkatan sarana dan prasarana (Steers, 2015). Manfaat dari penelitian ini secara 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. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk pembuatan kebijakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dan menjadi sumber informasi serta referensi bagi masyarakat dan pembaca.

## Metode

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sesuai dengan (Moleong, 2012). S Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan ditetapkan oleh peneliti sebagai lokasi penelitian ini yang didasarkan pada beberapa pertimbangan, seperti kesesuaian dengan topik penelitian, ketersediaan sumber informasi atau data, dan aksesibilitas. Dalam proses penelitian ini, data dikumpulkan dengan menggunakan tiga metode, yakni melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data utama atau primer diperoleh dari hasil

wawancara, pengamatan langsung, dan pencatatan dokumen yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian. Data tambahan atau sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya, seperti buku, artikel, jurnal, dan sumber informasi media massa. Informan yang terlibat dalam penelitian ini meliputi operator E-Pak Ladi, Kasi Pemerintahan, serta anggota masyarakat dari Desa Gunung Gangsir. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah tipe analisis kualitatif. Analisis data kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2013; Alam et al., 2022; Sudirman et al., 2023). Model ini terdiri dari tiga langkah, yaitu: a) Reduksi data merupakan proses pemilihan, fokus, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang rumit menjadi format yang lebih sederhana serta mudah dikelola dan dipahami; b) Penyajian data adalah proses pengaturan data ke dalam format yang mudah diinterpretasikan dan dipahami, seperti dalam bentuk tabel, grafik, diagram, atau narasi; c) Penarikan kesimpulan atau verifikasi data adalah langkah untuk menarik simpulan berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap data.

## **Hasil dan Pembahasan**

Untuk dapat mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas Kios e-Pak Padi sebagai pelayanan administrasi kependudukan di desa gunung gangsir kabupaten pasuruan dilihat dari tiga indikator menurut Duncan dalam Streers (Steers, 2015) yaitu a.) pencapaian tujuan; b.) integrasi; c.) adaptasi sebagai berikut :

### **1. Pencapaian Tujuan**

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya (Mokoginta dkk., 2021). Dalam mengukur efektifitas Kios e-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan 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. Ini bisa berlaku untuk tujuan pribadi, organisasi, proyek, atau apa pun yang memerlukan pencapaian tertentu. Waktu yang dibutuhkan dapat bervariasi tergantung pada kompleksitas tujuan, sumber daya yang tersedia, tingkat kesulitan, dan faktor-faktor lainnya yang memengaruhi proses mencapai tujuan tersebut. Evaluasi terhadap pencapaian waktu sering kali penting dalam menilai efektivitas atau kesuksesan dalam meraih tujuan yang telah ditetapkan (Pranata dkk., 2020). 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. Seperti keterangan oleh Eki sebagai salah satu masyarakat Desa Gunung Gangsir dalam wawancara berikut:

*“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 Wawancara, 23 November 2023).*

Dari wawancara di atas menerangkan bahwa memang belum sepenuhnya tujuan dari program Kios E-Pak Ladi tercapai, yang dimana masyarakat masih menunggu selama 2 minggu untuk mendapatkan dokumen yang diajukan. Oleh karena itu, tidak sedikit dari masyarakat yang memilih untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kondisi yang sama juga ditemukan dalam penelitian terdahulu (Agustin & Mursyidah, 2022) yang menyebutkan bahwa meskipun sudah adanya Kios E-Pak Ladi ini masyarakat masih belum mendapatkan kejelasan terkait pengambilan dokumen, bukan langsung jadi melainkan masyarakat harus bolak balik ke kantor desa karena ketidakpastian tersebut. Hal ini disebabkan karena pemohon tidak diberikan informasi yang jelas kapan dokumen tersebut jadi dan bisa diambil. Oleh karena itu pelayanan kepada masyarakat menjadi terkendala.

## **b. Pencapaian Sasaran**

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. Selain itu dokumen kependudukan juga berfungsi sebagai dasar hukum bagi warga negara dalam memperoleh hak dan kewajibannya seperti mendapatkan pendidikan dan layanan kesehatan. Permasalahan yang sering terjadi yang sering terjadi dalam kepengurusan dokumen kependudukan di Desa Gunung Gangsir yaitu adanya data non aktif dan data ganda. Berikut adalah data

kepemilikan dan wajib kepemilikan dokumen kependudukan di Desa Gunung Gangsir.

**Tabel 3:** Data Kepemilikan Dokumen Kependudukan Desa Gunung Gangsir 2023

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

Sumber: dispendukcapil.pasuruankab.go.id

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa dari total penduduk yang wajib memiliki KTP sebanyak 98.42 persen telah memiliki KTP yang dimana hanya sekita 2 persen penduduk Desa Gunung Gangsir yang belum memiliki KTP. Untuk kepemilikan dokumen Akta Kelahiran mencapai 60.39 persen dari usia 0-17 tahun sedangkan untuk kepemilikan KIA untuk usia 0-16 tahun mencapai 50.53 persen. Secara umum dapat disimpulkan bahwa tingkat kepemilikan dokumen kependudukan di Desa Gunung Gangsir masih perlu ditingkatkan, terutama pada kepemilikan dokumen KIA dan Akta Kelahiran karena target dari program E-Pak Ladi ini sendiri yaitu masyarakat dapat memiliki dokumen kependudukan secara lengkap dengan proses yang mudah.

### c. Dasar Hukum

Landasan hukum yang menjadi dasar dari penerapan inovasi program kios e-Pak Ladi. Hal ini merujuk pada Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pasal 10 ayat (2) subbagian (h), yang mencakup 25 jenis layanan administrasi kependudukan. Keputusan ini sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai pelayanan administrasi kependudukan secara online.

### 2. Integrasi

Integrasi dalam konteks organisasi dapat diartikan sebagai indikator kemampuan organisasi dalam melakukan sosialisasi, komunikasi, serta pertumbuhan atau pengembangan yang bertujuan untuk mencapai konsensus di antara berbagai bagian atau unit yang ada di dalamnya. Hal ini berarti organisasi memiliki kemampuan untuk menggabungkan atau menyatukan berbagai aspek, ide, atau kepentingan yang berbeda secara harmonis untuk mencapai tujuan bersama. Integrasi memungkinkan organisasi untuk menciptakan keselarasan, kerjasama, dan koordinasi antara berbagai bagian atau elemen yang ada di dalamnya, sehingga



tercipta pemahaman dan konsensus yang lebih baik dalam mencapai tujuan organisasi (Lahutung dkk., 2023). 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 (“Sudah Ada E-Pak Ladi Komisi I Temukan Antrean di Disendukcapil,” 2023). Dari observasi peneliti juga menemukan masih banyak pemohon yang mengantri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan seperti yang ada pada gambar 2.

**Gambar 2:** Atrean Pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2023)

Adapun pemaparan dari Khoirul selaku kasi pemerintahan Desa Gunung Gangsir terkait sosialisasi Kios e-Pak Ladi pada wawancara 01 Desember 2023.

*“Terkait sosialisasi sendiri hanya masih dilakukan pada saat ada acara dengan masyarakat di balai, untuk sosialisasi dari dinas kepada masyarakat tidak ada hanya pihak dari dinas memberikan informasi kepada perangkat desa bahwa ada program e-Pak Ladi ini mbak.” (Hasil Wawancara, 15 November 2023)*

Artinya terkait sosialisasi e-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir masih belum optimal karena belum dilakukan secara menyeluruh dari dusun ke dusun sehingga masyarakat dan pemerintah selaku penyelenggara kebijakan belum terintegrasi dengan baik sehingga tujuan dari e-Pak Ladi belum tercapai secara keseluruhan. Sama seperti penelitian sebelumnya (Alya Rahma Yunita, 2023) yang menyatakan bahwa sosialisasi dari program Kios E-Pak Ladi masih kurang sehingga mengakibatkan masyarakat belum mengeti akan program tersebut, dimana dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan, masih banyak masyarakat yang tidak bisa menerapkan prosedur dari Kios E-Pak Ladi ini, serta kurnag memahami akan program tersebut.

Adapun prosedur pelayanan e-Pak Ladi dinilai cukup mudah bagi masyarakat yang mengajukan permohonan cukup datang ke Kantor Desa Gunung Gangsir dengan membawa persyaratan apabila persyaratan sudah benar dan lengkap

operator E-Pak Ladi akan menginput data permohonan. Tetapi yang menjadi kendala menurut keterangan dari operator E-Pak Ladi terjadi pada proses pelayanan saat menggunakan website E-Pak Ladi tersebut yang dimana hanya dibatasi sebanyak 20 pengajuan setiap harinya serta waktu pengajuan maksimal hanya sampai jam 12 siang karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan sendiri hanya melayani sampai jam 13 saja. Apabila melebihi dari batas tersebut maka pengajuan dipending terlebih dahulu dan diajukan pada hari kerja berikutnya. Kesamaan terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Alya pada tahun 2023 yang dimana dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa dalam hal input data pengajuan hanya bisa sampai jam 12 saja oleh karena itu apabila jam pelayanan habis operator desa tidak bisa menampilkan menu pendaftaran untuk melakukan pengajuan.

Selain itu setelah operator memasukkan data dan mengirimkannya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dokumen juga tidak sepenuhnya dapat segera dicetak, sebaliknya dokumen harus menunggu antrian lagi untuk mendapatkan tanda tangan elektronik dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena banyaknya pengajuan. Oleh karena itu, operator E-Pak Ladi harus menunggu acc dari pihak Dispendukcapil untuk kemudian mendapatkan tanda tangan elektronik.

### **3. Adaptasi**

Adaptasi merupakan evaluasi atas seberapa baik suatu organisasi dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. 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 yang dilakukan untuk mengharmonisasikan individu dengan perubahan yang terjadi di sekitarnya (Cica Nopika Sari dkk., 2018). Dalam konteks penelitian ini, adaptasi merujuk pada kapabilitas organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungan sekitarnya, baik itu terkait perubahan yang terjadi di dalam organisasi (internal) maupun perubahan yang berasal dari luar organisasi (eksternal). Adaptasi organisasi mencakup respons terhadap perubahan tersebut dengan menyesuaikan kebijakan, prosedur, struktur, atau budaya organisasi agar sesuai dengan tuntutan lingkungan yang berubah (Mokoginta dkk., 2021). Adaptasi melibatkan peningkatan kapabilitas serta fasilitas dan perlengkapan sebagai indikatornya.

#### **a. Peningkatan Kapabilitas**

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

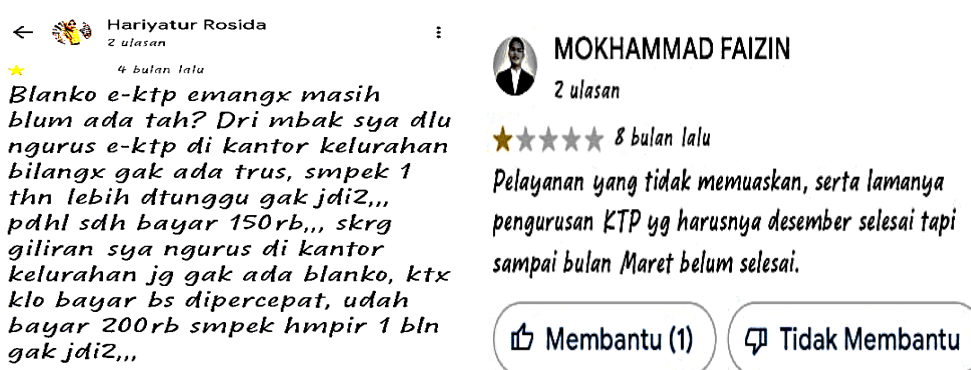
dengan baik. Di Desa Gunung Gangsir dalam penerapan Kios e-Pak Ladi juga sering mengalami kendala sistem yang eror. Sistem eror ini pernah dialami sampai 3 hari menurut penuturan dari mbak Atus sebagai operator e-Pak Ladi. Seperti halnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Taufiqurrahman pada tahun 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).

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.

## 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 (Sinambela, 2009).

Gambar 2: Ulasan Terkait Keterbatasan Blanko KTP



Sumber: Website Dispendukcapil Pasuruan (2023)

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. Hal ini juga sama disebutkan dalam

penelitian (Alya Rahma Yunita, 2023) yang dimana penerapan Kios E-Pak Ladi di Desa Cangkringmalang dalam hal sarana dan prasarana juga sudah baik. Namun, perbedaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu dalam hal sarana dan prasarana yaitu 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 seperti ulasan penilaian masyarakat pada gambar 2 yang mengeluhkan pelayanan KTP yang sangat lama akibat kendala keterbatasan blanko.

## Kesimpulan

Program e-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan adalah upaya inovatif yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, terutama di wilayah pedesaan. Meskipun demikian, efektivitas program ini masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang program ini, keterbatasan sarana dan prasarana, terkendala oleh ketersediaan blanko, serta adanya kendala teknis seperti masalah jaringan dan keterbatasan sumber daya manusia. Melalui indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, dapat disimpulkan bahwa: 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.

Dengan demikian, efektivitas program e-Pak Ladi di Desa Gunung Gangsir masih belum dikatakan efektif karena membutuhkan upaya lebih lanjut dalam sosialisasi kepada masyarakat, peningkatan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia, serta penanganan masalah-masalah teknis yang mungkin terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Rekomendasi dari hasil penelitian ini menyoroiti bahwa penting untuk terus meningkatkan program layanan publik untuk memenuhi harapan masyarakat akan kualitas layanan yang lebih baik.

## Referensi

- Alam, S., Al Putra, F., & La Ode Mustafa, R. (2022). STRATEGI PEMBANGUNAN ILMU PENGETAHUAN, TEKNOLOGI DAN INOVASI DAERAH DI SULAWESI TENGGARA. *Journal Publicuho*, 5(4), 1277-1293.
- Agustin, S., & Mursyidah, L. (2022). The Success of the Population Administration

- Service Program Through the e-PAK LADI Kiosk in Pasuruan Regency. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 20. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v20i0.1287>
- Alya Rahma Yunita. (2023). efektivitas sistem pelayanan administrasi kependudukan langsung jadi secara elektronik (E-Pakl Ladi) Di Cangkringmalang Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan. *publika*. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v12n1.p33-48>
- Anda, A. R., Hussain, M. N., & Jopang, J. (2020). Penerapan Fungsi Manajemen Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 150. <https://doi.org/10.52423/neores.v1i2.10423>
- Aulia, N., Pratama, N., Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2020). EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1) (Vol. 14, Nomor 4). <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/8133>
- Cica Nopika Sari, Meyzi Heriyanto, & Zaili Rusl. (2018). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT BERBASIS RUKUN WARGA. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol 16(8).
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Irwandi, M., Said, M. R., & Basri, B. (2021). SISTEM DIGITALISASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR. *Journal Peaguruang: Conference Series*, 3(2), 592. <https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.2400>
- Jamil Bazarah, A. J. dan F. H. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/download/5860/5575>
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pengemanan, F. (2023). JURNAL GOVERNANCE Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33772/rzp.v9i4.47408>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *JURNAL GOVERNANCE*, 1(1), 2021.
- Maulida, Y., Kapuas, A. K., & Tengah, K. (2019). EFEKTIVITAS WEBSITE DISDUKCAPIL DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN KAPUAS PROVINSI KALIMANTAN TENGAH. <https://disdukcapil.kapuaskab.go.id/>

- Mokoginta, Posumah, & Polar. (2021). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI KLINIK ASPIRASI DAN LAYANAN PENGADUAN (KINALANG) PADA ERA NEW NORMAL DI KOTA KOTAMOBAGU. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 7(110).
- Oktavia Windi Asih. (2023). *EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KOTA MAGELANG*. Universitas Tidar.
- Pranata, A. H., Kota, A., Provinsi, B., & Riau, K. (2020). *EFEKTIVITAS APLIKASI APEKESAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN ADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BATAM*.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Dalam *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* | (Vol. 7, Nomor 2). <https://ombudsman.go.id>,
- Sinambela, L. P. (2009). *Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bumi Aksara.
- Sudirman, F. A., Pertiwi, G., & Saidin, S. (2023). Implementasi Kerjasama Sister City Kota Kendari (Indonesia)-Kota La Rochelle (Perancis) dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih (2017-2019). *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 400-416.
- Strees, R. M. (2015). *Efektivitas Organisasi Perusahaan* (R. M. Strees, Ed.). erlangga.
- Sudah Ada E-Pak Ladi Komisi I Temukan Antrean di Disendukcapil. (2023). *Arifin Juwanto*. <https://radarbromo.jawapos.com/bangil/1001631339/sudah-ada-epak-ladi-komisi-i-setelah-temukan-antrean-di-dispendukcapil>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. alfabeta.
- Taufiqurrahman, M. A. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM KIOS E-PAKLADI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(1), 276–289. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.582>