

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI
SECARA ELEKTRONIK (E-PAK LADI) DI DESA CANGKRINGMALANG
KECAMATAN BEJI KABUPATEN PASURUAN**

Alya Rahma Yunita

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

alya.19011@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Permasalahan dalam administrasi kependudukan masih menjadi perhatian utama. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan meluncurkan inovasi pada administrasi kependudukan yaitu sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik (E-PAK LADI) untuk mendekatkan pelayanan di tingkat desa. Namun, dalam penerapan masih adanya permasalahan terkait waktu pelayanan yang tidak sesuai, minimnya jumlah operator dan sistem yang masih mengalami error. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan secara mendalam terkait efektivitas sistem E-PAK LADI di Desa Cangkringmalang Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan indikator keberhasilan sistem informasi melalui *journal "Information Systems Success Measurement Foundations and Trends in Information System"* (2016) oleh William H. Delone dan Ephraim R. McLean mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan organisasi IT, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Sementara itu teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian pada indikator kualitas sistem menunjukkan bahwa E-PAK LADI telah memenuhi kriteria indikator meskipun terkadang mengalami error. Indikator kualitas informasi, kualitas pelayanan organisasi IT dan kepuasan pengguna menunjukkan bahwasanya telah memenuhi kriteria dengan baik. Sementara itu, indikator penggunaan tidak dapat digunakan untuk menilai keberhasilan sistem tersebut karena sistem E-PAK LADI berada di sektor publik yang bersifat mandatory. Pada indikator terakhir yaitu manfaat bersih, E-PAK LADI telah meningkatkan produktivitas dan menimbulkan efisiensi untuk pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat.

Kata kunci : Sistem, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, E-PAK LADI.

The large of complaints against population administration is still the main concern of local governments. The Department of Population and Civil Registration of Pasuruan Regency launched an innovation in population administration, namely the Electronic Direct Population Administration Service (E-PAK LADI) system. This innovation was launched as an effort to bring services closer at the village level. However, in implementation there are still problems related to inappropriate service times, the minimum number of operators and systems that are still experiencing errors. Therefore, this study aims to find out and describe in depth the effectiveness of the LADI E-PAK system in Cangkringmalang Village, Beji District, Pasuruan Regency. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. The focus of research using information system success indicators through the journal "Information Systems Success Measurement Foundations and Trends in Information Systems" (2016) by William H. Delone and Ephraim R. McLean includes system quality, information quality, IT organizational service quality, use , user satisfaction and net benefits. Meanwhile, data collection techniques were carried out through observation, interviews, documentation and literature study. The results of research on system quality indicators show that E-PAK LADI has fulfilled the indicator criteria even though it sometimes experiences errors. Information quality indicators, IT organization service quality and user satisfaction show that they have met the criteria well. Meanwhile, usage indicators cannot be used to assess the success of the system. Net benefits, E-PAK LADI has increased productivity and created efficiency.

Keyword: System, Public Service, Population Administration, E-PAK LADI.

PENDAHULUAN

Terkait kewajiban bagi pemerintah, baik pusat maupun daerah sudah seharusnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transformasi (Kartika & Oktariyanda, 2022). Namun, fakta di lapangan membuktikan bahwasanya masih ditemukannya keluhan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang didukung oleh Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2018 – 2021 dimana terdapat laporan atau pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pelayanan untuk berbagai instansi di berbagai jenis pelayanan dimana lima instansi dengan peringkat teratas ialah sebagai berikut :

Tabel 1. Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

No	Klasifikasi Terlapor	Jumlah Laporan
1	Pemerintah Daerah	1.403
2	Badan Pertanahan Nasional	336
3	Kementerian	196
4	Kepolisian	168
5	BUMN/BUMD	167

(Sumber : Laporan Ombudsman RI, 2022)

Berdasarkan tabel peringkat di atas, dapat diketahui bahwasanya pemerintah daerah menduduki peringkat teratas yang memperoleh sejumlah 1.403 laporan. Sehingga dengan adanya sejumlah laporan tersebut, dapat menjadi evaluasi bagi pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat. Terlebih saat ini masyarakat telah memasuki *era society 5.0* dimana dalam era ini akan terjadinya fase transformasi terhadap budaya digital yang akan menggantikan budaya lama yang konservatif (Ayu et al., 2022).

Dengan adanya fase transformasi tersebut, akan menuntut pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga inovasi yang ada akan selaras dengan budaya digital seperti pemanfaatan sistem informasi, teknologi atau *electronic government* (Selfia et al., 2022). Sehingga penting bagi pemerintah untuk menciptakan tata kelola yang berkesinambungan untuk menunjang kualitas pelayanan publik dalam berbagai bidang dengan transformasi ke arah digital melalui diterapkannya *e-Government* (Mindarti dan Juniar, 2018).

Salah satu jenis pelayanan publik yang memiliki peran penting dan dibutuhkan oleh masyarakat sekaligus menjadi kewajiban serta tanggung jawab pemerintah daerah sebagai instansi pelaksana sesuai

dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut, administrasi kependudukan adalah kegiatan berupa pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk penertiban dan penataan dalam lingkup pelayanan publik. Sehingga berperan penting dalam pendataan penduduk sehingga akan memperoleh kekuatan legal untuk menerima pelayanan publik sebagai hak termasuk untuk memperoleh dokumentasi terkait kependudukan dan peristiwa penting. Meskipun memiliki peran penting, pada nyatanya masih ditemukan permasalahan terkait administrasi kependudukan. Hal ini didukung oleh Laporan Ombudsman Republik Indonesia Triwulan I Tahun 2022 berdasarkan substansi laporan dengan lima peringkat teratas sebagai berikut :

Tabel 2. Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan

No	Subtansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah Laporan
1	Administrasi Kependudukan	631
2	Agraria	476
3	Kepegawaian	270
4	Kepolisian	168
5	Pedesaan	157

(Sumber : Laporan Ombudsman RI, 2022)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui administrasi kependudukan menduduki peringkat teratas dengan 631 laporan. Sehingga, dengan adanya laporan tersebut administrasi kependudukan masih harus mendapat perhatian penuh dari pemerintah daerah.

Kabupaten Pasuruan merupakan salah satu daerah otonom yang terletak di daerah segitiga emas di Provinsi Jawa Timur sehingga menjadi lokasi strategis untuk iklim investasi yang besar. Hal ini menyebabkan banyaknya perusahaan di Kabupaten Pasuruan yang akan berpotensi didatangi oleh banyaknya pendatang untuk mengadu nasib, sehingga akan menimbulkan masalah mengenai kependudukan, sosial dan permasalahan lainnya (Andriani & Setyowati, 2016). Masalah mengenai pelayanan dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan juga masih ditemukan melalui keluhan-keluhan masyarakat pada laman *review google* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan sebagai instansi pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Sebagaimana salah satu dalam pernyataan masyarakat dalam laman *review*

google Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan sebagai berikut :

“Menunggu ACC pembetulan nama dan tanggal lahir lama sekali, saya mengurus sampai mau satu tahun belum di ACC juga, mengurus lagi sudah satu minggu juga belum di ACC juga, tolong dipermudah soalnya saya juga butuh”(Dian Ashari, November 2022).

Berdasarkan salah satu keluhan masyarakat tersebut, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan masih terbilang kurang baik. Sementara itu, kondisi yang sama juga ditemukan melalui penelitian sebelumnya bahwa Kabupaten Pasuruan dalam kepengurusan dokumen kependudukan masih diketahui adanya prosedur pelayanan berbelit-belit, adanya persyaratan tambahan, pungutan liar, waktu pembuatan dokumen yang lama dan masyarakat tidak sadar akan pentingnya dokumen kependudukan (Agustin & Mursyidah, 2022). Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan sebagai instansi pelaksana dalam administrasi kependudukan telah meluncurkan inovasi administrasi kependudukan melalui Pelayanan Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik (E-PAK LADI).

Peluncuran inovasi ini sebagai upaya meminimalisir permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat pada tingkat desa dan kelurahan. Dimana desa sebagai tata pemerintahan yang paling bawah juga dituntut untuk andil dalam implementasi sebuah inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan (Sholihah & Oktariyanda, 2015).

Dasar hukum mengenai penerapan E – PAK LADI ialah pada Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dalam inovasi ini, pencetakan dokumen seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Surat Pindah dapat dicetak langsung dengan *one day service* sedangkan untuk Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak akan diantarkan ke Kecamatan untuk diambil oleh petugas desa sehingga masyarakat dapat mengambil langsung di kantor balai desa (Agustin & Mursyidah, 2022).



Gambar 1. Inovasi E-PAK LADI

Rifa'i selaku Kaur Pemerintahan yang menyampaikan bahwa :

(Sumber : Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, 2020)

Inovasi seperti ini bukan merupakan inovasi pertama di Indonesia. Karena sebelumnya, terdapat inovasi serupa yang berusaha untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa pelayanan yang serupa telah dilaksanakan sehingga kini masyarakat dapat mengurus hanya sampai pada Kecamatan tanpa perlu ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, layanan antar dokumen kependudukan serta permohonan pelayanan administrasi melalui website atau aplikasi yang dapat diakses masyarakat. Oleh karenanya, dalam pelayanan publik inovasi tidak diharuskan bertumpu pada penemuan baru. Dengan berkembangnya kapasitas inovasi yang ada sehingga dapat membawa manfaat nyata merupakan inovasi yang baik. Sehingga tujuan inovasi dalam pelayanan publik ialah untuk berkembang (Hambleton & Howard, 2013).

Dalam penerapannya, E-PAK LADI juga masih memiliki kendala sehingga belum berjalan optimal di seluruh desa dan kelurahan. Salah satu faktor penghambat yang dialami dalam kurun waktu dua tahun penerapan E - PAK LADI dipaparkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan dimana kendala terkait dengan jaringan internet yang ada di setiap desa (radarbromo.jawapos.com,2022).

Desa Cangkringmalang merupakan salah satu desa yang telah menerapkan E-PAK LADI dan terletak di ujung barat wilayah Kabupaten Pasuruan dengan jarak geografis ± 14 kilometer dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dengan waktu tempuh ± 45 menit sehingga relevan dengan adanya inovasi ini untuk memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan dengan memotong jarak geografis, biaya serta waktu.



Gambar 2. E-PAK LADI di Desa Cangkringmalang

(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2022)

Dalam penerapan inovasi tentunya tidak akan lepas dari tantangan dan kendala, seperti halnya E-PAK LADI di Desa Cangkringmalang. Salah satu kendala penerapan E-PAK LADI juga dipaparkan oleh Bapak “Untuk petugas hanya satu pegawai yang menjalankan disini jadi mungkin butuh ditambah

orang jadi dua. Desa gabisa cetak KTP sendiri kan jadi harus ambil sendiri ke kecamatan jadi pelayanan sempat tertunda, kalau masalah sistemnya sepertinya juga pernah bermasalah sedikit tapi tidak lama hanya tidak terlayani beberapa hari” (Wawancara pada 21 September 2022).

Dari kutipan wawancara diatas, dapat diketahui bahwa E-PAK LADI masih memiliki kendala dalam penerapan. Dimana dengan keterbatasan jumlah operator dan kendala pada sistem yang mengalami *error* sehingga pelayanan tidak dapat dilaksanakan dalam beberapa hari.

Berdasarkan pemaparan mengenai E-PAK LADI di Desa Cangkringmalang serta uraian permasalahan yang ditemukan pada saat riset awal, menjadikan suatu ketertarikan bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik (E-PAK LADI) di Desa Cangkringmalang Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan.** Dengan tujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan secara mendalam terkait efektivitas sistem E-PAK LADI di Desa Cangkringmalang Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan peneliti ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dimana nantinya peneliti akan mendeskripsikan dan mengetahui secara mendalam terkait permasalahan dalam penelitian ini yang kemudian akan melakukan pengamatan di lapangan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Balai Desa Cangkringmalang Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan tepatnya di Jalan R.A Kartini No.02 Dusun Wage Desa Cangkringmalang Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan. Pemilihan lokasi penelitian disebabkan urgensi lokasi penelitian dan ketersediaan data penelitian dimana Desa Cangkringmalang merupakan salah satu desa yang terletak pada ujung barat, memiliki jarak geografis \pm 14 kilometer dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dengan waktu tempuh \pm 45 menit dan strategis untuk pengambilan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Selain itu, Desa Cangkringmalang merupakan desa industri dengan masyarakat desa yang banyak bekerja sebagai karyawan atau buruh pabrik sehingga tepat untuk penerapan.

Teknik dari pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara atau *interview*, observasi,

dokumentasi dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Dimana menurut Sugiyono (2018:456) sumber data yang didapat langsung melalui pengumpulan data. Data primer diperoleh dari observasi yang dilakukan oleh peneliti dan wawancara dengan informan. Dalam penelitian ini yang berperan sebagai informan ialah pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor Desa Cangkringmalang dan masyarakat yang memanfaatkan pelayanan dikarenakan informan tersebut mengetahui permasalahan penelitian sehingga dimungkinkan dapat memberikan informasi. Sementara itu data sekunder menurut Sugiyono (2018:456) merupakan sumber data yang tidak langsung diperoleh oleh pengumpul data. Dokumen pendukung sebagai data sumber sekunder ini diperoleh dari pihak pemerintah Desa Cangkringmalang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan seperti arsip, profil desa dan artikel yang sesuai dengan penelitian.

Dalam buku Sugiyono (2018:246) analisis data penelitian kualitatif dilakukan saat penelitian berlangsung. Sehingga selama penelitian, analisis data akan selalu berlangsung terus-menerus hingga memperoleh data jenuh. Teknik analisis data ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan meluncurkan sebuah inovasi pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik (E-PAK LADI). Dimana inovasi ini terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Pada tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan E-PAK LADI sebagai jawaban atas keluhan-keluhan dan permasalahan yang ada di masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan.

Desa Cangkringmalang menjadi desa yang berhasil untuk menerapkan melalui kios E-PAK LADI. Sesuai dengan permasalahan yang dipaparkan pendahuluan, untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai efektivitas sistem E-PAK LADI, peneliti menggunakan indikator keberhasilan sistem informasi

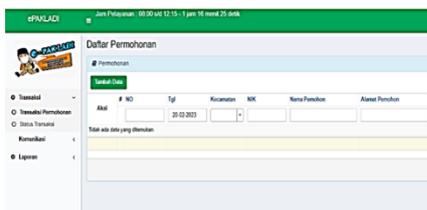
melalui jurnal “*Information Systems Success Measurement Foundations and Trends in Information System*” (2016) oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean mencakup enam indikator meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan organisasi IT, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih yang akan dipaparkan melalui penjelasan berikut ini :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Indikator ini merujuk pada karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem informasi/. Menurut DeLone dan McLean (2016) pembaharuan sub indikator kualitas sistem yaitu *ease of use, ease of learning, reliability, personalizable, flexibel, response time, availability, system interactivity dan security system.*

Menurut Indarsin dan Ali (2017), *perceived ease of use* adalah persepsi atau tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi akan mengurangi upaya yang berlebihan. Terkait kemudahan penggunaan sistem E-PAK LADI pada tingkat pemerintahan desa, tidak semua perangkat desa di setiap desa dapat mengoperasikan komputer dengan baik. Tanpa adanya sumber daya manusia yang mencukupi dalam perangkat desa dan sistem yang rumit, maka pengoperasian sistem juga akan kurang optimal. Sistem E-PAK LADI dapat dengan mudah digunakan oleh operator atau *user* karena sistemnya yang sederhana dan proses pelayanan pada sesi pendaftaran dan semua proses dilakukan dalam satu fitur yang bernama “transaksi” sehingga operator hanya perlu menguasai satu fitur untuk semua jenis pelayanan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Mirza Hijriatul Amiranda selaku operator Kios E-PAK LADI Desa Cangkringmalang dalam kutipan wawancara sebagai berikut :

“Mudah, untuk mengoperasikan gaperlu ribet soalnya di proses transaksi nanti tinggal klik sama isi sesuai urutannya, terus di aplikasinya juga ada arahan, biasanya juga ada intruksi dari grup kiosnya. Kalau menurut saya orang yang diluar bidang IT menjalankan aplikasi ini insyaallah bisa karena sederhana dan tidak banyak fitur yang ribet di aplikasinya. Intinya prosesnya di fitur transaksi semua sampe selesai, jika data sudah di approve dari sana kita tinggal cetak” (Wawancara pada 14 Februari 2023).



Gambar 3. Fitur Transaksi E-PAK LADI

(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2023)

Dimana sub indikator ini telah sesuai dengan Delone dan McLean (2003) dimana suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Menurut Venkatesh dan Davis (2016:45) *ease of learn* merupakan tingkat sejauh mana sebuah sistem mudah untuk dipelajari dan diadopsi oleh seorang individu. Sistem E-PAK LADI mudah dipelajari oleh operator sebagai pengguna karena tersedianya materi dan arahan dari pihak penanggung jawab sistem yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan saat pemasangan E-PAK LADI di Desa Cangkringmalang. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Mukamal selaku Kasi Fungsional Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan :

“Menurut saya mempelajarinya juga mudah karena ada materinya waktu pemasangan di desa. Operator desa juga bisa berkomunikasi dalam komunitas berupa grup whatsapp itu ada yang grup sama sama operatornya bisa saling tanya, ada yang pihak tim teknis sini” (Wawancara pada 03 Mei 2023).

Dengan begitu, indikator ini telah sesuai dengan Delone dan McLean (2003) dimana kemudahan dalam indikator ini bukan saja kemudahan untuk menggunakan sistem, akan tetapi juga mengacu pada kemudahan untuk mempelajari sistem sehingga akan membantu seseorang untuk mengerjakan. Kemampuan sistem terkait dengan karakteristik kinerja sistem dimana suatu sistem yang handal harus dapat menunjukkan performa yang memuaskan jika dioperasikan tanpa adanya *error* atau kerusakan. Sistem E-PAK LADI telah mampu beroperasi dengan baik meskipun pernah mengalami *error* atau kerusakan. Permasalahan terkait dengan hal tersebut terkait dengan koneksi jaringan, pemadaman listrik dan server. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Denny selaku Koordinator Tim Teknis E-PAK LADI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kutipan wawancara sebagai berikut :

“Pernah *error*nya juga waktu di instalasi, kalau di server pernah rusak sekali itu bisa dihitung lama apa engga ya beberapa hari. Pernah listriknya hilang kan jadi error juga. Perluasan? Iya itu juga jadi harus diperbarui. Di Pasuruan kan ada 365 desa direncanakan dari 2020, di 2020 awal awal 30%, di 2021 50%, di 2022 meningkat menjadi 80%, sekarang sudah 95%. Sekitar 335 desa sudah terpasang kios e-pak ladi tapi biasanya kalau pembaharuan ga lama sih cuma tinggal *restart proxy* aja” (Wawancara pada 04 Mei 2023).

Dengan begitu, indikator ini telah sesuai dengan Delone dan McLean (2003) dimana kemampuan atau kehandalam sistem informasi dilihat dari yang bebas dari kerusakan, kesalahan serta dapat melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Personalisasi atau kemampuan untuk sistem dalam menghadirkan fitur yang sesuai dan dibutuhkan dengan pengguna sangat penting. Sistem E-PAK LADI telah mampu untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Hal tersebut dikarenakan setelah proses *login* akan diarahkan sesuai dengan *jobdesk* yang ada. Untuk operator desa maka setelah login akan menuju pada home page dan menuju halaman transaksi utama untuk semua permohonan dokumen kependudukan dari proses awal hingga akhir pendaftaran. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Ilham selaku operator database E-PAK LADI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dalam kutipan wawancara berikut :

“Memang operator desa hanya bisa mengakses sebatas pendaftaran, jadi ada beberapa fitur yang mungkin tidak ada di E-PAK LADI desa tetapi disini ada, aplikasinya sama tapi dari hak akses nya sendiri-sendiri karena ada SK pak Bupati. Jadi kalau sebatas pendaftaran menurut saya sudah cukup sih harusnya buat operator desa”(Wawancara pada 08 Mei 2023).



Gambar 4. Laman Log In E-PAK LADI

(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2023).

Dalam personalisasi web dikategorikan menjadi beberapa model, dan pada sistem E-PAK LADI termasuk pada *customization*. Dimana menurut Nasraoui (2011) *customization* merupakan sebuah bentuk personalisasi dengan mengambil input dari informasi pengunjung pada saat melakukan registrasi, kemudian data tersebut digunakan untuk melakukan customisasi struktur dan isi halaman web. Oleh karenanya, E-PAK LADI dinilai telah mampu melakukan personalisasi dengan model *customization*.

Sistem yang fleksibel dapat dikatakan sebagai sistem yang dapat beradaptasi dengan perubahan yang ada untuk kebutuhan. Sehingga dengan adanya sistem yang fleksibel akan menimbulkan kinerja yang

optimal dari sistem untuk pengguna. E-PAK LADI telah mampu untuk beradaptasi atau menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna, seperti dengan adanya pembaharuan dalam rentang waktu 3 hingga 5 bulan karena adanya perluasan wilayah. Setelah pembaharuan, sistem E-PAK LADI juga akan beroperasi seperti pada awal sehingga fleksibel bagi pengguna untuk mengoperasikan tanpa adanya perubahan yang besar pada sistem. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Mirza Hijriatul Amiranda selaku operator Kios E-PAK LADI Desa Cangkringmalang dalam kutipan wawancara sebagai berikut :

“Sistem menurut saya sudah berjalan baik, dapat dikatakan fleksibel karena langsung merespon saya menekan fitur apa sudah langsung muncul, misal ada pembaharuan itu mudah banget kita tinggal download, biasanya 6 bulan sekali kadang 5 bulan, pokoknya rentang 3-5 bulan januari kemarin aja baru diperbaharui. Cara kerja sistemnya juga masih sama tidak ada perubahan”(Wawancara pada 14 Februari 2023).

Dengan begitu, indikator ini telah sesuai dengan Delone dan McLean (2003) dimana fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna. Menurut Saufa dan Wahyu (2017) *response time* adalah seberapa cepat sistem menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. E-PAK LADI telah memiliki kecepatan respon atau akses yang baik. Kecepatan sistem E-PAK LADI di Desa Cangkringmalang sudah termasuk baik, meskipun di beberapa waktu membutuhkan waktu untuk sistem merespon dikarenakan faktor kecepatan jaringan di lokasi desa. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Denny selaku Koordinator Tim Teknis E-PAK LADI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan :

“Kalau saya disini pake E-PAK LADI cepet cepet aja sih, mungkin tergantung internet apalagi yang di desa. Kalau pengalaman saya akses pagi ngebut, soalnya *traffiknya* masih belum rapat, kalau siang sekitar jam 10-12 *traffiknya* padat itu jadi agak lemot karena dapat serangan dari mana mana banyak pendaftaran dari desa masuk”(Wawancara pada 04 Mei 2023)

Hal ini juga dipaparkan oleh pernyataan operator kios E-PAK LADI Desa Cangkringmalang yaitu Mirza dalam kutipan wawancara berikut :

“Respon *loading* nya banyak cepetnya, sebenarnya ini kecepatan dari wifi masing-masing desa, kalau wifinya walaupun apa namanya berapa kecepatan itu tetap aja cepet cuma kalau tidak mencukupi atau dalam keadaan error itu bisa lama. Pengalaman

pernah sekali akses pencet itu sampai 5 menit terus besoknya ternyata wifinya sudah tidak bisa padahal di desa lain bisa” (Wawancara pada 14 Februari 2023).

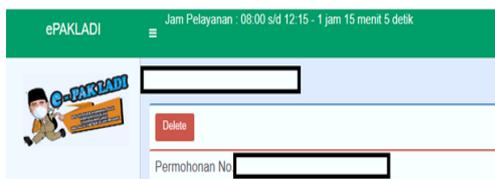


Gambar 5. Wifi Kios E-PAK LADI Desa Cangkringmalang

(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2023)

Dengan begitu, indikator ini telah sesuai dengan Delone dan McLean (2003) dimana jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Konsep *cyber security* atau yang dikenal *CIA Triad*, ketersediaan menunjukkan berarti bahwa aplikasi, sistem, jaringan, dan sebagainya harus dipastikan dapat diakses ketika dibutuhkan dan juga harus dapat berjalan dengan semestinya. Sistem E-PAK LADI ditemukan bahwasanya telah dapat diakses ketika operator membutuhkan dan berjalan seperti biasa, akan tetapi terdapat batasan waktu sesuai hak akses atau kontrol yang dimiliki seperti di Desa pada pukul 08.00 WIB hingga 12.00 WIB. Jadi ketika am pelayanan habis maka operator desa tidak dapat melakukan pendaftaran karena E-PAK LADI tidak bisa menampilkan menu pendftaran. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Ilham selaku operator database E-PAK LADI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipl Kabupaten Pasuruan yang menyatakan bahwa :

“Sebenarnya sistem itu tersedia 24 jam, kalau di sistem E-PAK LADI Desa pendaftaran hanya sampai jam 12 jadi menu transaksi gabisa kalau sistem E-PAK LADI nya disini bisa terus 24 jam. Jadi tergantung desa nya menyikapinya seperti apa, terkadang ada beberapa desa yang tetap diterima dari masyarakat tapi baru didaftarkan besoknya” (Wawancara pada 08 Mei 2023).



Gambar 6. Batas Jam Pelayanan E-PAK LADI Desa

(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2023)

Ketersediaan lebih kritis dengan fakta bahwa dua komponen CIA Triad lainnya secara langsung bergantung padanya. Tanpa adanya ketersediaan sistem informasi, maka tidak dapat diterapkannya kerahasiaan dan integritas (Qadir & Quadri, 2016). Oleh karenanya, ketika sistem E-PAK LADI telah tersedia ketika operator membutuhkan, maka sistem telah sesuai dengan indikator keempat yaitu ketersediaan dan konsep *cyber security* atau CIA Triad.

Interaktivitas sistem terkait dengan adanya interaksi ataupun proses komunikasi di antara operator selaku pengguna dengan sistem E-PAK LADI. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Denny selaku Koordinator Tim Teknis E-PAK LADI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan sebagai berikut :

“Sistemnya menurut saya sudah bekerja sesuai dari operatornya ya. Kalau misalnya operator nya menekan ini, harusnya sistem bekerja sesuai dengan apa yang diperintahkan operator, selama ini menurut saya sudah ya, walaupun sistem tidak merespon biasanya karena jaringan internet jadi lama responnya” (Wawancara pada 04 Mei 2023).

Oleh karenanya, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwasanya telah adanya interaktivitas yang baik antara pengguna dengan sistem E-PAK LADI. Keamanan sistem dengan tujuan melindungi informasi dan data pribadi pengguna yaitu masyarakat pelayanan dokumen kependudukan pada sistem E-PAK LADI. Perlindungan mengenai informasi dan data pribadi masyarakat berdasar pada Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 79 terkait perlindungan data kependudukan. Keamanan sistem dari E-PAK LADI dapat dilihat dari sistem operasi, jaringan yang dipakai, *login session*, serta hak akses yang dimiliki oleh pengguna sistem. Dengan penggunaan jaringan VPN (*virtual private network*). jaringan ini tidak dapat diakses oleh publik dan akan terblokir otomatis saat diakses diluar pihak yang berwenang seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dan operator E-PAK LADI di seluruh desa di Kabupaten Pasuruan. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Denny selaku Koordinator Tim Teknis E-PAK LADI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yang menyatakan bahwa :

“Jadi terkait keamanan E-PAK LADI dari segi faktor jaringan, jaringan yang dibangun 300 sekian desa memakai jalur VPN (*virtual private network*) itu juga ada mikrotik 2 micron jadi *vpn* nya itu udah aman ditambah *setting* jaringannya pakai miktorik 2 micron jadi saya pikir lebih aman lagi. Itu jadi gabisa

terus komputer yang terhubung dengan dinas tidak semua komputer bisa, contoh misalnya di satu desa komputernya rusak beli baru terus dipasang di jaringan tersebut tidak bisa, harus menghubungi kita dulu. Jadi setiap komputer yang ada di desa harus terdaftar, terus kedua sesuai dengan standar aplikasi, setiap operator waktu login harus ada user dan password, yang terdaftar cuma satu orang perdesa itu satu orang itu ada Surat Keputusan Kabupaten nah itu termasuk keamanan sistem dari segi hukum jadi harus ada Surat Keputusan yang mengeluarkan Pak Bupati. Server juga ada antivirusnya” (Wawancara pada 04 Mei 2023).

Keamanan dalam Dengan pemakaian VPN (*virtual private network*) akses ke website atau aplikasi menjadi aman karena mengubah jalur koneksi melalui server dan menyembunyikan pertukaran data yang terjadi (Mujiastuti & Prasetyo, 2021). Pemakaian mikrotik pada perangkat yang mengoperasikan E-PAK LADI juga digunakan untuk mendistribusikan jaringan, menjaga keamanan perangkat dan data milik pengguna. Fitur keamanan yang dapat diterapkan pada mikrotik ini ialah *hide SSID, security profile, access list and connect list*.



Gambar 7. Mikrotik E-PAK LADI Desa Cangkringmalang

(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2023)

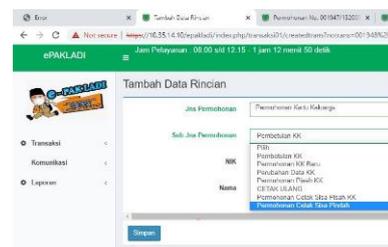
Dengan begitu, sub indikator yang ada telah sesuai dengan Delone dan McLean (2016). Terkait kualitas sistem, yakni seluruh karakteristik yang diinginkan dari sistem E-PAK LADI telah terpenuhi sesuai dengan DeLone dan McLean (2016).

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut DeLone dan McLean (2016) pembaharuan indikator kualitas informasi yaitu relevan, dapat dimengerti, akurat, keterbaruan, kelengkapan, serta ketepatan waktu. Sehingga dalam dimensi ini dapat diketahui apakah sistem E-PAK LADI telah menghasilkan kualitas informasi yang baik dan layak sebagai sistem informasi.

Relevan terkait dengan informasi yang ditampilkan dengan kebutuhan pengguna, sehingga sistem menampilkan informasi yang memberikan manfaat kepada penggunanya. Sehingga dalam penelitian relevan meliputi kesesuaian informasi yang ada pada sistem E-PAK LADI dengan kebutuhan

operator sebagai pengguna untuk memenuhi proses pelayanan. Dimana fitur yang ada mencakup pelayanan administrasi kependudukan yaitu permohonan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran serta akta kematian. Dalam pemenuhan jenis permohonan, ditampilkannya informasi seperti halnya contoh permohonan kartu keluarga menampilkan informasi mengenai perbaikan kartu keluarga, permohonan kartu keluarga baru, perubahan data kartu keluarga, permohonan pisah kartu keluarga, cetak ulang kartu keluarga, permohonan cetak ulang sisa pisah kartu keluarga dan permohonan cetak ulang sisah pindah kartu keluarga.

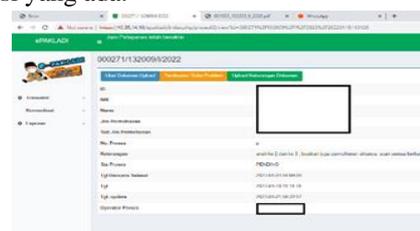


Gambar 8. Informasi Sub Jenis Permohonan E-PAK LADI

(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa informasi dalam sistem E-PAK LADI telah sesuai dengan kebutuhan proses pelayanan E-PAK LADI di desa maupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan telah sesuai dengan hak akses masing-masing operator. Kesesuaian informasi ini akan mendukung proses pelayanan, dimana informasi dapat memenuhi kebutuhan operator desa terkait pendaftaran dan juga memenuhi operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan untuk melakukan proses pelayanan selanjutnya berupa *data entry*, verifikasi dan *approve*.

Dapat dimengerti diartikan bahwa informasi yang ada pada E-PAK LADI telah dimengerti serta dipahami oleh pengguna. Hal ini didukung dengan pernyataan dari para informan bahwasanya informasi yang ada di E-PAK LADI dapat dimengerti karena penyajian informasi yang ada.



Gambar 9. Tampilan E-PAK LADI

(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2023)

Dimana dalam penyajiannya menggunakan format yang ada sudah wajar dan standar. Dimana format yang dimaksud ialah mengenai teks elemen,

warna desain aplikasi dan navigasi aplikasi. Sehingga dengan penyajian informasi dalam bentuk format yang baik akan memudahkan pengguna untuk mengerti mengenai sistem.

Akurat diartikan bahwa informasi yang ada pada E-PAK LADI mengenai data kependudukan atau informasi yang ada di sistem merupakan informasi yang akurat, valid dan dapat dipercaya. Para informan bahwasanya informasi yang ada di E-PAK LADI berupa data kependudukan maupun informasi yang berasal dari sistem merupakan informasi yang benar karena *output* tersebut telah diverifikasi dan mendapat approve TTE dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan untuk dikirim ke server proxy Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terpusat sehingga berakhir pada Data Center Kementerian Dalam Negeri untuk mendapatkan sertifikasi elektronik.



Gambar 10. Alur Verifikasi TTE pada E-PAK LADI

(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

Dimana tanda tangan elektronik (TTE) merupakan inovasi digital berupa tanda tangan terserifikasi yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi. Dengan adanya TTE, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah meminimalisasi pemalsuan data kependudukan (tte.kominfo.go.id, 2022).

Keterbaruan diartikan informasi yang ada pada E-PAK LADI merupakan informasi yang terkini. Dimana informasi yang ada di E-PAK LADI merupakan informasi yang terkini karena proses pelayanan yang real time. Dimana dalam sistem informasi, real time adalah respon yang diperoleh oleh pengguna secara langsung, sehingga pengolahan data direspon secara cepat. Kondisi ini mirip dengan sistem lampu lalu-lintas, sistem telekomunikasi, sistem transaksi antar bank, sistem komando militer, dan sebagainya. Oleh karenanya, menurut informan untuk dokumen kependudukan selain Kartu Tanda Penduduk maka pelayanan bisa dilakukan *one day service*.

Kelengkapan diartikan bahwasanya informasi yang ada pada sistem sudah lengkap. telah membantu

pengguna untuk melakukan proses pelayanan. Kelengkapan informasi yang dihasilkan oleh E-PAK LADI juga tergantung pada hak akses yang dimiliki oleh pengguna. Dalam hal ini dijelaskan bahwasanya operator di pemerintahan desa hanya bisa mengakses sistem sebatas pendaftaran, akan tetapi informasi yang ada telah memenuhi untuk proses pelayanan. Sehingga pada tahap selanjutnya akan dilanjutkan oleh operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yang memiliki hak akses lebih banyak hingga tahap *approve TTE* agar permohonan dokumen dapat segera dicetak. Pada tahapan *data entry*, verifikasi dan *approve TTE*, informasi yang ada pada sistem juga telah lengkap untuk proses pelayanan dokumen kependudukan melalui E-PAK LADI.

Ketepatan waktu diartikan bahwasanya ketepatan informasi yang ditampilkan oleh sistem E-PAK LADI dipengaruhi oleh kecepatan jaringan internet di lokasi dan jumlah permohonan yang ada. Hal ini didukung dengan pernyataan para informan yang menyatakan bahwa kecepatan informasi yang ditampilkan telah cukup baik, dimana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dikarenakan jaringan stabil serta disaat awal-awal jam pelayanan, *traffic* belum padat sehingga informasi yang ditampilkan dapat muncul tepat waktu. Dengan begitu, maka sub indikator relevan, *understandibility*, akurat, keterbaruan, kelengkapan dan ketepatan waktu telah sesuai dengan indikator kualitas informasi berdasarkan DeLone dan McLean (2016).

3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Dalam keberhasilan sistem informasi, menurut DeLone dan McLean (2016) kualitas pelayanan memaparkan mengenai dukungan dalam pelayanan yang diterima dari bagian organisasi atau departemen yang bertanggung jawab kepada pengguna sistem. Selain itu menurut DeLone dan McLean (2016) dalam dimensi kualitas pelayanan terdapat pembaharuan yaitu *reliability*, *empathy*, dan *responsiveness*.

Menurut Tjiptono (2014) kehandalan menjadi bukti kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hasil dari sub indikator kehandalan dapat diketahui bahwasanya pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan sebagai penyedia sistem telah memberikan pelayanan yang baik, sudah dirasa mampu dan handal untuk memberikan pelayanan kepada operator desa Desa Cangkringmalang karena pihak penyedia sistem telah mengatasi dengan baik permasalahan mengenai sistem.

Selain itu operator desa juga menjadi pihak yang bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan E-PAK

LADI yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna tidak langsung. Dalam hal ini kemampuan operator sudah terlihat handal dan mampu dalam mengerjakan tugas dan kewajibannya dalam pelayanan. karena telah mengetahui secara jelas persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat, prosedur, penerbitan dokumen hingga cara kerja dalam mengoperasikan sistem beserta peralatan peripheral yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Saiful Bachri selaku masyarakat yang memanfaatkan E-PAK LADI :

“Saya sebagai orang awam yang diluar dari kelurahan sini kan ya, kayaknya sih dia mampu menangani terkait hal itu semuanya kaya persyaratan tau jelas terus prosedur yang ditempuh bagaimana kalau mengenai input atau lainnya saya sebagai orang yang awam melihat efisiensi waktu yang dia ditunjukkan sudah sangat bagus” (Wawancara pada 14 Februari 2023).



Gambar 11. Kemampuan Operator Desa dalam Proses Pelayanan

(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

Empati merupakan kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dapat diketahui bahwasanya pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan sikap yang ramah, dan menanggapi keluhan operator Desa Cangkringmalang dengan baik selama pelayanan dilakukan. Pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memberikan sosialisasi secara rutin bagi operator sesuai wilayah untuk membantu operator dalam menyelesaikan masalah dalam penerapan E-PAK LADI.



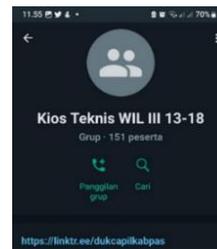
Gambar 12 . Sosialisasi Operator Desa E-PAK LADI

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, 2023)

Selain itu, operator desa yang bertanggung jawab dalam sistem sebagai individu yang berinteraksi secara langsung dengan sasaran pelayanan yaitu masyarakat telah menunjukkan empati yang baik dimana operator telah memiliki empati yang cukup disaat proses pelayanan diberikan. Sebagaimana dijelaskan oleh Saiful Bachri selaku masyarakat yang menyatakan bahwa :

“Ya kalau empati, menurut saya worth it lah meskipun tidak terlalu ramah, tidak terlalu lama pelayanannya sedang lah tapi tetap bersikap ke kita masyarakat kita butuhnya kita apa dijelaskan prosedurnya sewaktu saya mengurus pertama Kartu Keluarga, sekarang karena pengalaman kedua saya sudah paham jadi menurut saya sudah cukup sih kerjanya juga cepat” (Wawancara pada 14 Februari 2023).

Terkait sub indikator daya tanggap, dapat diketahui bahwasanya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan telah memiliki daya tanggap yang baik terkait proses pelayanan kepada operator desa termasuk Desa Cangkringmalang dikarenakan adanya grup *whatsapp* yang terhubung dengan tim teknis E-PAK LADI.



Gambar 13. Whatsapp Group Operator dan Tim Teknis E-PAK LADI

(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

Selain itu, operator desa juga menjadi pihak yang bertanggung jawab dalam sistem sebagai individu yang berinteraksi secara langsung dengan sasaran pelayanan yaitu masyarakat. Dapat diketahui bahwasanya operator desa telah memiliki daya tanggap yang cukup baik. Sebagaimana dijelaskan oleh Milah Amaliah Putri selaku masyarakat Desa Cangkringmalang yang menyatakan :

“Kalo kecepatan pegawai sama responnya sat set pada saat itu mbak, karena sewaktu masuk itu ditanyain mau mengurus apa, persyaratannya diminta semua kebetulan memang saya persyaratannya lengkap karena saya bawa dokumen asli juga terus langsung dikasih kitir waktu itu. Kadang sebelum ada ini kan ada yang harus beberapa hari, ekspetasi saya pas kesini pasti lama (Wawancara pada 14 Februari 2023).

Berdasarkan hasil dari penelitian dapat diambil kesimpulan bahwasanya daya tanggap yang diberikan

oleh operator Desa Cangkringmalang dapat dikatakan sudah cukup baik. Dimana dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan juga telah memberikan daya tanggap yang baik melalui *grup whatsapp* kepada operator. Dengan begitu, maka sub indikator kehandalan, empati dan daya tanggap ini telah sesuai dengan DeLone dan McLean (2016) dimana kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam keberhasilan sistem informasi.

4. Penggunaan (Use)

Indikator ini merupakan tingkatan dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi (DeLone and McLean, 2016). Dalam model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean, merekomendasikan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). Dimana dimensi minat memakai pengoperasian sistem E-PAK LADI merupakan suatu tanggung jawab atau kewajiban operator sebagai pengguna bukan karena adanya keinginan atau sukarela. Meskipun D&M IS Success Model oleh DeLone dan McLean telah banyak diterapkan di beberapa penelitian empiris untuk menjelaskan kesuksesan dari suatu sistem informasi, namun model ini lebih cocok pada pemakaian sistem informasi yang bersifat *voluntary*.

Pada tahun 2005 *D&M IS Success Model* berhasil dikembangkan di sektor publik oleh Livari (2005) pada dewan kota (*city council*) di Oulu, Finlandia. Oleh karenanya, peneliti menggunakan indikator dari dimensi penggunaan (*use*) yang diadopsi Livari (2005) dari DeLone dan McLean untuk melakukan studi lapangan dari sistem informasi yang diwajibkan (*mandatory*) di sektor publik. Sub indikator yang digunakan ialah frekuensi penggunaan dan penggunaan harian.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, frekuensi penggunaan E-PAK LADI di Desa Cangkringmalang dalam kurun waktu seminggu termasuk sering. Hal ini didukung oleh pernyataan para informan yang menyatakan karena sistem tersebut memiliki sifat *real time*, oleh karenanya sistem sering digunakan. Oleh karenanya E-PAK LADI L sering digunakan pada hari efektif untuk bekerja pada hari senin hingga jumat karena permohonan dapat diajukan pada hari tersebut hingga batas waktu pukul 12.00 WIB.

Penggunaan harian E-PAK LADI diketahui mencapai kurun waktu empat jam di Desa Cangkringmalang. Hal ini disebabkan adanya batas waktu pelayannya yang diterapkan pada sistem E-PAK LADI yaitu pukul 08.00 WIB – 12.00 WIB untuk

memastikan bahwasanya pelayanan selain Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak dapat diterapkan secara *one day service* sehingga diluar jam tersebut, operator desa sebagai pengguna tidak dapat lagi menggunakan atau mengakses sistem.

5. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Dalam keberhasilan sistem informasi, menurut DeLone dan McLean (2016) kepuasan pengguna memaparkan mengenai Sehingga terkait sub indikator dapat dibagi menjadi kepuasan pengguna terhadap sistem, kepuasan pengguna terhadap informasi dan kepuasan pengguna terhadap pelayanan.

Terkait kepuasan terhadap sistem, dapat disimpulkan bahwa pengguna sistem merasa sudah cukup puas. Hal ini didukung dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa operator desa sudah merasa puas dengan sistem E-PAK LADI karena mudah dioperasikan meskipun orang awam akan teknologi. Selain itu karena E-PAK LADI memiliki sistem yang sederhana, serta memudahkan operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan karena telah adanya plot wilayah. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Ilham selaku Operator *Database* E-PAK LADI yang menyatakan bahwa :

“Saya rasa puas sih...jadi lebih mudah soalnya udah di plot tiap kecamatan sama desa lebih ringkas kalau dulu kan campur jadi satu numpuk permohonannya” (Wawancara pada 04 Mei 2023)

Hal ini juga dipaparkan oleh Mirza Hijriatul Amanda selaku operator E-PAK LADI Desa Cangkringmalang yang menyatakan bahwa :

“Kalau sistemnya puas banget saya, untuk belajarnya di awalnya juga sudah puas karena terhitung mudah meskipun bukan lulusan bidang IT selama intruksinya jelas, saya pasrahnya itu masalah kabel seperti tadi seperti kurang kengkeng kan sewaktu awal cukup membingungkan saya soalnya mickroitik bergeser dikit saja, sistem tidak bisa diakses padahal internet nya bisa jadi upload dokumen tidak terkirim” (Wawancara pada 15 Februari 2023).

Dari hasil penelitian yang diperoleh dari informan selaku pengguna sistem secara langsung, dapat disimpulkan bahwasanya operator selaku pengguna langsung sudah merasa puas dengan sistem E-PAK LADI. Terkait kepuasan pengguna, juga dinilai berdasarkan kepuasan terhadap informasi. Pengguna yang dimaksud merupakan operator selaku pengguna langsung dan masyarakat selaku pengguna tidak langsung. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwasanya operator dan masyarakat sudah merasa puas dengan informasi yang dihasilkan oleh sistem.

Sebagaimana dijelaskan oleh Milah Amaliah Putri selaku operator E-PAK LADI Desa Cangkringmalang yang menyatakan bahwa :

“Untuk informasi dari sistem cukup puas saya karena lengkap, mulai dari informasi riwayat permohonan, informasi mengenai data apa yang harus diinput, balasan dari pihak capil untuk verifikasi data yang kurang sama informasi tanggal selesai kapan buat masyarakat menurut saya sudah cukup informasi nya. Ya saya puas” (Wawancara pada 15 Februari 2023).

Terkait kepuasan terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem E-PAK LADI selain dipaparkan oleh operator desa juga dipaparkan oleh masyarakat Desa Cangkringmalang. Hal ini dikarenakan masyarakat selaku pengguna tidak langsung juga merasakan kepuasan terhadap informasi yang dihasilkan sistem. Seperti yang dipaparkan oleh Bapak Subandi selaku masyarakat Desa Cangkringmalang yang menyatakan bahwa :

“Alhamdulillah informasinya saya sudah paham, saya mengurus perpindahan Kartu Keluarga anak saya itu senin, terus dikasih tau sama petugasnya juga tanggal selesainya ada di kitir (bukti pendaftaran). Kebetulan hari ini sudah selesai” (Wawancara pada 14 Februari 2023).

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwasanya pengguna secara langsung yaitu operator maupun masyarakat selaku pengguna tidak langsung. Sub indikator terakhir ialah kepuasan pelayanan. Dimana hal ini mencakup kepuasan pengguna terkait pelayanan dari pihak pengembang sistem. Dari hasil penelitian yang diperoleh, bahwasanya pengguna yaitu operator desa sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Selain itu, masyarakat selaku pengguna tidak langsung juga sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak operator Desa Cangkringmalang, sebagaimana yang dipaparkan oleh operator Desa Cangkringmalang terhadap pelayanan yang diperoleh dari pihak pengembang sistem yang menyatakan bahwa :

“Selama setahun lebih ini menurut saya sudah baik ya reaksi pihak dinas untuk proses pelayanan, membantu operator di whatsapp group jika ada balasan keterangan dari input data yang kita lakukan juga cepat ditanggapi kalau kita tidak mengerti maksudnya bagaimana, terus kalau ada keluhan juga, kalau saya sendiri selaku operator sudah puas” (Wawancara pada 15 Februari 2023).

Selain itu, terkait kepuasan pengguna tidak langsung yaitu masyarakat terhadap operator Desa

Cangkringmalang dalam pelayanan E-PAK LADI juga dijelaskan oleh Milah Amaliah Putri selaku masyarakat Desa Cangkringmalang yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan dari operatornya disini cukup cepat tidak sampai setengah jam waktu itu mengurus KTP yang rusak, memuaskan, kinerjanya juga bagus mungkin kalau dinilai range sampe 100 ya mungkin 80 lah ya mbak, keterlambatan juga bukan kendala sini juga karena blangkonya habis” (Wawancara pada 14 Februari 2023).

Terkait hal yang sama juga dipaparkan oleh Saiful Bachri selaku masyarakat Desa Cangkringmalang yang menyatakan bahwa :

“Kalau hasil pelayanannya bagus memuaskan, ini kan akta kelahiran juga juga baru mengurus yang ini kedua kalinya kalau pengalaman yang kartu keluarga kemarin juga ya bagus terkait dengan sikap dan pelayanannya mulai dari orang-orangnya maupun yang lainnya sudah bagus, kalau kartu keluarga kemarin juga hanya dua hari” (Wawancara pada 14 Februari 2023).

Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya pengguna, baik operator desa sebagai pengguna langsung maupun masyarakat sebagai pengguna tidak langsung telah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dalam E-PAK LADI. Dengan begitu, maka sub indikator kepuasan pengguna terhadap sistem, kepuasan pengguna terhadap informasi dan kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan telah sesuai dengan DeLone dan McLean (2016).

6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Nilai publik dan nilai sosial merupakan hasil yang diinginkan dari adanya sistem yang berada pada pelayanan publik. Dimana profitabilitas tentunya tidak akan sesuai dengan sistem pemerintah dalam *e-Government*. DeLone dan Mclean merekomendasikan dampak atau manfaat yang diperoleh oleh pengguna karena masalah profitabilitas yang berbeda dengan sistem pada pemerintahan. Selain itu, *net benefit* menjadi pertimbangan karena sistem informasi bisa memberikan dampak secara luas tidak hanya dalam level individu maupun organisasi, bahkan bisa memberikan dampak pada antar organisasi, industri dan masyarakat luas, sehingga *net benefit* merupakan variabel yang cocok untuk level analisa kesuksesan implementasi sebuah sistem (DeLone & McLean, 2016). Sehingga sub indikator dalam indikator ini adalah produktivitas dan efisiensi dimana mencakup manfaat yang luas yang diperoleh oleh pengguna melalui E-PAK LADI

Menurut Hasibuan dalam Busro (2018) produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Sebagaimana dijelaskan oleh

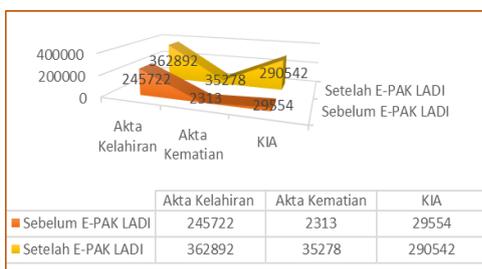
Milah Amaliah Putri selaku masyarakat Desa Cangkringmalang yang menyatakan bahwa :

“Sebelum mengurus KTP ini kan saya sebelumnya mengurus Kartu Keluarga itu prosesnya malah lebih cepat. Biasanya kalo ke capil itu biasanya ada yang bayar calo karena gamau ribet kalo biaya sendiri biasanya kita harus keluar biaya bensin kalo rumahnya jauh, materai, foto copy belum lagi waktu jadi saya kalau mau mengurus apa-apa itu males mbak tapi karena tau ini juga kemaren saya mengurus Kartu Keluarga ternyata cepet saya tanyakan ke petugasnya ternyata KTP yang rusak bisa akhirnya saya juga ganti KTP ” (Wawancara pada 14 Februari 2023).

Hal ini juga dipaparkan oleh Haru Kustiawan selaku masyarakat Desa Cangkringmalang yang menyatakan bahwa :

“Saya cari tau sendiri mbak, mungkin kalau katanya mbak tadi apa ada banner di dusun saya kurang tau mungkin sudah dilepas, jadi ketika tau waktu itu bisa mengurus semuanya disini saya mengurus yang pertama itu akta kelahiran anak saya yang baru lahir terus yang kedua ini saya memperbarui Kartu Keluarga” (Wawancara pada 15 Februari 2023)

Produktivitas pengurusan dokumen kependudukan di Desa Cangkringmalang terlihat dari frekuensi permohonan mencapai 17.551 permohonan per 31 Desember 2021 yang dimulai pada bulan Juni 2021. Sementara pada tahun 2022 hingga 2023 permohonan sudah berjalan normal, terhitung per tanggal 22 Februari 2023 terdapat 1.959 permohonan yang dimulai sejak tahun 2022. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan kepemilikan dokumen kependudukan Kabupaten Pasuruan meningkat setelah adanya E-PAK LADI.



Gambar 14. Perbandingan Jumlah Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Pasuruan

(Sumber : Data diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan data yang diperoleh dapat diketahui bahwasanya untuk kepemilikan Akta Kelahiran naik sebesar 31,6 % dimana sebelumnya kepemilikan Akta Kelahiran telah sebesar 53,7% dengan sebelum adanya E-PAK LADI dan naik menjadi 85,3% setelah aplikasi

ini diluncurkan. Terkait kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) juga mengalami kenaikan sebesar 19,6%, dimana sebelumnya kepemilikan tersebut sebesar 8% meningkat menjadi sebesar 27,4%. Sementara itu, untuk kepemilikan Akta Kematian sangat meningkat, dimana sebelumnya hanya kurang dari 10% akan tetapi dengan adanya E-PAK LADI, kepemilikan akta kematian mencapai 50%. Dengan begitu, maka indikator ini telah sesuai dengan Delone dan McLean (2003) dimana sistem informasi telah memberikan dampak secara luas tidak hanya dalam level individu maupun organisasi, bahkan bisa memberikan dampak pada antar organisasi, industri dan masyarakat luas seperti halnya produktivitas.

Terkait efisiensi, E-PAK LADI dapat meminimalisir mobilitas, waktu, antrian dan jarak yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan dokumen kependudukan. Khususnya pada masyarakat Desa Cangkringmalang yang terletak ± 14 kilometer dengan jarak tempuh sekitar 45 menit, E-PAK LADI sangat membantu masyarakat memperoleh pelayanan yang menjadi haknya sebagai warga negara. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Subandi selaku Desa Cangkringmalang yang menyatakan bahwa :

“Lumayan mbak, saya kira gaada masalah pelayanannya. Sekarang yang diurus di kecamatan sudah bisa diurus disini jadi seolah seolah masyarakat tidak direpotkan mengenai itu jadi sudah bisa ditampung satu ruangan terus dekat dari rumah”(Wawancara pada 14 Februari 2023).

Hal ini juga dipaparkan oleh Bapak Saiful Bachri selaku masyarakat Desa Cangkringmalang yang menyatakan bahwa :

“Kalau manfaat pertama, dari orang-orang yang jauh maupun apa itu ke desa kan lebih cepet dekat, terus yang kedua efisiensi waktu jadi orang-orang yang bekerja maupun yang lainnya lebih efisien, biasanya harus lama ini beberapa hari sudah jadi. Dampak lainnya ya kalau misalnya teman-teman atau orang-orang ada yang calo itu bisa mengurangi seperti itu, kalau hambatannya tentunya orang-orang yang gatau E-PAK LADI prosedurnya nanti bingung kalau kita generasi milenial kan enak banget kalo yang orang tua itu yang sulit sih jadi seharusnya ada informasi terus tapi pengalaman saya sebelumnya mengurus Kartu Keluarga dan sekarang Akta Kelahiran anak saya mudah-mudahan asal persyaratannya lengkap”(Wawancara pada 14 Februari 2023).

Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya manfaat yang didapatkan selain untuk produktivitas, manfaat dari

adanya E-PAK LADI dapat meminimalisir mobilitas, waktu, antrian dan jarak. Selain itu sistem E-PAK LADI dapat memudahkan bagi karyawan atau pekerja sehingga tidak perlu mengurus cuti kerja terlalu sering.

Dengan begitu, maka indikator ini telah sesuai dengan Delone dan McLean (2016) dimana sistem informasi telah memberikan dampak secara luas tidak hanya dalam level individu maupun organisasi, bahkan bisa memberikan dampak pada antar organisasi, industri dan masyarakat luas seperti halnya produktivitas dan efisiensi. Hasil pembahasan yang telah dipaparkan terkait efektivitas sistem E-PAK LADI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dengan studi kasus di Desa Cangkringmalang, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum sistem E-PAK LADI sudah memenuhi hampir semua aspek keberhasilan sistem yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti senantiasa mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah bersedia untuk bekerjasama dan berperan dalam penelitian ini :

1. Bapak Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing akademik dan skripsi.
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. dan Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
3. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
4. Bapak dan Ibu dari instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yang telah membersihkan data yang dibutuhkan dalam penelitian dan informasi.
5. Bapak dan Ibu Kantor Balai Desa Cangkringmalang yang memberikan izin untuk pelaksanaan penelitian dan pengambilan data.
6. Masyarakat Desa Cangkringmalang yang bersedia membersihkan data dan informasi.
7. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian analisis mengenai Efektivitas Sistem E-PAK LADI di Desa Cangkringmalang yang telah dipaparkan sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa sistem E-PAK LADI telah berjalan cukup baik dan efektif. Hal ini dikarenakan sistem E-PAK LADI telah hampir memenuhi indikator berdasarkan jurnal “*Information*

Systems Success Measurement Foundations and Trends in Information System” (2016) oleh William H. Delone dan Ephraim R. McLean. Namun, pada indikator kualitas sistem masih ditemukannya *error* pada sistem yang dapat menghambat pelayanan sehingga jaringan internet masih harus ditingkatkan. Selain itu pada indikator penggunaan, dianggap kurang sesuai untuk sistem E-PAK LADI yang bersifat *mandatory* karena digunakan di sektor publik sehingga indikator penggunaan penggunaan tidak diperlukan untuk menilai keberhasilan sistem E-PAK ALDI

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas, terdapat beberapa saran yang dimiliki peneliti terkait efektivitas sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (E-PAK LADI) baik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan maupun Desa Cangkringmalang. Tujuan penyampaian saran ialah sebagai berikut :

1. Bimbingan teknis tidak hanya diberikan kepada operator desa sesuai dengan SK yang ada, namun akan lebih baik jika ada salah satu perangkat desa yang dapat menjadi pengganti jika operator berhalangan hadir.
2. Senantiasa melakukan pembaruan sistem E-PAK LADI untuk menyesuaikan dengan kebutuhan mendatang dan untuk meningkatkan kualitas yang ada daripada sebelumnya agar tidak terjadi *error* karena jaringan internet yang terulang kembali.
3. Menyediakan rekap *database* untuk mengantisipasi adanya kerusakan pada sistem E-PAK LADI.
4. Memastikan operator selalu melakukan sesi *logout* untuk meminimalisir adanya akses yang tidak diinginkan. Selain itu, pengembang sistem dapat menerapkan *user* E-PAK LADI dapat *logout* otomatis jika mereka *idle* atau tidak melakukan aktivitas apapun selama durasi waktu tertentu. Konsep ini mirip dengan sistem keamanan yang dilakukan pada *mobile banking* dan *internet banking*. Hal ini dikarenakan keamanan dari sistem E-PAK LADI sudah sangat cukup aman, akan tetapi faktor eksternal seperti keteledoran perlu dipertimbangkan.
5. Meningkatkan kualitas kecepatan jaringan internet dengan bekerjasama dengan sebanyak mungkin provider atau penyedia jaringan. Terutama bagi desa yang berada di titik *blank spot* di Kabupaten Pasuruan yang belum dapat menerapkan E-PAK LADI

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, S., & Mursyidah, L. (2022). *The Success of the Population Administration Service Program Through the e-PAK LADI Kiosk in Pasuruan Regency: Keberhasilan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kios e- PAK LADI di Kabupaten Pasuruan*. 20, 1–7.
- Andriani, P. N., & Setyowati, E. (2016). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(1), 58–67.
- Arifin, Jawanto. 2022. “Tinggal 64 Desa di Kab Pasuruan yang Belum Punya Kios E-PakLadi”, <https://radarbromo.jawapos.com/daerah/bangil/30/06/2022/tinggal-64-desa-di-kab-pasuruan-yang-belum-punya-kios-e-pak-ladi/?amp=1>, diakses pada 03 November 2022.
- Ayu, I. W., Zulkarnaen, & Fitriyanto, S. (2022). *Budaya Digital dalam Transformasi Digital Menghadapi Era Society 5.0*. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Lokal*, 5(1), 20–25.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *Information Systems Success Measurement. Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/2900000005>
- Hambleton, R., & Howard, J. (2013). *Place-Based Leadership and Public Service Innovation. Local Government Studies*, 39(1), 47–70. <https://doi.org/10.1080/03003930.2012.693076>
- Iivari, J. (2005). *An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Indarsin, T., & Ali, H. (2017). *Attitude toward Using m-Commerce: The Analysis of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Trust: Case Study in Ikens Wholesale Trade, Jakarta-Indonesia. Saudi Journal of Business and Management Studies*, 2(11), 995–1007. <https://doi.org/10.21276/sjbms.2017.2.11.7>
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik*. *Publika*, 245-260.
- Model. Information Systems Research*, vol. 11, no. 4, pp. 342–365.
- Mindarti, L. I., & Juniar, A. P. A. (2018). *Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Government (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)*. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 19-27.
- Nasraoui, O. (2011). *World Wide Web Personalization. Encyclopedia of Data Warehousing and Mining*, 1235–1241. <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-557-3.ch233>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). Laporan Triwulan I, www.ombudsman.go.id diakses pada 1 November 2022.
- Qadir, S., & Quadri, S. M. K. (2016). *Information Availability: An Insight into the Most Important Attribute of Information Security*. April, 185–194.
- Saufa, & Wahyu. (2017). *Evaluasi Sistem Temu Kembali Informasi Opac Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (Ums). Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(2), 140–151. <https://doi.org/10.24252/kah.v5i2a1>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis e-Government dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Sholihah, K., & Oktariyanda, T. A. (2015). *Inovasi Program Pelayanan Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang (Studi Kasus pada Desa Megaluh)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1503–1516.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang- Undang Nomor 24 Tentang Administrasi Kependudukan, (2013).
- Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Venkatesh, V. 2016. *Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance*

