

Efektivitas Program Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Di Kelurahan Gempeng Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan

¹**Desi Nur Rokhmawati, Agus Widiyarta**

¹Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia; desinurrokhmawati@gmail.com

Received: September 16, 2023; In Revised: November 18, 2023; Accepted: December 19, 2023

Abstract

Population administration services in their implementation there are still many complaints from the public. So that all local governments are encouraged to change the image of public services through innovation. The Department of Population and Civil Registration of Pasuruan Regency has an innovation in realizing the acceleration of the quality of public services, namely by launching the Direct Population Administration Service Kiosk program (Kios e-PAKLADI), a program by opening population administration service kiosks at the village/kelurahan level. This program has been able to overcome geographical constraints caused by the distance between residents and service locations. The purpose of this study was to describe and analyze the effectiveness of the instant population administration service kiosk program (Kios e-PAKLADI) in Gempeng Village, Bangil District, Pasuruan Regency. This study uses a qualitative descriptive research method with data collection techniques of observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the Direct Population Administration Service Kiosk program (Kios e-PAKLADI) in Gempeng Village has been effective but not optimal. Judging from the indicators of resources, funds, facilities and infrastructure that have been used effectively but not optimal, that is, there are still facilities and infrastructure that have not been fulfilled. The number and quality of services produced have been effective. The time limit for producing goods or services is effective but not optimal, namely there is service time that is not in accordance with predetermined standard operating procedures. And the procedures that must be carried out are effective.

Keywords: Local Government, Civil Service, Effectiveness, Population Administration.

Pendahuluan

Di era globalisasi ini banyak sekali persaingan dan tantangan yang dihadapi lembaga pemerintah. Dengan demikian, lembaga pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Menjadikan layanan lebih kompetitif dengan memperkenalkan sistem layanan baru yang sederhana dan cepat. Menurut Lopes (2013) yang dikutip oleh Saputra & Widiyarta (2021) pelayanan dapat dikatakan efektif jika masyarakat telah menerima pelayanan dengan sederhana, cepat, responsif, tepat waktu, serta memuaskan.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi landasan bagi undang-undang pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1 Ayat 1, mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia

layanan publik. Pelayanan publik adalah proses dimana suatu organisasi melaksanakan pelayanan/kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna mencapai tujuan tertentu (Riani, 2021).

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, yang diartikan sebagai serangkaian kegiatan penataan dan pengelolaan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk pengembangan pelayanan publik dan sektor lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu dari berbagai jenis dan bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Terdapat berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan antara lain pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah dan lain-lainnya.

Salah satu dari sekian banyaknya pelayanan yang ada di Indonesia, pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu yang paling diminati. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat. Sebagaimana adanya laporan pengaduan kepada Ombudsman melalui aplikasi Lapor. Administrasi kependudukan menjadi urutan kedua dengan laporan terbanyak setelah kepegawaian. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1

Kategori Populer Jumlah Laporan Terbanyak pada Aplikasi Lapor

No	Nama Kategori	Jumlah
1	Kepegawaian	22.010
2	Administrasi Kependudukan	17.275
3	Infrastruktur	16.912
4	BPJS Kesehatan	15.918
5	Bantuan Langsung Sementara Masyarakat (BLSM)	15.182

Sumber: <https://www.lapor.go.id/laporan> (2022)

Dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tersebut, sehingga perlu dilakukan upaya untuk menata ulang produk, proses, pelayanan serta mengembangkan atau memperbarui ide-ide baru yang biasa disebut dengan inovasi. Semua pemerintah daerah dihimbau untuk mengubah citra pelayanan publik melalui inovasi. Pentingnya inovasi tersebut tentu saja demi meningkatkan daya saing daerah dan kemajuan lembaga daerah masing-masing.

Dalam hal ini, Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan terus berperan aktif dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Inovasi Daerah. Salah satu instansi pemerintahan daerah Kabupaten Pasuruan yang mewujudkan percepatan kualitas pelayanan publik dengan meluncurkan suatu inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Pentingnya inovasi dalam bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan juga dikarenakan masih banyaknya temuan masyarakat yang tidak mengurus dokumen kependudukan, hal tersebut diakibatkan adanya prosedur pelayanan yang dilakukan secara berbelit-belit, pembuatan dokumen kependudukan memakan waktu yang lama dan masyarakat belum sadar akan pentingnya dokumen kependudukan. Sehingga dengan adanya permasalahan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan mewujudkan suatu inovasi dalam percepatan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya yaitu melalui program Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Kios e-PAKLADI).

Program Kios e-PAKLADI merupakan program dengan dibukanya kios-kios pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa/ kelurahan. Dasar hukum penerapan program Kios e-PAKLADI yaitu Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 bahwa desa maupun kelurahan memungkinkan untuk membuka layanan administrasi kependudukan (Adminduk). Program Kios e-PAKLADI menerapkan pendekatan dalam mengakses pelayanan administrasi bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan maupun Kantor Kecamatan untuk mengurus administrasi kependudukan. Dengan adanya program ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan telah mampu mengatasi kendala geografis yang disebabkan oleh jarak antara penduduk dan lokasi pelayanan. Program Kios e-PAKLADI juga dapat mendorong masyarakat untuk segera memproses dokumen pribadinya. Hal inilah yang kemudian menjadi dasar Pasuruan satu data yang kesemuanya akan terkumpul dalam database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.

Program Kios e-PAKLADI mempunyai berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan, seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, Kartu Identitas Anak (KIA), dan lainnya. Program Kios e-PAKLADI juga telah tertuang dalam Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Program Kios e-PAKLADI mulai di terapkan pada Bulan Oktober 2020. Program Kios e-PAKLADI telah mendapatkan penghargaan Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) pada tahun 2021. Penghargaan tersebut di dapatkan karena kehadiran program Kios e-PAKLADI dianggap mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Namun dalam eksistensinya, program Kios e-PAKLADI masih ditemui beberapa kekurangan, seperti jika terjadi pemadaman listrik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan maka program Kios e-PAKLADI di semua desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Pasuruan juga otomatis akan mati, sehingga hal tersebut dapat menghambat proses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui program Kios e-PAKLADI. Selain itu, terdapat hal-hal *urgent* yang tidak dapat dilakukan melalui program Kios e-PAKLADI harus tetap dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.

Kecamatan Bangil merupakan Ibu Kota dari Kabupaten Pasuruan. Terdapat 11 kelurahan dan 4 desa yang ada di Kecamatan Bangil. Salah satu kelurahan yang pertama kali menerapkan program Kios e-PAKLADI di Kecamatan Bangil adalah Kelurahan Gempeng. Kelurahan Gempeng mulai menerapkan program Kios e-PAKLADI pada bulan Juni 2021. Ditetapkannya Kelurahan Gempeng menjadi kelurahan pertama di Kecamatan Bangil yang menerapkan program Kios e-PAKLADI yaitu Kelurahan Gempeng menjadi prioritas bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan karena sudah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, serta banyaknya jumlah penduduknya. Kelurahan Gempeng menduduki posisi ke tiga dengan jumlah penduduk terbanyak menurut desa/kelurahan di Kecamatan Bangil.

Sasaran dari program Kios e-PAKLADI ini adalah kemudahan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, sehingga membawa manfaat bagi masyarakat setempat. Namun, pelaksanaan program Kios e-PAKLADI dilapangan masih ditemukan beberapa permasalahan yang dihadapi. Seperti adanya temuan masyarakat terkait kelambanan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Sehingga adanya ketidaksesuaian waktu antara standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan dengan penerapan dilapangan. Dimana standar operasional prosedur (SOP) terkait waktu penyelesaian pengurusan dokumen kependudukan melalui program Kios e-PAKLADI yaitu 1 x 24 jam.

Permasalahan lain yang di muat dalam penelitian sebelumnya terkait program Kios e-PAKLADI menurut (Agustin dan Mursyidah, 2022) bahwa penerapan program Kios e-PAKLADI belum mencapai target, baru setengah target yang telah dicapai. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya pengawasan langsung oleh dinas yang berwenang atas pelayanan program Kios e-PAKLADI di desa/kelurahan. Belum jelasnya informasi terkait persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat merasa kebingungan. Namun, dalam pelaksanaannya masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan melalui Kios e-PAKLADI semakin bertambah setiap tahunnya. Selain itu, berdasarkan wawancara pendahuluan di Kantor Kelurahan Gempeng, program Kios e-PAKLADI juga mengalami beberapa hambatan seperti jaringan, sistem eror, dan masalah yang berasal dari pemohon, hal tersebutlah yang menjadi faktor penghambat dari pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng.

Dalam hal ini, perlu adanya upaya perbaikan dalam penerapan program Kios e-PAKLADI agar keberhasilan program dapat tercapai. Efektivitas program dapat ditelaah sebagai salah satu metode untuk menentukan keberhasilan dan evaluasi penerapan suatu program. Efektivitas menurut Wardiah (2016) merujuk pada kemampuan untuk memiliki tujuan yang tepat atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan efektivitas juga berhubungan dengan masalah cara pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna. Sedangkan efektivitas menurut Irsan (2022) efektivitas merupakan suatu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil yang di peroleh sesuai dengan yang ditetapkan sebelumnya maka dapat dikatakan efektif. Namun jika rencana yang ditetapkan sebelumnya tidak sesuai dengan hasil yang dicapai maka dapat dikatakan tidak efektif.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam hal ini lokasi penelitian yaitu di Kantor Kelurahan Gempeng Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan yang beralamat di Jl. Layur No. 1A, Kelurahan Gempeng, Kecamatan Bangil, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur 67153. Lokasi dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti yakni Kelurahan Gempeng merupakan kelurahan yang pertama kali menerapkan program Kios e-PAKLADI di Kecamatan Bangil. Sebagaimana Kecamatan Bangil merupakan Ibu Kota dari Kabupaten Pasuruan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan data primer maupun data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data dengan menggunakan model interaktif (*interaktif model of analysis*) yang dikembangkan oleh (Miles dan Huberman, 1992) dalam Hardani et al. (2020) dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan simpulan.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas program dapat ditelaah sebagai salah satu metode untuk menentukan keberhasilan dan evaluasi dalam penerapan suatu program. Apabila tujuan dan sasaran yang direncanakan suatu instansi publik dapat dipenuhi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif. Suatu pelayanan dianggap efektif apabila masyarakat merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam suatu pelayanan.

Pelayanan Program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng dapat dikatakan efektif apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan dengan proses dan prosedur yang cepat dan tepat sehingga hasil pelayanan tersebut memberikan manfaat dan mendapat tanggapan baik dari masyarakat. Keberhasilan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng bergantung pada sumber daya manusianya, serta ditunjang dengan sarana dan prasarananya dan tata cara atau prosedur pelayanan yang dapat memberikan kemudahan bagi petugas program maupun bagi pengguna layanan Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng.

Fokus penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut (Siagian, 2013) dalam (Rinita dan Tukiman, 2019) yang mempunyai empat indikator, yaitu: Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi. Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan. Dan tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana yang Dapat Digunakan Sudah Ditentukan dan Dibatasi

Sumber Daya

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dan harus dimiliki dalam menunjang pelayanan untuk mencapai tujuan suatu instansi pemerintah (Susan, 2019). Pada pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng, sumber daya manusia yang dimiliki harus melaksanakan dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan maksimal agar pelayanan dapat berjalan efektif.

Sumber daya manusia dalam hal ini petugas program Kios e-PAKLADI diharapkan memiliki kemampuan yang mumpuni dalam mengoperasikan program Kios e-PAKLADI. Petugas juga diharapkan cepat dalam memberikan pelayanan atas permintaan dan keluhan pengguna layanan. Petugas juga harus cakap dalam memberikan informasi terkait pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng. Diperlukannya ketepatan petugas dalam pelaksanaan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Serta sikap dan penampilan petugas yang baik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang berkaitan dengan jumlah petugas dan kemampuan petugas program Kios e-PAKLADI yaitu, jumlah sumber daya manusia telah terpenuhi dan sudah menyesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, dilihat dari banyaknya petugas yang melebihi saran dari pihak Dispendukcapil yang hanya satu orang, namun jika lebih dari satu juga dipersilahkan, karena menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada. Operator program Kios e-PAKLADI juga telah diberikan pelatihan sebelumnya, pelatihan tersebut berkaitan dengan cara mengoperasikan program Kios e-PAKLADI. Selain itu, petugas program Kios e-PAKLADI juga telah melakukan upaya untuk memberikan pelayanan atas permintaan pengguna layanan dengan baik, cepat, dan maksimal, sedangkan keluhan pengguna pelayanan akan segera diberikan informasi atau arahan sesuai dengan petunjuk dan ketetapan.

Ketepatan petugas dalam pelaksanaan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng juga telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Petugas program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng dalam memberikan pelayanan juga terlihat rapi berseragam dan bersikap ramah terhadap pengguna layanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng.

Dana

Dana berkaitan dengan sasaran fokus pada rincian modal dan biaya operasional dalam pelaksanaan pelayanan yang menunjang keberlangsungan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng dan biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh pengguna layanan yang gratis tanpa dipungut biaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang berkaitan dengan dana yang meliputi rincian modal dan biaya operasional dalam pelayanan program Kios e-PAKLADI yaitu, diketahui bahwa seluruh dana untuk pelaksanaan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng ditanggung oleh Kelurahan Gempeng sendiri yaitu berasal dari Dana Alokasi Umum (DAU) sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan tidak memberikan anggaran untuk pelaksanaan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng. Sedangkan untuk biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh pengguna layanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng tidak dipungut biaya sama sekali atau gratis.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang dalam mendukung pelaksanaan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng. Ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap dan baik akan mendukung kelancaran dan kecepatan pelayanan dari program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng. Sarana dan prasarana dapat dilihat dengan mengetahui kebutuhan yang berhubungan dengan *information and technology* (IT) seperti komputer, printer, microtic, alat tulis kantor (ATK), dll. Serta tempat tunggu antrean dan alat lainnya yang lengkap serta nyaman bagi petugas dan pengguna layanan sebagai penunjang program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng. Berikut ini merupakan tabel dari sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng, sebagai berikut.

Tabel 2

Daftar Sarana dan Prasarana Untuk Pelayanan Program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng

No	Nama Alat	Jumlah	Keterangan
1	Komputer/PC	3	Kondisi Baik
2	Printer	1	Kondisi Baik
3	Printer Dotmatrik	1	Kondisi Baik
4	Microtic dan Aplikasi Kios e-PAKLADI	1	Kondisi Baik
5	Scanner	1	Kondisi Baik
6	Kursi Petugas Program Kios e-PAKLADI	4	Kondisi Baik
7	Meja Petugas Program Kios e-PAKLADI	3	Kondisi Baik
8	Papan Informasi SOP Umum	1	Kondisi Baik
9	Kursi Ruang Tunggu	12	Kondisi Baik
10	Meja Ruang Tunggu	1	Kondisi Baik
11	Wifi/Jaringan Internet	1	Kondisi Baik
12	Alat Tulis Kantor (ATK)	1	Kondisi Baik
13	Buku Tamu/Pengguna Layanan	1	Kondisi Baik
14	Area Parkir	1	Kondisi Baik
15	Banner Kios e-PAKLADI	1	Kondisi Baik
16	Barcode Layanan Pengaduan	1	Kondisi Baik

Sumber: Data Kelurahan Gempeng, 2023

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yaitu diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada dalam menunjang pelaksanaan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng sudah relatif lengkap dan dalam kondisi baik, meskipun masih belum ditemukannya papan informasi yang menunjukkan SOP pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng yang ada hanya SOP untuk pelayanan umum saja.

Jumlah dan Mutu Barang atau Jasa yang Harus Dihasilkan Telah Ditentukan

Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan dari sumber daya telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan secara seimbang untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dihasilkan. Pada sasaran dari fokus jumlah, yaitu jumlah layanan yang ada dalam program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng relatif banyak. Jumlah pengguna pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng juga relatif banyak. Mutu pelayanan yang dihasilkan dapat berkualitas. Pelayanan yang dihasilkan secara cepat, pelayanan tidak berbelit-belit (semakin cepat dari sebelumnya). Keakuratan produk yang dihasilkan. Serta peggunaan layanan merasa puas terhadap pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang berkaitan dengan jumlah dan mutu pelayanan dalam program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng yaitu diketahui bahwa jumlah pelayanan dalam program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng dikatakan baik yang dibuktikan dengan banyaknya jumlah layanan yang ada dalam program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng. Serta banyaknya jumlah pengguna pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng. Berikut ini merupakan tabel dari jumlah data pengguna pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng pada tahun 2022, yaitu:

Tabel 3

Jumlah Data Pengguna Program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng Tahun 2022

No	Bulan	Nama Dokumen					
		Kartu Keluarga	KTP	Akta Kelahiran	Akta Kematian	KIA	Surat Pindah
1	Januari	49	18	21	8	7	5
2	Februari	39	16	11	5	5	8
3	Maret	37	25	11	8	1	5
4	April	31	35	3	9	-	3
5	Mei	37	31	4	7	-	4
6	Juni	58	33	15	3	4	7
7	Juli	47	65	11	4	2	4
8	Agustus	53	30	19	11	8	4
9	September	49	31	16	4	1	5
10	Oktober	39	40	12	8	4	3
11	November	38	30	17	2	8	5
12	Desember	50	19	21	11	5	4
Jumlah		527	373	161	80	45	57

Sumber: Data Internal Kelurahan Gempeng, 2022

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa jumlah pelayanan terbanyak program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng tahun 2022 yaitu pelayanan Kartu Keluarga (KK) sebanyak 527 pelayanan. Sedangkan jumlah pelayanan paling sedikit yaitu pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) sebanyak 45 pelayanan. Berdasarkan mutunya, pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng sudah dilakukan dengan cepat, namun masih terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan yaitu kendala dari pihak Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yang terkait dengan adanya gangguan jaringan/trouble, pembaharuan aplikasi, pemekaran wilayah SIAK, dan mati lampu yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan sehingga membuat Kios e-PAKLADI di desa/kelurahan juga akan mati yang mengakibatkan pelayanan tidak dapat dilakukan. Produk yang dihasilkan dalam program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng juga termasuk akurat.

Dengan adanya program Kios e-PAKLADI dapat membantu masyarakat untuk lebih dekat dengan tempat pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, tidak berbelit-belit, lebih cepat dari sebelumnya, serta dapat memangkas waktu dan tenaga. Pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Ibu Fatini selaku pengguna program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng, tanggal 25 Januari 2023 menyatakan:

“Oh iya, ya cepat dan lebih mudah sekarang mbak, sekarang kalau mau mengurus-mengurus tinggal ke kelurahan saja tidak perlu ke kecamatan dan dispendukcapil, dikelurahan sudah bisa. Masyarakat juga jadi terbantu jika semisal ada kekurangan berkas tidak perlu jauh-jauh kembali kerumahnya cukup dekat dengan kelurahan.”

Batas Waktu Untuk Menghasilkan Barang Atau Jasa Tersebut Sudah Ditetapkan

Batas waktu merupakan standar waktu yang telah ditentukan dan ditetapkan dalam melayani pengguna pelayanan. Sasaran dari fokus ini yaitu jam operasional pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng yang sesuai dengan harapan masyarakat. Standar waktu yang diperlukan untuk membuat produk sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Serta adanya kesesuaian waktu yang telah ditetapkan sebelumnya dengan pelaksanaan sebenarnya yang diterima oleh pengguna layanan.

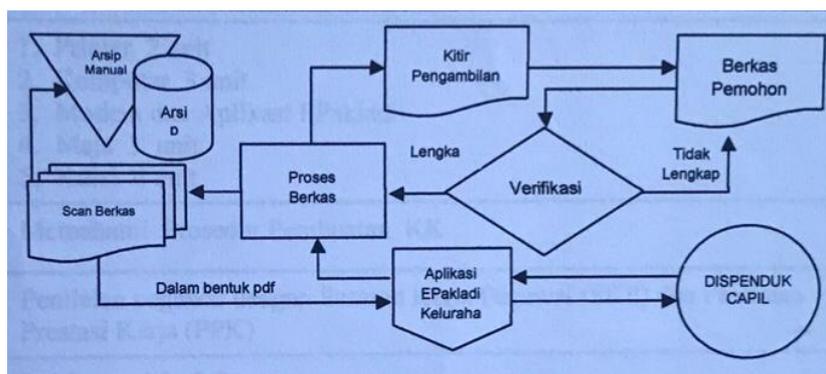
Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang berkaitan dengan batas waktu pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng dapat dikatakan sudah baik meskipun masih ditemukannya waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Jam operasional pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng juga telah dapat diterima dengan baik oleh pengguna layanan, namun masih terdapat masyarakat yang mengeluh terkait jam pelayanan yang dibatasi hanya hari senin-jumat dari jam 8 sampai jam 12 siang karena terkendala pekerjaan. Waktu yang telah ditetapkan sebelumnya dengan pelaksanaan sebenarnya yang diterima oleh pengguna layanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng juga telah sesuai dibuktikan dengan pelayanan yang cepat, antean yang tidak terlalu lama, dan waktu pengambilan dokumen yang di tentukan sebelumnya sesuai dengan kitir yang telah diberikan meskipun jika tidak sesuai dengan jadwal maka akan diberikan pemberitahuan. Terkait waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah dapat selesai dalam 1 hari kerja. Sedangkan untuk Kartu Tanda Penduduk (KTP) perkiraan selesai dalam 15 hari kerja, dan Kartu Identitas Anak (KIA) perkiraan selesai dalam 4 hari kerja.

Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan

Tata cara merupakan tahapan-tahapan atau prosedur yang harus ditempuh dalam melakukan pelayanan. Dengan adanya prosedur yang ditetapkan maka proses pelayanan akan lebih tersusun, terurut dan lebih mudah dalam pelaksanaannya. Sasaran dari fokus ini yaitu untuk mengetahui tahapan atau prosedur pelayanan yang harus ditempuh, pelayanan yang dapat diterima dengan jelas, mudah, benar, dan tepat. Serta kesesuaian tata cara pelayanan dari prosedur pelayanan dan berkas persyaratan pelayanan yang jelas dan diketahui oleh masyarakat. Dalam pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng terdapat standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebagai berikut:

Gambar 1

Standar Pelayanan Program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng



Sumber: Data Internal Kelurahan Gempeng, 2023

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemui di lapangan tersebut, maka dapat diketahui bahwa tata cara yang harus ditempuh dalam pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dibuktikan bahwa masyarakat telah dapat menerima dengan baik tahapan-tahapan dalam pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng yang menurut mereka dapat memudahkan pengguna layanan sehingga dalam mengurus dokumen dapat lebih cepat. Serta berkas-berkas yang harus disiapkan telah mudah dipenuhi dan dilengkapi. Dalam pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng memiliki loket pelayanan sehingga adanya pembagian tugas antara petugas loket pelayanan dengan operator program Kios e-PAKLADI sehingga dapat mengefisiensi waktu sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan penulis dapat ditarik kesimpulan bahwa program kios pelayanan administrasi kependudukan langsung jadi (Kios e-PAKLADI) di Kelurahan Gempeng Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan pelayanan program Kios e-PAKLADI di Kelurahan Gempeng dapat dinyatakan efektif namun belum maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan penerapan 4 (empat) indikator fokus penelitian sebagai berikut: (1) Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana, yaitu sumber daya yang tersedia pada pelayanan program Kios e-PAKLADI sudah efektif, karena jumlah sumber daya manusia terpenuhi dan telah diberikan pelatihan, serta petugas berpenampilan dengan rapi dan ramah. Dana juga efektif karena pengguna layanan tidak dipungut biaya, namun biaya operasional program ditanggung oleh Kelurahan Gempeng. Terkait sarana dan prasarana sudah relatif lengkap dan dalam kondisi baik, namun belum adanya papan informasi yang SOP pelayanan program Kios e-PAKLADI. (2) Jumlah dan mutu pelayanan juga telah efektif karena banyaknya jumlah layanan dan pengguna layanan. Pelayanan dilakukan dengan cepat, namun masih terdapat kendala yang mempengaruhi kecepatan pelayanan, pengguna layanan merasa puas serta produk yang dihasilkan juga termasuk akurat. (3) Batas waktu pelayanan sudah efektif namun belum maksimal, karena ditemukannya waktu pemrosesan berkas yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditentukan. (4) Tata cara yang harus ditempuh juga sudah efektif, karena masyarakat dapat menerima dengan baik tahapan-tahapan dan berkas-berkas yang harus dipenuhi, Kelurahan Gempeng memiliki loket pelayanan sehingga mengefisieni waktu, namun masyarakat masih belum mengetahui prosedur pelayanan program Kios e-PAKLADI karena belum adanya papan informasi prosedur pelayanan program Kios e-PAKLADI.

Referensi

- Agustin, S., & Mursyidah, L. (2022). Keberhasilan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kios e PAK LADI di Kabupaten Pasuruan. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 20, 1–7.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Irsan, M. (2022). Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraanbermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 267–272.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Rinita, L. N., & Tukiman. (2019). Efektivitas Pelayanan “Open Table” di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya. *Public Administration Journal*, 1(3), 201–210.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952–962.
- Wardiah, M. L. (2016). *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.