

PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK MELALUI MANUAL DAN DIGITAL (E-PAKLADI) DI DESA LECARI KECAMATAN SUKOREJO

Comparison of Service Quality in Identity Card Issuance through Manual and Digital Methods (E-PAKLADI) in Lecari Village Sukorejo Subdistrict

Izza Afkarina^{1*}
Khumaidi¹

¹Universitas Yudharta, Pasuruan

*corresponding author:
lafkarina257@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) melalui sistem manual dan digital di Desa Lecari, Kecamatan Sukorejo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan berfokus pada lima indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap masyarakat pengguna layanan dan perangkat desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan manual unggul dalam aspek empati dan jaminan karena adanya interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, namun masih ditemukan hambatan seperti proses yang lambat dan tidak efisien. Sementara itu, pelayanan digital melalui program E-PAKLADI dinilai lebih unggul dalam hal efisiensi waktu, aksesibilitas, dan keakuratan data meskipun masih menghadapi kendala teknis seperti keterbatasan jaringan dan minimnya sosialisasi. Kesimpulannya, pelayanan digital memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, tetapi perlu dukungan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai agar implementasinya optimal.

Kata Kunci:

Digital
Kualitas pelayanan
Kependudukan
Manual
Pelayanan publik

Keywords:

Digital
Service quality
Population
Manual
Public services

Abstract

This study aims to compare the quality of Identity Card (KTP) services through manual and digital systems in Lecari Village, Sukorejo Subdistrict. This research employs a descriptive qualitative method, focusing on five service quality indicators based on Zeithaml: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving both service users and village officials. The findings reveal that manual services excel in empathy and assurance due to direct interaction between staff and citizens, but they are hindered by slow and inefficient procedures. In contrast, the digital service via the E-PAKLADI program offers better efficiency, accessibility, and data accuracy, though it still faces technical issues such as limited internet access and lack of community awareness. In conclusion, digital services positively contribute to the improvement of public service quality, but their optimal implementation requires adequate infrastructure and human resources.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment>

Submit: 14-07-2025

Accepted: 21-07-2025

Published: 25-07-2025

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan adalah bagian penting dalam tata kelola pemerintahan yang berkaitan dengan hak dasar setiap warga negara. Salah satu pelayanan penting yang menarik perhatian publik adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Di Desa Lecari, pelayanan ini pada awalnya dilakukan secara manual, yang dalam pelaksanaannya sering mengalami

berbagai tantangan, seperti prosedur yang rumit, waktu pelayanan yang lama, dan keterbatasan sumber daya. Keadaan ini mempengaruhi rendahnya efisiensi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Sebagai tanggapan terhadap permasalahan itu, Pemerintah Kabupaten Pasuruan meluncurkan program digitalisasi pelayanan melalui Kios E-PAKLADI (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi).

Program ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan cepat dan mudah langsung dari kantor desa tanpa harus pergi ke kantor kecamatan atau Disdukcapil. E-PAKLADI memberikan keunggulan seperti penghematan waktu, pengolahan data yang lebih tepat, dan kemungkinan peningkatan transparansi layanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ada kendala seperti terbatasnya akses internet, kurangnya informasi kepada masyarakat, dan sedikitnya tenaga operator yang kompeten.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengevaluasi efektivitas perubahan pelayanan dari manual ke digital dalam konteks lokal. Penelitian sebelumnya biasanya hanya membahas salah satu metode pelayanan, sehingga belum memberikan gambaran komparatif yang lengkap.

Karena itu, penelitian ini memiliki keunikan karena secara khusus membandingkan kualitas pelayanan manual dan digital di tingkat desa dengan menggunakan lima indikator pelayanan menurut Zeithaml, yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan membandingkan kualitas pelayanan pembuatan KTP secara manual dan digital (E-PAKLADI) di Desa Lecari Kecamatan Sukorejo, serta memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan pelayanan kependudukan berbasis teknologi yang merata dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan serta membandingkan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara manual dan digital (E-PAKLADI) di Desa Lecari, Kecamatan Sukorejo. Subjek penelitian mencakup pengguna layanan kependudukan (masyarakat), perangkat desa (Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Operator E-PAKLADI), serta tokoh masyarakat (RT/RW). Pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung

informan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Data diperoleh melalui tiga metode utama: wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Alat utama yang dipakai adalah panduan wawancara dan catatan observasi di lapangan. Variabel yang dianalisis mencakup lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman, melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini juga memperhatikan etika pengambilan data, dengan memastikan kerahasiaan identitas informan, meminta persetujuan partisipasi secara sukarela, serta menghindari tekanan atau manipulasi dalam proses wawancara dan observasi.

HASIL

Penelitian ini menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam kualitas pelayanan pembuatan KTP secara manual dan digital (E-PAKLADI) di Desa Lecari berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan publik.

Pada aspek *Tangible* (Bukti Fisik), pelayanan manual menghasilkan KTP dalam bentuk kartu cetak yang sering mengalami kendala kualitas seperti cetakan tidak jelas atau pudar, terutama pada bagian foto dan tulisan, disebabkan oleh keterbatasan alat cetak. Sebaliknya, pelayanan digital menghasilkan KTP dalam bentuk PDF yang disertai QR code, dengan desain yang rapi, jelas, dan lebih modern. Walaupun digital memiliki keunggulan dalam hal penampilan, masyarakat memerlukan akses internet dan perangkat elektronik untuk memanfaatkannya, yang tidak dimiliki oleh seluruh warga.

Dari perspektif *Reliability* (Keandalan), pelayanan manual biasanya lebih stabil karena petugas mengetahui proses layanan dan mampu mengatasi masalah langsung di lokasi. Akan tetapi, layanan digital lebih unggul dalam efisiensi waktu dan proses penginputan data yang cepat,

meskipun masih kurang dalam hal transparansi karena masyarakat belum bisa memantau secara langsung perkembangan permohonannya secara real-time.

Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan bahwa petugas dalam pelayanan manual lebih tanggap karena bisa memberikan penjelasan secara langsung, terutama kepada warga yang tidak mengerti prosedur. Dalam layanan digital, kadang petugas merespons dengan lambat karena bergantung pada sistem, dan beberapa warga mengalami kesulitan karena belum terbiasa menggunakan teknologi.

untuk aspek *Assurance* (Jaminan), Masyarakat merasa lebih terjamin saat menggunakan layanan manual karena adanya interaksi langsung dengan petugas yang memberikan penjelasan dan kepastian layanan secara langsung. Sementara itu, layanan digital menjamin dengan sistem yang lebih terorganisir dan data yang terintegrasi dengan Dispendukcapil, tetapi tetap tergantung pada kestabilan jaringan internet dan jumlah operator yang terbatas.

Terakhir, dalam aspek *Empathy* (Empati), pelayanan manual dianggap lebih manusiawi karena petugas secara langsung menunjukkan perhatian, kesabaran, dan pendampingan kepada masyarakat, terutama pada kelompok rentan seperti lansia. Di sisi lain, dalam layanan digital, aspek empati belum tampak optimal karena interaksi yang terbatas, dan hanya ada satu petugas yang bertugas di desa sehingga pelayanan menjadi kurang personal. Secara umum, layanan digital melalui program E-PAKLADI dianggap lebih unggul dalam hal efisiensi dan teknologi, sedangkan layanan manual masih lebih kuat dalam aspek komunikasi dan pendekatan personal. Masyarakat menyambut baik kehadiran E-PAKLADI, namun tetap menginginkan bantuan yang lebih intensif serta peningkatan infrastruktur agar layanan digital bisa diakses secara merata.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan kualitas pelayanan KTP antara sistem manual dan digital (E-PAKLADI) di Desa Lecari. Berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, ditemukan bahwa kedua metode memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing.

Pada indikator *Tangible* (Bukti Fisik), layanan digital menunjukkan kualitas bukti fisik yang lebih teratur dan modern karena memanfaatkan format digital dengan kode QR. Sebaliknya, layanan manual masih menghasilkan output cetak yang tidak konsisten karena keterbatasan peralatan cetak di desa. Perbedaan ini mencerminkan pengaruh dari penerapan teknologi terhadap peningkatan kualitas tampilan dokumen, meskipun keberhasilan pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur.

Pada indikator *Reliability* (Keandalan), layanan digital menunjukkan efisiensi dan kecepatan dalam memproses data, tetapi belum sepenuhnya terpercaya karena masyarakat tidak dapat secara langsung memantau kemajuan layanan. Sebaliknya, layanan manual sangat bergantung pada pengalaman dan kemampuan petugas, meskipun sering kali terhambat oleh waktu penyelesaian yang lama. Keunikan di sini terletak pada kenyataan bahwa kecepatan sistem digital tidak selalu sesuai dengan pandangan keandalan dari pengguna, terutama yang masih asing dengan teknologi. Dalam hal Responsivitas (Daya Tanggap), layanan manual dianggap lebih responsif karena terdapat komunikasi langsung antara petugas dan pemohon, yang memungkinkan penyelesaian masalah secara langsung. Dalam sistem digital, bergantung pada jaringan internet dan keterbatasan operator memperlambat kecepatan respon, terutama saat menghadapi masalah teknis. Hasil ini mengindikasikan bahwa suksesnya layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh sistem, tetapi juga oleh kesiapan SDM dan pemahaman pengguna.

Indikator Assurance (Jaminan) menunjukkan bahwa layanan manual memberikan rasa nyaman lewat kehadiran petugas yang dikenal masyarakat, sementara layanan digital menjamin keamanan melalui sistem yang terintegrasi. Namun, kurangnya literasi digital di beberapa kalangan masyarakat membuat layanan digital belum sepenuhnya dapat diandalkan, mencerminkan adanya kebutuhan akan kebutuhan dan sosialisasi yang lebih luas.

Dalam dimensi *Emphaty* (Empati), layanan manual tetap lebih baik karena petugas dapat langsung menunjukkan perhatian dan memahami kebutuhan khusus dari pemohon, seperti lansia atau orang yang kurang literasi. Sebaliknya, sistem digital belum dapat meniru aspek interpersonal ini, terutama karena kekurangan petugas pendamping dan fitur layanan yang berbasis interaksi personal.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan digital memiliki potensi signifikan dalam meningkatkan efisiensi serta aksesibilitas layanan publik, namun masih menghadapi kendala teknis dan sosial. Keunikan penelitian ini terletak pada konteks penerapannya di desa dengan kondisi infrastruktur dan literasi teknologi yang beragam, sehingga pengalaman masyarakat terhadap layanan digital tidak sepenuhnya sama.

KESIMPULAN

Transformasi digital dalam layanan KTP melalui E-PAKLADI di Desa Lecari membawa angin segar efisiensi, memangkas waktu dan menjamin ketepatan data. Namun, di balik keunggulan teknologi, sisi humanis pelayanan manual dalam bentuk komunikasi tatap muka dan empati petugas terhadap warga yang terkendala teknologi masih memegang peranan penting. Hal ini menggarisbawahi bahwa digitalisasi layanan publik bukanlah sekadar perlombaan teknologi, melainkan sebuah proses adaptasi yang kompleks. Keberhasilan inovasi ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi aparatur desa, dan tingkat

literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan terpadu yang tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga pada manusia. Pemerintah perlu mengakselerasi pemerataan akses internet, menggencarkan sosialisasi program digital secara inklusif, dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. Kajian lebih lanjut secara kuantitatif mengenai kepuasan pengguna serta analisis komparatif di daerah dengan karakteristik digital berbeda akan memperkaya pemahaman dan menyempurnakan strategi implementasi layanan publik digital di masa depan.

REFERENSI

- Al Karimah, A. F., & Rosdiana, W. (2024). Efektivitas kualitas layanan administrasi kependudukan (Studi kasus program Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 3(3).
- Aminullah, & Riani, S. (2023). Kualitas pelayanan administrasi melalui program Kios E-PAKLADI di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan Jawa Timur. *Journal Publicuho*, 6(3), 822–830.
<https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i3.210>
- Amri, F. (2018). Kualitas pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Repository UIN Suska*.
- Ardilia, P. C., Hartono, S., & Rochim, A. I. (2023). Efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis online di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(6), 204–211.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Fahmi. (2015). Peran aparatur dalam implementasi kebijakan pembuatan E-KTP: Suatu studi di Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Ternate. *Jurnal Politico*, 2(6), 1–21.

- Hadiyanor, E., & Widyanti, F. (2022). Kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3(2), 124. <https://doi.org/10.20527/jpp.v3i2.4858>
- Khikmawati, N., & Mursyidah, L. (2022). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Desa Karangsono Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan. *Web of Scientist: International Scientific Research Journal*, 1(4), 16.
- Rokhmawati, D. N., & Widiyarta, A. (2023). Efektivitas program kios pelayanan administrasi kependudukan langsung jadi di Kelurahan Gempeng Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(4), 76–85.
- Rustianingsih, E. (2024). Efektivitas Kios E-PAKLADI dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 606–619.
- Safri, H., & Kasran, M. (2016). Pengaruh penerapan fungsi-fungsi manajemen terhadap kinerja guru pada SDN 143 Arusu Kecamatan Malangke Barat Kabupaten Luwu Utara. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 1(1). <https://doi.org/10.35906/jm001.v1i1.30>
- Sunarno, H. (2021). Measurement of the quality employment services. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(1), 217–226.
- Sibuea, R. P. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SI D'NOK dalam penerbitan akta kelahiran di Kota Semarang (Disertasi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Wardani, R. (2023). Digitalisasi pelayanan publik: Studi fenomenologi tentang makna teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/31338>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.