

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

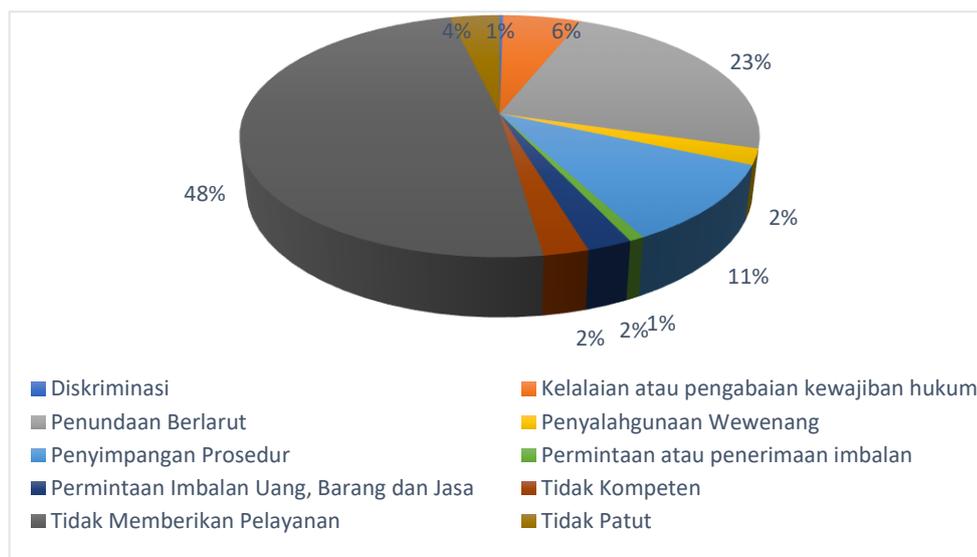
Setiap negara memiliki kewajiban dalam pemenuhan hak dan kebutuhan warga negara pada aspek pelayanan publik. Pelayanan publik adalah penyediaan semua aspek layanan dasar yang diperlukan oleh masyarakat, yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik ini ada untuk memenuhi kepentingan Masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik menjelaskan pelayanan publik merupakan kegiatan dalam konteks memenuhi kebutuhan pelayanan selaras dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap masyarakat dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan layanan yang dilakukan oleh pemerintah pada masyarakat. Pelayanan publik merupakan sejumlah kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang diberlakukan sejalan dengan peraturan perundang-undangan kepada setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang telah disediakan penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah pada permasalahan ini memiliki peranan yang krusial dalam implementasi pelayanan publik yang cepat, baik, tepat dan singkat kepada masyarakat hingga memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik dengan dibentuknya lembaga negara yang memiliki wewenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan

pelayanan publik ini menggunakan dana sebagian atau seluruhnya dari Anggaran Pendapatan Dana Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan Dana Belanja Daerah (APBD) dikatakan sebagai Ombudsman Republik Indonesia. Dengan visi, misi dan tujuan strategis Ombudsman RI memberikan kontribusi yang signifikan dalam mewujudkan pelayanan publik berkualitas, terbuka dan akuntabel dengan ikut serta penyelesaian sengketa, memberikan rekomendasi perbaikan, meningkatkan integritas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat. Berhubungan dengan kualitas pelayanan publik, ombudsman RI memiliki peran penting dalam mengatasi dan mencegah maladministrasi

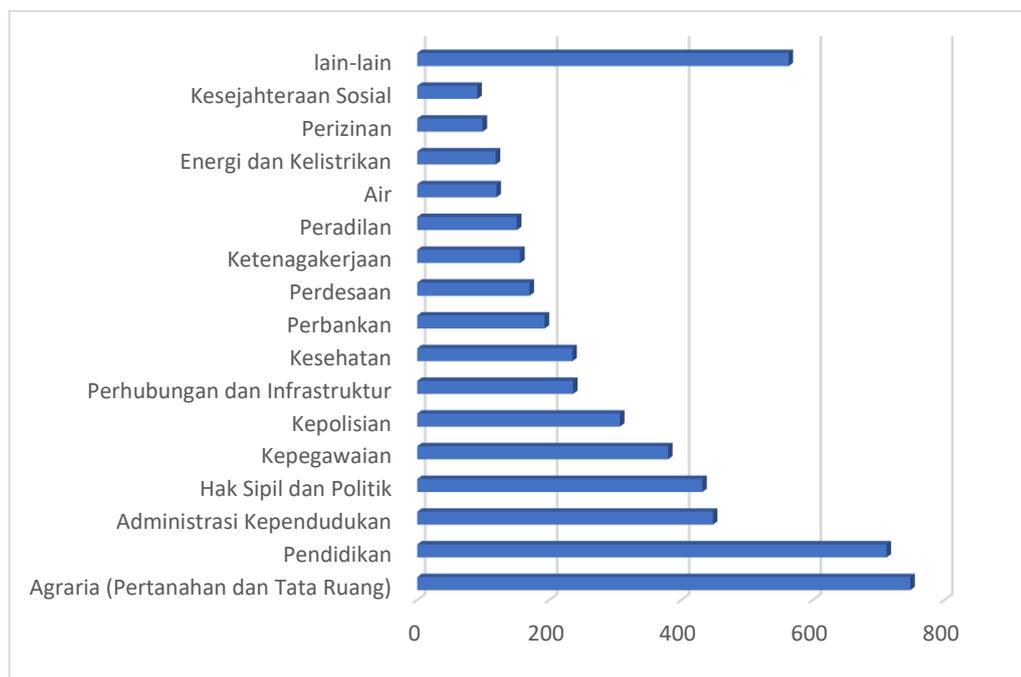
Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Triwulan II tahun 2024 tercatat 758 laporan Masyarakat mengenai dugaan maladministrasi pada penggunaan pelayanan publik. posisi tertinggi yaitu tidak memberikan pelayanan sejumlah 48%, penundaan berlarut sejumlah 23% dan penyimpangan prosedur 11% yang ditampilkan dalam gambar 1.1 sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Dugaan Maladministrasi Ombudsman RI 2024

Sumber : Diolah peneliti, Laporan Triwulan II 2024 Ombudsman RI 2024

Dugaan Maladministrasi yang disajikan pada gambar di atas, menjelaskan bahwa pelayanan publik di Indonesia sampai saat ini masih kurang optimal atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Dibuktikan dengan banyaknya aduan masyarakat. Pengaduan ini disebabkan oleh kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan instansi pemerintah (Pratama, Fanida 2016.) Dugaan maladministrasi ini berfokus pada kecurigaan bahwa telah terjadi pelanggaran pada penyelenggaraan pelayanan publik. Utamanya pada tiga terbesar yaitu tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur. Tidak hanya itu, Ombudsman RI juga mencatat laporan masyarakat berdasarkan substansi sebagai berikut :



Gambar 1. 2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Tahun 2024
 Sumber : Diolah peneliti, Laporan Triwulan II 2024 Ombudsman RI 2024

Berdasarkan pada data diagram di atas yang berisi mengenai laporan pengaduan masyarakat, pada substansi administrasi kependudukan menduduki urutan ketiga. Ini menandakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum

efektif juga akuntabel dan masih terdapat permasalahan sehingga diperlukan perhatian dari pemerintah. Padahal, administrasi kependudukan memiliki peran yang krusial dalam pendataan penduduk hingga mendapatkan kekuatan yang legal dalam mendapatkan pelayanan publik (Yunita dan Oktariyanda, 2023). Maka dari itu, diperlukan reformasi birokrasi yang mampu menyejahterahkan masyarakat dalam aspek pelayanan publik.

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Nomor 15 Tahun 2008 mengenai pedoman Umum reformasi birokrasi, reformasi birokrasi memiliki artian keseriusan pemerintah untuk menciptakan iklim penyelenggaraan pemerintah yang prima, akuntabel dan kompeten. Penyelenggaraan reformasi birokrasi ini didambakan dapat menciptakan sistem administrasi yang responsif, efisien, dan bersih dari praktik yang merugikan. Usaha reformasi birokrasi ini tentu wajib dilakukan guna menciptakan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kinerja pemerintahan secara menyeluruh. Berdasar pada laporan pengaduan masyarakat melalui ombudsman RI itu menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih belum mendapat kepuasan masyarakat. Dan tanpa kita sadari, semakin tinggi laju pertumbuhan penduduk dan lemahnya layanan administrasi kependudukan tentu membuat kerancuan dokumen kependudukan yang merupakan salah satu sumber masalah di Indonesia. (Syahirul Alam, 2013).

Permasalahan umum administrasi kependudukan adalah sarana prasarana seperti perangkat komputer yang lambat, terbatasnya blanko, tidak terdapat ruang tunggu. Adapun pada sistem seperti informasi terkait teknologi yang belum

memadai, sinyal yang cenderung lambat dan tidak sinkronnya data. Proses yang berbelit-belit sehingga mengakibatkan lamanya proses administrasi. Adanya kebiasaan atau kebudayaan seperti pungli, calo dan diskriminasi. Berkaitan dengan perilaku petugas yang tidak berorientasi pada pelayanan. Juga kurangnya partisipasi Masyarakat. Permasalahan tersebut tentu bukan masalah yang bisa dipandang sebelah mata, hingga diperlukan penertiban dokumen administrasi yang dimiliki Masyarakat (Auliak & Hardjati, 2023).

Administrasi kependudukan juga memiliki permasalahan diberbagai layanan tiap daerahnya. Kabupaten Jombang salah satunya yang memiliki pelayanan administrasi Sistem Administrasi melalui Berita Data *Deso* dan Pelayanan Online atau *Sabdopalon* yang memberikan pelayanan pada surat administrasi secara *online*. Namun pada implementasinya, yang melakukan pelayanan *sabdopalon* hanya 2.283 dari jumlah penduduk kabupaten Jombang sendiri yaitu 1.318.061 atau hanya 0,17 persen yang menggunakan layanan tersebut. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi dan juga jaringan internet yang belum merata, sehingga menghambat proses administrasi(Dewi , 2023). Pada Kabupaten Bojonegoro juga mengalami hal yang sama yaitu Masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi *Si'Nduk* yang merupakan aplikasi untuk pengajuan Administrasi Kependudukan secara *online* namun masih terdapat kendala dari aplikasinya sendiri sehingga menghambat proses pengajuan. Tidak hanya itu, Masyarakat masih banyak yang memilih datang langsung ke Mal Pelayanan Publik ini dibuktikan dengan jumlah permohonan *offline* pada tahun 2021 bulan April tanggal 1-25 sebanyak 3486 sedangkan permohonan *online* di tanggal yang sama

hanya 416 pemohon. Aplikasi tersebut dapat dikatakan masih belum dimanfaatkan dengan baik, bahkan *rating* dari aplikasi tersebut hanya 2,8 dan 5,0 di *Play Store* (Amatulloh & Amanatun, 2021). Pada implementasi pelayanan di Riau, khususnya di Desa Pandau Jaya yang memiliki pelayanan berbasis aplikasi yaitu Digital Desa atau *Digides* yang memberikan pelayanan administrasi, pengaduan dan lain sebagainya yang tujuannya adalah untuk mempermudah Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara cepat dan akurat. Namun, pada realisasinya masih banyak yang melakukan pelayanan secara *offline* dengan perbandingan jumlah yang mengurus secara *online* pada tahun 2024 hanya 6 sedangkan yang mengurus *offline* 554. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan Masyarakat terkait aplikasi tersebut dan kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat (Agatha & Fikri, 2024)

Permasalahan implementasi pelayanan publik, khususnya pada administrasi kependudukan ini membuktikan bahwa meskipun sudah terdapat pelayanan publik yang berbasis *online*, namun masyarakat masih harus mengajukan secara langsung. Tidak hanya itu, pemahaman Masyarakat dan sosialisasi sangat diperlukan. Ini mengakibatkan keraguan masyarakat terhadap pelayanan publik dan memunculkan *stigma* bahwa pelayanan publik berbasis *online* ini belum bisa dimanfaatkan dengan baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah pusat maupun daerah tentu perlu mengambil langkah strategis untuk mengatasi tantangan yang ada. Pelibatan perumusan kebijakan yang mendukung inovasi, pembentukan budaya kerja yang mendukung akan perubahan dan investasi dalam sumber daya manusia juga teknologi yang memadai. Terimplementasinya pelayanan publik dapat membantu

modernisasi dan pengoptimalan kinerja birokrasi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat sehingga hal tersebut perlu dilakukan masing - masing penyelenggara pelayanan publik tiap daerah. Seperti Provinsi Jawa Timur terus berusaha membuat ide-ide baru mengenai inovasi pelayanan publik sejak tahun 2016 sudah banyak inovasi yang muncul dari pemerintah kabupaten/kota di Jawa Timur (Styareni & Fanida, 2021). Ini dibuktikan dengan adanya berita bahwa satu di antara kabupaten di Provinsi Jawa Timur yaitu Pemerintah Kabupaten Pasuruan yang berhasil masuk dalam Top Inovasi Terpuji pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) Tahun 2023 dalam kategori umum.

Kabupaten Pasuruan dalam peraturan daerah nomor 1 tahun 2021 tentang inovasi daerah menjelaskan bahwa salah satu bentuk inovasi daerah yaitu inovasi pelayanan publik. Perwujudan pelayanan publik yang efektif dan peningkatan kualitas pelayanan publik ini melalui pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang melibatkan pemerintah kecamatan, Desa dan Kelurahan. Pelibatan desa dan kelurahan ini memiliki tujuan dalam mendekatkan pelayanan Administrasi Kependudukan. Kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan ini tentunya diperlukan upaya di dalamnya. Wujud inovasi daerah adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, maka berdasarkan dengan peraturan tersebut, ditetapkanlah Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang pelayanan administrasi dan Pencatatan sipil yang bertujuan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan

administrasi kependudukan secara mudah, cepat, efektif dan efisien. Dengan menciptakan produk Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Online (E-Pak Ladi).

Kios E-Pak Ladi merupakan gagasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yang memiliki tujuan dalam mempermudah dan memberikan fasilitas untuk masyarakat Kabupaten Pasuruan dalam kepengurusan dokumen administrasi Kependudukan di Desa. Hadirnya Kios E-Pak Ladi ini dilatarbelakangi oleh letak geografis kabupaten Pasuruan yang cukup luas. Ini dibuktikan dengan jarak antara ke Desa Terluar Kabupaten Pasuruan yaitu Tosari mencapai Jarak 77 km. Tentunya akan memerlukan waktu yang relatif lama dalam perjalanannya untuk mengurus administrasi Kependudukan.

Kios e Pak Ladi menggunakan pendekatan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan kepada Masyarakat cukup dari desa domisili, tanpa harus datang ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Sehingga memberikan kemudahan akses pada masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Cukup membawa berkas persyaratan ke kantor Desa setempat, maka masyarakat tinggal menunggu dokumen tercetak di Kantor balai desa. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Bupati Kabupaten Pasuruan yaitu Dr. H. M. Irsyad Yusuf, S.E., M.M.A pada saat memaparkan presentasi juga sesi wawancara KOVABLIK (Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik) Jawa Timur Tahun 2021 yang dibuktikan pada media online <https://www.pasuruankab.go.id/> :

“Kehadiran e-Pak Ladi diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen. Meskipun lokasi domisili mereka jauh dari kantor Dispendukcapil, kini mereka bisa mengakses layanan ini langsung dari desa tempat tinggal. Selain itu, tujuan utama e-Pak Ladi adalah untuk mendukung

pihak desa, terutama Kepala Desa atau Lurah, dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat. Ini tentunya akan berdampak positif pada kemudahan dalam pengurusan dokumen yang sudah tersedia”.(dikutip dari <https://www.pasuruankab.go.id/isiberita/e-pak-ladi-inovasi-pemkab-pasuruan-menuju-pasuruan-satu-data> pada hari jumat, 1 November 2024)

Program Kios E-Pak Ladi diresmikan pada tahun 2021 oleh Bupati Kabupaten Pasuruan yaitu Dr. H. M. Irsyad Yusuf, S.E., M.M. yang menawarkan layanan pengajuan dokumen yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga(KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA) dan Surat Pindah antar Kabupaten. Khusus pada dokumen KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA) pencetakannya di Dispendukcapil, yang artinya akan diserahkan ke petugas Kecamatan lalu di ambil petugas Kantor Balai Desa setempat. Ini dibuktikan dengan penyampaian Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, Yudha Triwidya Sasongko yang dikutip dari media online <https://www.pasuruankab.go.id/> :

“Kalau seperti KTP, KIA pencetakannya di Dispendukcapil. Tapi nanti petugas yang akan mengantar ke kecamatan. Warga tinggal mengambil di kantor desa, gak perlu ke kecamatan, karena petugas yang akan mengantarnya ke balai desa,”(dikutip dari <https://www.pasuruankab.go.id/isiberita/dekatkan-pelayanan-dispendukcapil-kabupaten-pasuruan-bangun-kios-e-pak-ladi> pada hari Jumat, 1 November 2024)

Dapat disimpulkan bahwa prosedur dari Kios E-Pak Ladi adalah Masyarakat cukup membantu hanya dengan membawa berkas persyaratan yang dibutuhkan, kemudian pegawai balai desa akan melakukan *input* berkas pada *website* E-Pak Ladi yang terhubung juga dengan *SIAK* (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan akan dilakukan pengecekan juga diproses oleh *verifikator* Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan sembari dengan pencetakan Kitir sebagai bukti bahwa telah mengajukan permohonan administrasi kependudukan.

Masyarakat tinggal menunggu berkas permohonan dicetak sesuai dengan tanggal selesai yang terdapat pada kitir. Pencetakan dapat dilakukan di Desa berupa dokumen kertas. Dalam permohonan administrasi kependudukan yang berbentuk kertas seperti KK, Akta lahir dan Akta kematian dapat selesai 1x24 jam kerja. Hal ini dapat dilihat dari kitir yang tercetak. Lain dengan KTP dan KIA yang pencetakannya tidak dapat dilakukan di Balai Desa, sehingga penyelesaiannya menunggu dari Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yang nantinya akan diserahkan di Kantor Kecamatan dan diambil oleh pegawai balai desa untuk diserahkan ke Masyarakat yang melakukan permohonan. Hadirnya Kios E-Pak Ladi ini merupakan usaha pemerintah Kabupaten Pasuruan dalam mempermudah pelayanan Administrasi Kependudukan. Dan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan khususnya Administrasi Kependudukan.

Kios E Pak Ladi ini telah tersebar di 335 dari 365 desa yang ada di Kabupaten Pasuruan. (Yunita & Oktariyanda, 2024). Di Kabupaten Pasuruan Kios E-Pak Ladi ini tersebar di berbagai desa yang ada di tiap Kecamatannya. Seluruh Kecamatan di Kabupaten Pasuruan, Tiap Kecamatan di Desanya memiliki Kios E-Pak Ladi. Salah satu kecamatannya adalah kecamatan Gempol yang memiliki penduduk terbanyak. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah penduduk yang tercatat di Badan Pusat Statistik (BPS) pada Kabupaten Pasuruan dalam Angka tahun 2024 yang menjelaskan bahwa Kecamatan gempol memiliki jumlah penduduk terbesar se-Kabupaten Pasuruan Provinsi Jawa Timur yang disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Kabupaten Pasuruan 2024

Kecamatan	Penduduk
Purwodadi	72.781
Tutur	56.187
Puspo	28.762
Tosari	18.925
Lumbang	36.681
Pasrepan	54.556
Kejayan	68.733
Wonorejo	62.326
Purwosari	88.051
Prigen	90.372
Sukorejo	90.568
Pandaan	114.237
Gempol	133.197
Beji	91.405
Bangil	85.504
Rembang	70.810
Kraton	90.315
Pohjentrek	31.900
Gondang Wetan	58.533
Rejoso	49.070
Winongan	46.331
Grati	82.186
Lekok	80.139
Nguling	64.353
Total	1.665.922

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Pasuruan dalam Angka 2024

Kecamatan Gempol dengan Jumlah penduduk terbesar yaitu 133.197. Kecamatan Gempol terdiri dari 15 Desa dengan penduduk tertingginya yaitu Desa Kejapanan dan Desa Kejapanan memiliki jumlah pemohon Kios E-Pak Ladi terbanyak di Kecamatan Gempol. Kios E-Pak Ladi hadir di Desa Kejapanan pada tahun 2022 dengan jumlah penduduk terbesar se Kecamatan Gempol. Tentunya jumlah penduduk yang besar maka kebutuhan akan administrasi akan kompleks (Walenta, 2023). Hal tersebut tentunya dapat digunakan untuk mengetahui implementasi sebuah kebijakan yang ada yaitu Kios E-Pak ladi Seperti yang terdapat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk dan Pemohon Kios E-Pak Ladi Kecamatan Gempol 2024

Nama Desa	Penduduk	Pemohon
Wonosunyo	4.667	315
Sumbersuko	7.377	562
Wonosari	4.085	298
Kepulungan	10.366	686
Randupitu	7.013	661
Ngerong	10.969	319
Karangrejo	10.853	748
Bulusari	9.364	857
Jeruk Purut	5091	523
Watukosek	4.185	481
Carat	6.045	489
Kejapanan	21.828	1222
Winong	7.804	579
Legok	9.307	432
Gempol	12.160	338

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan 2024

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah pemohon tertinggi adalah Desa Kejapanan. Permohonan tersebut merupakan permohonan KK, Akte Kelahiran, Akta Kematian, Pindah datang dan Pindah keluar melalui E-Pak Ladi. Tentunya jumlah penduduk yang besar berkaitan dengan keberhasilan implementasi dari program Kios E-Pak Ladi di Desa Kejapanan. Meskipun jumlah pemohon yang dapat dilakukan di Balai Desa, masih terdapat banyak antrian di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan padahal hampir seluruh desa di Kabupaten Pasuruan ini telah hadir Kios E-Pak Ladi. Ini dibuktikan dengan temuan Agus Suyanto selaku Wakil Ketua Komisi I DPRD Kabupaten Pasuruan yang dikutip dari media online <https://radarbromo.jawapos.com/>:

“Masyarakat tidak tahu bahwa Dispendukcapil telah membuka layanan E-Pak Ladi (Pelayanan Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik). Padahal, Dispendukcapil telah membuka layanan tersebut setidaknya di 278 desa dan kelurahan di seluruh Kabupaten Pasuruan. Targetnya, 365 desa dan kelurahan akan terlayani. Kenyataannya, masih banyak warga yang tidak tahu prosedur layanan tersebut. Mereka datang langsung ke kantor Dispendukcapil,”(Dikutip dari

<https://radarbromo.jawapos.com/bangil/1001631339/sudah-ada-epak-ladi-komisi-i-setelah-temukan-antrean-di-dispendukcapil> pada Jumat, 1 November 2024)

Hal tersebut mengakibatkan masyarakat masih banyak yang berdatangan ke

Dispendukcapil karena kurangnya sosialisasi yang mengakibatkan masyarakat belum paham dengan prosedur. Tidak hanya itu, antrian panjang juga dapat dikarenakan masyarakat yang ingin proses permohonannya segera selesai. Sehingga memilih mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Tentunya permasalahan kecepatan penyelesaian menjadi pertimbangan Masyarakat dalam menggunakan Kios E-Pak Ladi di Desa Kejapanan, karena meskipun dikatakan langsung jadi yaitu 1x24 Jam namun terdapat ketidaksesuaian antara tanggal kitir dengan tanggal selesai berkas.

KEMERDEKAAN REPUBLIK INDONESIA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DESA KEJAPANAN KEC. GEMPOL
Jalan raya Kejapanan no 2 Kejapanan Gempol Pasuruan 67155
No. telp : 0343-741919 No. WA : 0912-1933-3360 layanan online : <http://papamaeladat.pasuruankab.go.id>
E-mail : dispancapil@pasuruankab.go.id Website : dispancapil.pasuruankab.go.id
Facebook : <https://www.facebook.com/dispancapilkabpas> Twitter : <https://www.instagram.com/dukcapilkabpas/>

NO.	006408/122012/VI/2025	TGL. TERIMA	06 Mei 2025
NIK	: 3514122305820002	TGL. SELESAI	: 07 Mei 2025
NAMA PELAPOR	: MUSTOFA	NO. IIP	: 081325260170
DESA	: KEJAPANAN	E-MAIL	: baldeskejapanan@gmail.com
ALAMAT	: PENANGSUNGAN		

NIK	NAMA	JINS PERMOHONAN	DETAIL PERMOHONAN	KETERANGAN
3514122305820002	MUSTOFA	Permohonan Kartu Keluarga	Permohonan KK Baru	

PELAPOR PFTUGAS

MUSTOFA INSUSANTIINGSIH

Handwritten notes: 8/5, 25, and a checkmark.

Gambar 1. 3 Kitir E-Pak Ladi

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Seperti gambar di atas yang menjelaskan tanggal terima surat permohonan Kartu Keluarga adalah 6 Mei 2025 dan tanggal selesai 7 Mei 2025. Idealnya pada Kios E-Pak Ladi selesai 1x24 jam untuk dokumen kertas, namun pada pra penelitian, Staff Pelayanan menjelaskan bahwa dalam pengambilan permohonan tidak selalu tepat waktu sesuai tanggal selesai, hal ini diakibatkan oleh banyaknya

yang melakukan permohonan di seluruh desa Kabupaten Pasuruan di E-Pak Ladi sehingga harus menunggu proses verifikasi dan pencetakan permohonan tersebut. Tentunya ini berkaitan dengan server yang mendapatkan banyak pemohon sehingga permohonan bisa saja tidak sesuai dengan tanggal selesai. Tidak hanya itu, ini terjadi juga karena terdapat kurang lengkapnya berkas permohonan. Sehingga menjadikan proses penyelesaian tidak sesuai dengan tanggal selesai pada kitir. Adapun kurangnya koordinasi antara verifikator dengan operator yang mengakibatkan tanggal yang tercetak adalah 1x24 jam namun tidak sesuai dengan tanggal berkas selesai.

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti melakukan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis sejauh mana implementasi Kios E-Pak Ladi di Desa Kejapanan, Kabupaten Pasuruan. Sehingga dalam hal ini penulis mengangkat judul “Implementasi Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik (E-Pak Ladi) di Desa Kejapanan Kabupaten Pasuruan”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Implementasi Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik (E-Pak Ladi) di Desa Kejapanan Kabupaten Pasuruan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Kios Pelayanan Administrasi

Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik (E-Pak Ladi) di Desa Kejapanan Kabupaten Pasuruan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, termasuk peneliti, pembaca, serta pihak-pihak lain yang terlibat. Terkhusus pada kalangan akademis ataupun Masyarakat umum untuk mengetahui Implementasi Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik (E-Pak Ladi) di Desa Kejapanan Kabupaten Pasuruan. Berikut manfaat yang menjadi harapan pada penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

- a. Sebagai ilmu pengetahuan dan menambah pengetahuan baru tentang Implementasi Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik (E-Pak Ladi) di Desa Kejapanan Kabupaten Pasuruan.
- b. Sebagai syarat dalam mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Bagi instansi

Hasil penelitian dapat dijadikan masukan dan evaluasi untuk meningkatkan implementasi Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik (E-Pak Ladi) di Desa Kejapanan Kabupaten Pasuruan.

3. Bagi universitas

Sebagai referensi tambahan dan literatur pada perpustakaan yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis, khususnya bagi Fakultas Ilmu sosial, Budaya, dan Ilmu Politik.