



Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga Melalui Program E-PAK LADI (Studi di Desa Gendro Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan)

Tita Nayla Tsabita¹

¹²³ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Yudharta Pasuruan

ARTICLE INFO

Article history:

Received Agustus, 2025

Revised Agustus, 2025

Accepted Agustus, 2025

Available online Agustus, 2025

titanaylatsabita@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.

A B S T R A K

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mencerminkan kualitas administrasi negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) melalui program E-PAKLADI (Elektronik Paket Layanan Administrasi Desa) di Desa Gendro, Kecamatan Tukur, Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi untuk meningkatkan validitas temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui program E-PAKLADI sudah cukup baik, terutama dalam aspek pemanfaatan teknologi digital yang memudahkan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala pada aspek sarana prasarana fisik yang terbatas, ketidakjelasan prosedur dalam praktik, kurangnya daya tanggap aparatur, serta rendahnya empati dalam memberikan pendampingan kepada kelompok masyarakat tertentu seperti lansia. Faktor pendukung keberhasilan program meliputi adanya komitmen aparatur desa dan dukungan masyarakat, sementara faktor penghambat antara lain keterbatasan infrastruktur, kapasitas SDM, serta literasi teknologi warga. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas aparatur desa, perbaikan sarana prasarana, serta penyediaan layanan pendampingan khusus bagi masyarakat rentan.

Kata Kunci: pelayanan publik, kualitas pelayanan, administrasi kependudukan, E-PAKLADI, Kartu Keluarga

A B S T R A C T

Public service is a crucial aspect of government administration that reflects the quality of state performance. This study aims to analyze the quality of public service in issuing Family Cards (KK) through the E-PAKLADI (Electronic Package of Village Administrative Services) program in Gendro Village, Tukur District, Pasuruan Regency. This research employed a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted using data reduction, data display, and conclusion drawing, supported by triangulation to ensure validity. The findings show that the quality of public service through the E-PAKLADI program has been fairly good, particularly in the utilization of digital technology that facilitates community access. However, several issues remain, such as limited physical facilities, inconsistencies in service procedures, lack of responsiveness from village officials, and low empathy in assisting vulnerable groups such as the elderly. Supporting factors include the commitment of village officials and community support, while inhibiting

*Corresponding author

E-mail addresses: zukhrufi@gmail.com

factors include infrastructure limitations, inadequate human resource capacity, and low digital literacy among citizens. This study recommends enhancing the capacity of village officials, improving facilities and infrastructure, and providing special assistance for vulnerable groups to strengthen the overall quality of service delivery.

Keywords: public service, service quality, population administration, E-PAKLADI, Family Card

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Menurut Kotler (2005), kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Dalam konteks pemerintahan, kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan administrasi negara, karena berhubungan erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah.

Di era digital, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menginginkan pelayanan yang sederhana, mudah diakses, serta minim prosedur birokrasi yang berbelit-belit. Hal ini mendorong pemerintah untuk berinovasi melalui penerapan teknologi digital. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah program E-PAKLADI (Elektronik Paket Layanan Administrasi Desa) yang diluncurkan Pemerintah Desa Gendro, Kecamatan Tukur, Kabupaten Pasuruan. Program ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, khususnya pembuatan Kartu Keluarga (KK), dengan sistem layanan berbasis elektronik.

Meskipun demikian, implementasi program E-PAKLADI masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sarana prasarana, kualitas jaringan internet, serta kemampuan aparat desa dalam mengoperasikan teknologi. Selain itu, sebagian masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia, masih kesulitan dalam mengakses layanan digital akibat rendahnya literasi teknologi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ideal dengan kenyataan di lapangan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Keluarga melalui program E-PAKLADI di Desa Gendro. Dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik (SERVQUAL) dan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas program serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya.

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan ilmu yang membahas proses penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat. Menurut Henry (2013), administrasi publik mencakup perumusan kebijakan publik, manajemen birokrasi, serta pemberian pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Dalam konteks penelitian ini, administrasi publik dipahami sebagai kerangka besar dalam pelaksanaan program E-PAKLADI sebagai inovasi pelayanan kependudukan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merujuk pada kemampuan organisasi pemerintah dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Kotler (2005), kualitas layanan adalah totalitas dari karakteristik layanan yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Sedangkan Dwiyanto (2015) menekankan pentingnya akuntabilitas dan responsivitas aparat dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengidentifikasi lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy*



(empati). Kelima dimensi ini banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan publik, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Good Governance

Konsep *good governance* merupakan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas, dan supremasi hukum (UNDP, 1997). Dalam pelayanan publik, prinsip *good governance* menjadi acuan agar pelayanan dapat berjalan secara adil, transparan, serta mampu memberdayakan masyarakat.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Keluarga melalui program E-PAKLADI di Desa Gendro, Kecamatan Tukur, Kabupaten Pasuruan.

Jenis dan Sumber Data

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur desa dan masyarakat pengguna layanan, serta observasi langsung di lapangan. Data sekunder berasal dari dokumen resmi desa, peraturan perundang-undangan, serta literatur yang relevan.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Wawancara, dengan informan kunci yang dipilih secara purposive berdasarkan peran mereka dalam pelayanan KK.
2. Observasi, untuk memperoleh gambaran langsung proses pelayanan melalui E-PAKLADI.
3. Dokumentasi, berupa arsip desa, peraturan, serta foto pendukung.

Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman (1994), meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Untuk menjaga validitas temuan digunakan teknik triangulasi sumber dan metode.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

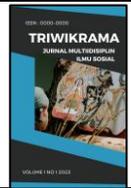
Pelaksanaan program E-PAK LADI di Desa Gendro telah membawa dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Analisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan hal berikut:

Aspek *Tangibles* (Bukti Fisik) Pelayanan sudah memanfaatkan teknologi digital yang mempermudah akses masyarakat. Namun, sarana fisik seperti ruang tunggu, papan informasi, serta fasilitas pendukung lainnya masih terbatas sehingga menurunkan kenyamanan warga.

Aspek *Reliability* (Kehandalan) Prosedur pelayanan belum sepenuhnya konsisten. Masih terdapat ketidaksesuaian antara prosedur tertulis dengan praktik di lapangan, khususnya terkait kejelasan informasi persyaratan pengurusan KK.

Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) Aparatur desa belum sepenuhnya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Warga mengeluhkan lamanya waktu tunggu serta kurang jelasnya tindak lanjut apabila terjadi kendala dalam proses pelayanan.

Aspek *Assurance* (Jaminan) Petugas pelayanan pada umumnya memberikan rasa aman dan cukup dipercaya masyarakat. Akan tetapi, penyampaian informasi pelayanan belum merata, sehingga sebagian masyarakat tidak mendapatkan informasi yang tepat waktu.



Aspek *Empathy* (Empati) aparatur desa masih terbatas, khususnya terhadap warga lansia atau masyarakat yang kurang memahami teknologi. Belum tersedia pendampingan khusus atau pendekatan personal dalam proses pelayanan digital.

Faktor Pendukung

Keberhasilan implementasi program E-PAKLADI di Desa Gendro tidak terlepas dari sejumlah faktor pendukung yang memperkuat keberlangsungan program. Komitmen aparatur desa menjadi aspek utama, di mana perangkat desa menunjukkan upaya serius dalam mendorong pemanfaatan layanan digital untuk mempercepat proses administrasi kependudukan. Selain itu, dukungan masyarakat juga menjadi penopang keberhasilan, karena adanya kesediaan warga untuk mulai beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis teknologi meskipun masih terbatas pada kelompok tertentu. Faktor lain yang tidak kalah penting adalah adanya kebijakan desa yang secara khusus diarahkan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui digitalisasi, sehingga program E-PAKLADI memiliki legitimasi formal serta payung hukum di tingkat desa. Kehadiran inovasi ini juga mendapatkan dukungan moral dari pihak kecamatan dan kabupaten, yang memberi ruang bagi desa untuk mengembangkan inovasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Dengan demikian, sinergi antara komitmen aparatur, partisipasi masyarakat, dan dukungan regulasi menjadi pilar penting dalam keberhasilan program ini.

Faktor Penghambat

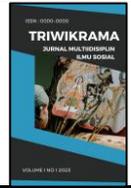
Di sisi lain, pelaksanaan program E-PAKLADI juga dihadapkan pada berbagai kendala yang menghambat optimalisasi kualitas pelayanan publik. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan sarana prasarana fisik, seperti ruang tunggu dan fasilitas pelayanan yang belum memadai untuk mendukung kenyamanan masyarakat. Selain itu, kapasitas sumber daya manusia masih terbatas, khususnya dalam hal penguasaan teknologi digital, sehingga aparatur desa sering kali kesulitan ketika terjadi kendala teknis. Hambatan berikutnya adalah rendahnya literasi digital masyarakat, terutama pada kelompok lansia dan warga yang kurang terbiasa dengan penggunaan perangkat elektronik, sehingga mereka memerlukan bantuan tambahan dalam mengakses layanan. Kualitas jaringan internet yang belum stabil juga menjadi kendala eksternal yang memperlambat proses pelayanan. Keseluruhan faktor penghambat ini menunjukkan bahwa meskipun E-PAKLADI telah membawa kemajuan, namun masih dibutuhkan upaya peningkatan baik dari segi infrastruktur, kapasitas aparatur, maupun pemberdayaan masyarakat agar pelayanan publik benar-benar dapat berjalan efektif dan inklusif.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program E-PAKLADI di Desa Gendro telah membawa perubahan positif dalam pelayanan publik, khususnya pada pembuatan Kartu Keluarga. Pemanfaatan teknologi digital memudahkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai keterbatasan. Hal ini sesuai dengan temuan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) bahwa kualitas pelayanan harus diukur berdasarkan lima dimensi utama, yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks Desa Gendro, kelima dimensi tersebut menunjukkan hasil yang bervariasi.

Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), pemanfaatan aplikasi E-PAKLADI telah membantu mempercepat proses pelayanan, tetapi kondisi sarana dan prasarana fisik masih terbatas. Ruang tunggu yang sempit, ketiadaan papan informasi yang memadai, dan fasilitas pendukung yang kurang nyaman menjadi hambatan dalam memberikan pengalaman pelayanan yang optimal. Kondisi ini memperlihatkan bahwa meskipun inovasi digital sudah dijalankan, aspek kenyamanan fisik masyarakat tetap harus diperhatikan agar pelayanan benar-benar berkualitas.



Dimensi Reliability (Kehandalan)

Pada dimensi *reliability* (kehandalan), hasil penelitian memperlihatkan bahwa prosedur pelayanan belum sepenuhnya konsisten. Ketidaksesuaian antara prosedur tertulis dengan praktik di lapangan, misalnya pada informasi persyaratan pengurusan KK, menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari (2019) yang menunjukkan bahwa reliabilitas merupakan salah satu kelemahan utama dalam pelayanan administrasi kependudukan di daerah, di mana standar prosedur sering kali tidak dijalankan dengan konsisten.

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) juga menjadi tantangan, karena aparat desa belum sepenuhnya tanggap dalam menanggapi keluhan atau kendala masyarakat. Warga mengeluhkan lamanya waktu menunggu dan tidak jelasnya tindak lanjut ketika menghadapi hambatan dalam proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Gendro masih perlu peningkatan dari sisi responsivitas aparat. Padahal menurut Dwiyanto (2015), daya tanggap birokrasi merupakan aspek penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Sementara itu, pada dimensi *assurance* (jaminan), hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan relatif dapat dipercaya dan memberikan rasa aman bagi masyarakat. Namun demikian, distribusi informasi mengenai pelayanan masih belum merata sehingga sebagian warga tidak memperoleh informasi yang akurat dan tepat waktu. Hal ini menimbulkan kesenjangan akses informasi yang berpotensi mengurangi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dimensi Empathy (Empati)

Terakhir, dimensi *empathy* (empati) memperlihatkan bahwa perhatian aparat desa terhadap kelompok rentan, seperti lansia dan masyarakat yang kurang melek teknologi, masih terbatas. Tidak adanya pendampingan khusus atau pendekatan personal menjadikan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan berbasis digital. Padahal, Parasuraman et al. (1988) menegaskan bahwa empati merupakan dimensi penting dalam memastikan pelayanan publik benar-benar inklusif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Good Governance

Jika ditinjau dari perspektif *good governance*, penerapan E-PAKLADI di Desa Gendro mencerminkan adanya upaya untuk mewujudkan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Namun, prinsip lain seperti akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas belum sepenuhnya terwujud. Misalnya, keterbatasan fasilitas fisik dan ketidakjelasan prosedur menunjukkan lemahnya aspek transparansi, sedangkan rendahnya daya tanggap aparat menunjukkan belum optimalnya responsivitas. Hal ini sejalan dengan penelitian Pratama (2021) yang menemukan bahwa inovasi digital desa memerlukan dukungan infrastruktur, pelatihan SDM, serta literasi digital masyarakat agar benar-benar efektif.

Secara keseluruhan, pembahasan ini memperlihatkan bahwa keberadaan E-PAKLADI sudah mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mempercepat akses dan mempermudah proses pengurusan administrasi. Akan tetapi, terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi agar pelayanan dapat lebih inklusif, adil, dan sesuai dengan prinsip *good governance*. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui penguatan kapasitas aparat, peningkatan fasilitas fisik, pemerataan informasi, serta pemberdayaan masyarakat dalam literasi digital.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

*Corresponding author

E-mail addresses: zukhrufii@gmail.com



Penelitian ini menunjukkan bahwa program E-PAKLADI di Desa Gendro telah memberikan kontribusi positif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada pembuatan Kartu Keluarga. Program ini mempermudah akses masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital dan mempercepat proses pelayanan. Namun, masih terdapat kelemahan pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Dimensi *tangibles* terkendala keterbatasan sarana prasarana, *reliability* terganggu oleh inkonsistensi prosedur, *responsiveness* rendah karena aparatur belum tanggap terhadap keluhan, *assurance* belum optimal dalam pemerataan informasi, dan *empathy* masih lemah terutama terhadap kelompok rentan. Faktor pendukung utama meliputi komitmen aparatur desa, dukungan masyarakat, dan kebijakan desa, sedangkan faktor penghambat antara lain keterbatasan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, serta rendahnya literasi digital masyarakat.

Saran

Agar kualitas pelayanan publik melalui program E-PAKLADI semakin optimal, pemerintah desa perlu melakukan perbaikan pada beberapa aspek.

- Pertama, meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan untuk menghadapi kendala teknis.
- Kedua, memperbaiki sarana dan prasarana fisik agar masyarakat lebih nyaman dalam mengakses layanan.
- Ketiga, memperjelas dan mensosialisasikan prosedur pelayanan secara merata agar masyarakat tidak mengalami kebingungan.
- Keempat, meningkatkan responsivitas aparatur dengan menyediakan mekanisme pengaduan dan tindak lanjut yang transparan.
- Kelima, memperkuat empati aparatur dengan menyediakan pendampingan khusus bagi kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat yang kurang paham teknologi.

Dengan langkah-langkah tersebut, program E-PAKLADI dapat lebih inklusif, efektif, dan sesuai dengan prinsip good governance.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Henry, N. (2013). *Public Administration and Public Affairs* (12th ed.). New York: Pearson.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pratama, R. (2021). Digitalisasi layanan desa: Tantangan literasi masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 145-158.
- Sari, D. P. (2019). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 55-66.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. New York: UNDP.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.