

EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI E-PAKLADI LANGSUNG JADI DI DESA NGERONG KECAMATAN GEMPOL

Aprelia Wulandari¹, Khumaidi²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 2024

Revised September 2024

Accepted September 2024

Available online September 2024

Email:

apreliawulan15@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRACT

This research examines the effectiveness of direct E-Pakladi administration services, as well as supporting and inhibiting factors in their implementation. This research aims to determine the effectiveness of E-Pakladi administration services in Ngerong Village, Gempol District. This research uses qualitative research methods. Data collection methods were carried out by observation, interviews and documentation studies. And data analysis techniques, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results show that the E-Pakladi administration service in Ngerong Village, Gempol District is less effective. With supporting factors adequate facilities and infrastructure. Meanwhile, the inhibiting factor in implementing the E-Pakladi service is the village government's lack of concern for the community, so that the community is

apathetic and does not participate in the E-Pakladi service and prefers to use brokers.

Keywords: E-Pakladi Kiosk Population Administration; Public Service Effectiveness

Abstrak

Penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan administrasi E-Pakladi langsung jadi, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi E-Pakladi di Desa Ngerong Kecamatan Gempol. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Dan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi E-Pakladi di Desa Ngerong Kecamatan Gempol kurang efektif. Dengan faktor pendukung sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan E-Pakladi adalah kurangnya kepedulian pemerintah desa terhadap masyarakat, sehingga masyarakat bersikap apatis dan tidak ikut berpartisipasi pada layanan E-Pakladi serta lebih memilih menggunakan calo.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan Kios E-Pakladi; Efektivitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Efektivitas menurut (Siagian, 2003) adalah penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja, tetapi dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dengan tercapainya suatu efektivitas dalam suatu organisasi, maka organisasi tersebut dapat dikatakan berhasil dalam mencapai sasaran dan tujuannya.

Pelayanan publik atau umum merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan landasan faktor materiil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, peraturan ini ditujukan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antar masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pada pelaksanaannya, pelayanan publik harus sesuai dengan standar pelayanan yang menjadi tolak ukur serta pedoman penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam PERPRES 96 Tahun 2018 terkait Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, pemerintah daerah dapat membangun kios

pelayanan administrasi penduduk secara online di desa dan kelurahan. Kemudian dari PERMENDAGRI Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara online, untuk mengatur mekanisme dan persyaratan permohonan dokumen. Untuk mendekatkan pelayanan dengan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan telah mengambil langkah strategis dengan menciptakan inovasi program layanan publik yakni *KIOS E-PAKLADI* (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi) secara elektronik.

Kios E-Pakladi ditetapkan berdasarkan *Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Dimana ditetapkannya Kios E-Pakladi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Duncan dalam Steers (2003) dalam bukunya "*Efektivitas Organisasi*" indikator efektivitas meliputi: *Pencapaian Tujuan*, terdiri dari kurun waktu pencapaian, sasaran dan dasar hukum, *Integrasi*, terdiri dari prosedur dan proses sosialisasi, *Adaptasi*, terdiri dari peningkatan kemampuan, serta sarana dan prasarana. Pelaksanaan Kios E-Pakladi di desa ngerong sudah berjalan 3 tahun dari peresmian bupati pasuruan pada tahun 2021 lalu, Meskipun program ini sudah berjalan lumayan lama, akan tetapi masih terdapat faktor dan kendala yang terjadi yang menyebabkan pelayanan kurang efektif. Yakni: 1. Keterlambatan pengiriman bahan blanko Pembuatan KTP, sehingga tidak langsung jadi sampai berbulan-bulan, hingga masyarakat lebih memilih untuk mengandalkan orang dalam atau calo dengan memberikan upah. 2. Kurangnya operator E-Pakladi yang hanya 1 orang pada tiap wilayah desa, sehingga jika operator tersebut berhalangan hadir atau tidak masuk kerja maka otomatis kios E-Pakladi tidak beroperasi atau tutup. 3. Kendala koneksi atau jaringan eror baik pada disdukcapil atau pada kantor desa sendiri yang menyebabkan tidak bisa mengirim berkas masyarakat dan harus pending. Dari kondisi dilapangan mengenai program pelayanan E-Pakladi yang belum maksimal, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait efektivitas pelayanan E-Pakladi di desa ngerong kecamatan gempol dengan judul penelitian "*Efektivitas Pelayanan Administrasi E-Pakladi Di Desa Ngerong Kecamatan Gempol*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan administrasi pada sistem E-Pakladi di Desa Ngerong Kecamatan Gempol serta untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan E-Pakladi dalam pelayanan administrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, Menurut Creswell (2009) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami masalah masalah manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan dengan kata kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam latar (setting) yang alamiah. Dalam penelitian ini peneliti menggali informasi mengenai bagaimana efektivitas pelayanan administrasi E-Pakladi di desa ngerong, dan juga menganalisis faktor apa yang mempengaruhi pelayanan E-Pakladi di desa ngerong kecamatan gempol.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi E-PAKLADI Langsung Jadi di Desa Ngerong Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan administrasi E-Pakladi pada pemerintah desa ngerong. Penelitian ini menggunakan teori menurut Duncan dalam Steers (2003) dalam bukunya "*Efektivitas Organisasi*" mengenai indikator efektivitas yakni meliputi: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

PENCAPAIAN TUJUAN

Pada indikator efektivitas dapat diartikan Keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari faktor-faktor, yaitu 1) Kurun waktu pencapaian, 2) Sasaran merupakan target yang konkrit 3) Dasar hukum.

1. KURUN WAKTU

Kurun waktu adalah jangka waktu atau periode. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada informan mengatakan *“Pelayanan E-Pakladi di desa ngerong dibuka dari jam 08.00 pagi -12.00 siang, kalo melebihi jam 12 pelayanannya udah tutup dari pusat”*. Menurut keterangan lain juga disampaikan *“Pengajuan dokumen administrasi kependudukan akan tertutup otomatis dari pusat dan hanya bisa melakukan Check Data yang telah di input disistem apakah sudah diproses atau belum, jika telah melebihi kisaran waktu pelayanan”*.

Gambar 1. Proses Pelayanan E-PAKLADI di Kantor Desa

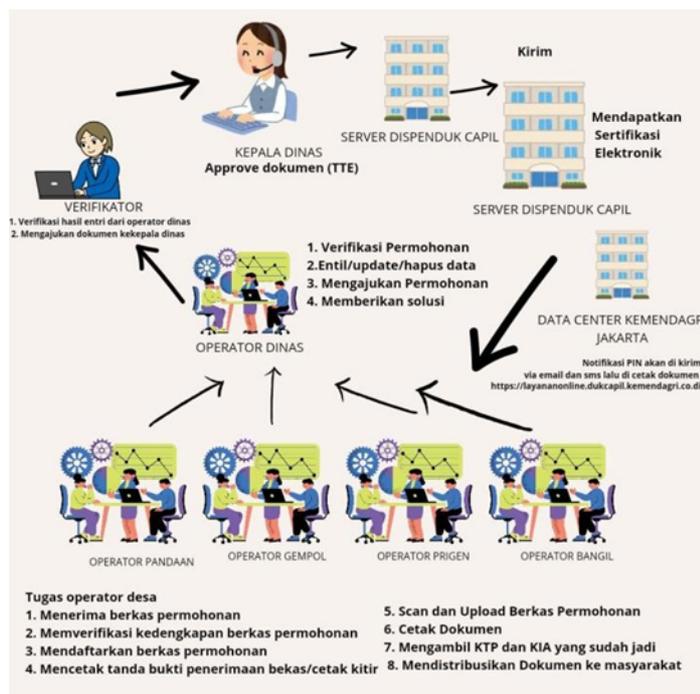


Gambar diatas merupakan proses pelayanan administrasi administrasi E-Pakladi, yang dilakukan antara warga sekitar dengan pegawai operator E-Pakladi yang bertugas memberikan pelayanan dikantor desa ngerong.

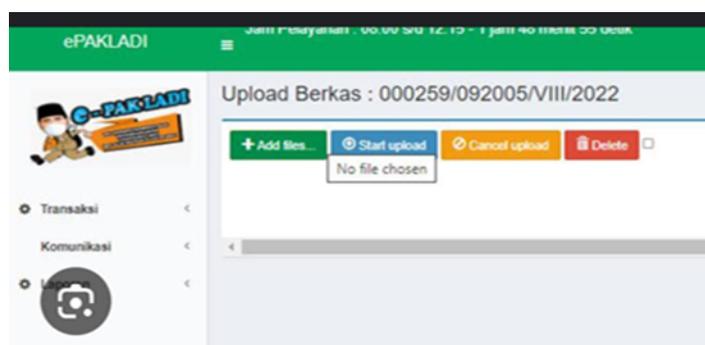
2. SASARAN

Sasaran adalah tujuan atau hasil yang ingin dicapai. Dalam sasaran yang ditujukan untuk memudahkan masyarakat dengan program ini, berdasarkan wawancara dengan informan beliau menyampaikan keluhan bahwa *“saya sudah mengajukan permohonan melalui sistem E-Pakladi, tapi tidak jadi-jadi KTP saya. Padahal saya sudah mengurus dari bulan lalu, karna saya butuh cepat untuk pekerjaan terpaksa saya menggunakan calo KTP agar cepat selesai”*. Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh operator, beliau menyampaikan *“Untuk pembuatan KTP kita menunggu bahan blanko yang dikirimkan dari dispenduk, apabila ada keterlambatan yaitu kendala dari sananya”*.

Gambar 2. Skema Pengajuan Dokumen



Gambar 3. Website E-Pakladi



Gambar diatas merupakan skema atau alur dalam proses pengajuan dokumen dalam pelayanan E-Pakladi, beserta website resmi pelayanan E-Pakladi.

3. DASAR HUKUM

Dasar Hukum pelaksanaan pelayanan administrasi E-Pakladi diantaranya:

- UU 24 tahun 2013 Tentang Perubahan atas UU 24 Tahun 2006
- PERPRES NOMOR 96 TAHUN 2018 persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- Permendagri nomor 7 tahun 2019 Pelayanan Administrasi kependudukan secara daring.
- Permendagri nomor 109 tahun 2019 formulir dan buku yang di gunakan dalam administarsi kependudukan.

Berdasarkan keterangan diatas diatas menunjukkan pencapaian tujuan program E-Pakladi belum optimal, ketepatan waktu penyelesaian tugas yang tidak sesuai dengan sasaran, serta masih banyaknya warga yang mengandalkan calo daripada mengurusnya sendiri. Serta seharusnya pihak pemerintah desa dan dispenduk capil harus memiliki kejelasam waktu dalam pencetakan dan pengiriman KTP, agar pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan target yang diinginkan, dan tujuan program benar-benar terealisasikan.

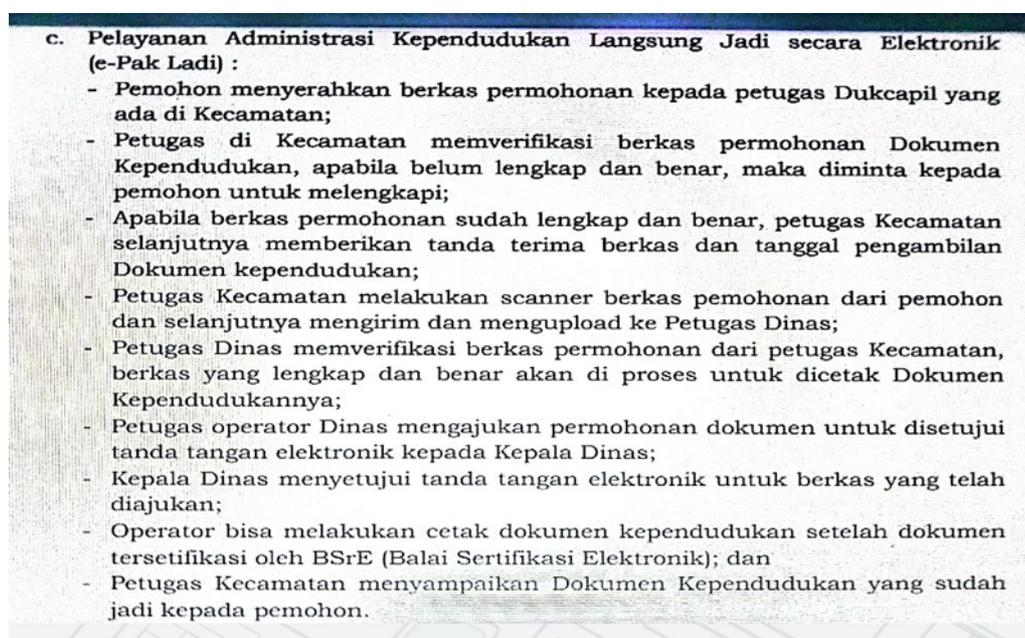
INTEGRASI

Pada indikator efektivitas, integrasi dapat diartikan Pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor: 1) Prosedur dan 2) Proses Sosialisasi.

1. PROSEDUR

Prosedur atau langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menstrukturkan kejelasan suatu program. Pada pelaksanaan E-Pakladi di Desa Ngerong sudah berjalan sesuai dengan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Gambar 4. Prosedur Pelayanan Kios E-Pakladi Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pasuruan No 11 Tahun 2021



2. SOSIALISASI

Sosialisasi adalah proses sosial yang dialami seseorang atau kelompok untuk belajar mengenali serta menghayati pola perilaku, sistem sosial terkait nilai, dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan E-Pakladi di Desa Ngerong belum ada pelaksanaan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada warga. Berdasarkan keterangan informan beliau mengatakan *"Saya kurang faham apa E-Pakladi saya kurang tau, Saya tidak terbantu dengan E-Pakladi, belum ada sosialisasi apa E-Pakladi oleh Pegawai Desa, pak Kasun, pak RT atau pak RW E-Pakladi itu bagaimana dan untuk apa, jadi saya tidak tau apa tujuan program ini. Waktu itu saya mau ngurus akte cerai takut ribet, akhirnya saya suruh orang untuk ngurus akte cerai saya, mending keluar uang yang penting jadi beres selesai"*. Berdasarkan keterangan diatas dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan sudah baik sesuai dengan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, akan tetapi dalam hal sosialisasi ini belum didapat warga, yang seharusnya sosialisasi diterapkan oleh pemerintah desa maupun kasun, RT/RW kepada masyarakat melainkan mereka bersikap kurang komunikatif.

ADAPTASI

Pada indikator efektivitas, adaptasi dapat diartikan Pengukuran bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor: 1) Peningkatan kemampuan serta 2) Sarana dan prasarana.

1. PENINGKATAN KEMAMPUAN

Peningkatan kemampuan adalah, peningkatan kecakapan atau potensi seseorang untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, saat proses pelayanan berlangsung petugas bersikap responsive, dan teliti. Petugas tidak memiliki kompetensi dalam bidangnya akan tetapi bisa menjalankan sistem E-Pakladi dengan baik dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya. Meskipun memang terdapat kendala seperti jaringan koneksi yang eror dari pusat, serta hanya terdapat 1 operator pelaksana dalam pelayanan E-Pakladi yang belum pernah diadakan pelatihan khusus atau evaluasi kerja.

2. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana adalah fasilitas atau alat yang digunakan untuk mendukung jalannya kegiatan atau aktifitas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, sarana dan prasarana yang ada pada Kios E-Pakladi di Desa Ngerong Kecamatan Gempol sudah mempunyai fasilitas yang lengkap, ruangan yang luas, tersedia AC, jaringan wifi, dan mikrotik Kios E-Pakladi.

FAKTOR PENDUKUNG DAN FAKTOR PENGHAMBAT EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI E-PAKLADI DI DESA NGERONG

Faktor pendukung pelaksanaan sistem pelayanan E-Pakladi di Desa Ngerong, yaitu kelengkapan sarana prasarana dan aplikasi dari disdukcapil. Kelengkapan sarana prasarana di Desa Ngerong untuk pelaksanaan program E-Pakladi sangatlah mumpuni, mulai dari komputer, mesin cetak serta di dukung dengan jaringan yang kuat. Kemudian untuk aplikasi dari disdukcapil kecamatan yang diberikan kepada Pemerintah Desa, di dalam Aplikasi tersebut terdapat 6 fitur yaitu; Format KTP, Format KIA, Format Akte Kelahiran, Format Akte Kematian, Format KK dan Format Surat Pindah. Adapun faktor penghambat pada pelaksanaan sistem pelayanan E-Pakladi, yaitu pemerintah desa kurang kepedulian terhadap masyarakat, sehingga masyarakat bersikap apatis terhadap lingkungan sekitar serta kurang ikut partisipasi dalam pelaksanaan program E-Pakladi.

KESIMPULAN

Sesuai berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa sistem pelayanan E-Pakladi telah berjalan cukup baik serta jam pelayanan sudah efektif. Namun, pada indikator pencapaian tujuan masih belum sesuai sasaran, inkonsistensi pemerintah desa terkait pelayanan E-Pakladi yang jaminan selesainya langsung jadi akan tetapi hingga berbulan-bulan. Serta ditemukannya kendala yang menghambat proses pelayanan yakni error pada sistem jaringan baik dari pusat atau dari kantor desa, sehingga jaringan internet masih harus ditingkatkan, kendala lainnya yakni kurangnya jumlah operator yang hanya 1 orang pada tiap wilayah desa. Adapun faktor pendukung pelaksanaan sistem pelayanan E-Pakladi yaitu kelengkapan sarana prasarana dan aplikasi dari disdukcapil. Kelengkapan sarana prasarana di Desa Ngerong untuk pelaksanaan program E-Pakladi sangatlah mumpuni, mulai dari komputer, mesin cetak serta di dukung dengan jaringan yang kuat. Kemudian untuk aplikasi dari disdukcapil kecamatan yang diberikan kepada Pemerintah Desa, di dalam Aplikasi tersebut terdapat 6 fitur yaitu; Format KTP, Format KIA, Format Akte Kelahiran, Format Akte Kematian, Format KK dan Format Surat Pindah. Untuk faktor penghambat pelaksanaan sistem pelayanan administrasi E-Pakladi yaitu kurangnya kepedulian pemerintah desa terhadap masyarakat, sehingga masyarakat bersikap apatis terhadap lingkungan sekitar serta kurang ikut partisipasi dalam pelaksanaan program E-Pakladi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Hasan, M. Iqbal. 2020. Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya . Bogor: Ghalia Indonesia.
- Miles, Matthew B., & A. Michael Huberman. 2007. Analisis Data Kualitatif. Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Moenir, H. A. S. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Renier, G. J. 1997. History its Purpose and Method. Terjemahan Muin Umar. Yogyakarta Pustaka Belajar.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Shafritz, Russell, W., P. Borick, C., & C. Hyde, A. (2017). Introducing public administration. In Teaching Political Science (Vol. 3, Issue 1).
<https://doi.org/10.1080/00922013.1975.11000035>

JURNAL/SKRIPSI DAN ARTIKEL

- Abarca, R. M. (2021). Pelayanan Administrasi Publik. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 128, 2013–2015.
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510–517.
- Firnindya. (2019). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan “Apapo” pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. 8–18.
- Ii, B. A. B., & Pelayanan, A. P. (2008). bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni. 6–26.
- Mariska, E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Izin Usaha Bengkel Motor Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu. *Repository UIN Suska Riau*, 5–24.
- Mistilasari, I., Hidayat, A., & Maolani, D. Y. (2023). Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Cicalengka. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(6), 2462.
<https://doi.org/10.35931/aq.v16i6.1745>
- Putria, E. (2021). Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIBISA.
- Riri Gustiana. (2021). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur. *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 5(1), 1–14. <https://doi.org/10.37304/jispar.v5i1.638>
- Silmi, S. (2017). *Metoda Penelitian*. Bab III Metoda Penelitian, Bab iii me, 1–9.
- Nirwana, A. P. (2023). Strategi Kepala Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Desa Mangkai Baru Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.

UNDANG-UNDANG

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia NOMOR 72 TAHUN 2005 Tentang Desa*
- Instruksi Presiden Republik Indonesia NONOR 7 TAHUN 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Desa Ngerong NOMOR 1 TAHUN 2020 Tentang: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJM-DESA) Desa Ngerong Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan Tahun 2019 – 2025*