

The Effectiveness of Online-Based Population Administration Services via the Kios E-Pakladi Application

[Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Melalui Aplikasi Kios E-Pakladi]

Oleh:

Ghania Nasha Zahira

Isnaini Rodiyah

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Bulan Februari, Tahun 2026



Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan hak fundamental warga negara sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan UUD 1945, dengan administrasi kependudukan memegang peran krusial dalam menyediakan identitas hukum dan akses layanan sosial-ekonomi, meskipun sering terkendala birokrasi rumit, kekurangan SDM, serta infrastruktur tidak merata; laporan Ombudsman RI mencatat 10.846 keluhan pada 2024, naik 28% dari tahun sebelumnya, sehingga diperlukan inovasi digital melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berdasarkan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas.

Di Kabupaten Pasuruan, capaian kepatuhan layanan mencapai 97,35% pada 2024 (peringkat 25 nasional), namun tantangan persist di tingkat desa seperti sosialisasi kurang dan infrastruktur lemah; inovasi Kios E-PAKLADI, diatur Perbup Nomor 11 Tahun 2021 dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019, menyediakan layanan online terintegrasi SIAK di balai desa dengan fitur transaksi KK, KTP, akta, unggah dokumen, verifikasi real-time, dan pencetakan cepat, mencakup 278 desa pada 2025 dengan peningkatan layanan 12%.

Data perkembangan menunjukkan kios aktif naik dari 50 (14%) pada 2020 menjadi 310 (85%) pada 2024, sementara di Desa Plintahan layanan naik 2,15% (651 ke 665) dengan peningkatan signifikan pada KTP (91,21%) dan Surat Pindah (158,82%); penelitian ini mengukur efektivitas menggunakan teori Budiani (2007) melalui indikator ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, serta pemantauan, guna menganalisis implementasi di Desa Plintahan sembari mengatasi hambatan seperti server maintenance, jaringan tidak stabil, dan operator terbatas, melengkapi studi sebelumnya yang kurang fokus pada keberlanjutan.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis online melalui aplikasi Kios e-PAKLADI di Pemerintah Desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, yang dapat dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian utama dan terakhir yang disebutkan dalam jurnal: "Bagaimana efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis online melalui aplikasi Kios e-PAKLADI di Desa Plintahan?"

Metode

Komponen Metode	Deskripsi
Jenis Penelitian	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi secara mendalam efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis online melalui Kios e-PAKLADI.
Lokasi Penelitian	Penelitian dilaksanakan di Balai Desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan , yang telah menerapkan inovasi layanan Kios e-PAKLADI.
Informan Penelitian	Informan penelitian terdiri dari perangkat desa (Kaur Umum dan Sekretaris Desa) serta masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Desa Plintahan.
Teknik Penentuan Informan	Penentuan informan menggunakan purposive sampling , yaitu memilih individu yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan program e-PAKLADI.
Teknik Pengumpulan Data	Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi berupa laporan layanan dan dokumen administrasi terkait.
Teknik Analisis Data	Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang meliputi empat tahap: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil

Indikator Efektivitas (Budiani, 2007):

- **Ketepatan Sasaran:** Program tepat sasaran bagi masyarakat produktif (pekerja pabrik/usaha kecil); kemudahan akses di balai desa; hambatan: dokumen tidak lengkap (50% pending), jaringan tidak stabil, operator terbatas (hanya 1 orang).
- **Sosialisasi Program:** Terbatas pada pelatihan aparat desa; masyarakat tahu via mulut ke mulut/papan pengumuman; kurang partisipasi aktif warga.
- **Pencapaian Tujuan:** Peningkatan layanan (KTP +91%, KK stabil); efisiensi waktu/biaya; tapi verifikasi lambat (4-5 hari), jaringan & jam operasional pendek; tingkat penyelesaian keseluruhan 62,74% (665/1060 pengajuan 2024).
- **Pemantauan & Pengendalian:** Efektif via 2 grup WhatsApp (teknis & administratif); respons cepat dari Dispendukcapil; informal tapi kolaboratif, mendukung deteksi dini masalah.

Pembahasan

Analisis Efektivitas (Budiani, 2007): Layanan Kios e-PAKLADI di Desa Plintahan positif secara keseluruhan, meningkatkan efisiensi & aksesibilitas administrasi kependudukan, tapi terhambat teknis & administratif; mendukung masyarakat produktif, namun butuh perbaikan untuk keberlanjutan.

Ketepatan Sasaran: Tepat sasaran (akses dekat, bantu pekerja); hambatan: dokumen tidak lengkap (50% pending), jaringan lambat, operator tunggal → sejalan dengan Kamala (2022) soal koordinasi & SDM.

Sosialisasi Program: Terbatas internal (pelatihan aparat); masyarakat pasif, tahu via informal → mirip Nugroho & Yuliani (2023), rendah partisipasi akibat kurang komunikasi interaktif. Pencapaian Tujuan: Tercapai (peningkatan layanan, hemat waktu/biaya); tapi ketidaksinkronan (penyelesaian 62,74%), verifikasi lambat → konsisten dengan Fitriana & Nugroho (2024) soal infrastruktur jaringan.

Pemantauan & Pengendalian: Efektif informal via WhatsApp (respons cepat, kolaboratif); transparan, tapi perlu evaluasi formal → mendukung stabilitas layanan meski tanpa laporan rutin.

Implikasi: Perkuat sosialisasi, SDM, & infrastruktur; bandingkan studi Sari & Rustianingsih (2024) – digitalisasi sukses tapi belum inklusif penuh.

Temuan Penting Penelitian

Kios e-PAKLADI memberikan dampak positif pada efisiensi pelayanan publik di Desa Plintahan; peningkatan layanan 2,15% (651 ke 665, 2023-2024); signifikan di KTP (+91,21%) & Surat Pindah (+158,82%), tapi penurunan di Biodata WNI (-73,38%).

Ketepatan Sasaran: Tepat bagi masyarakat produktif (pekerja pabrik); akses mudah di balai desa; hambatan: 50% permohonan pending (dokumen tidak lengkap), jaringan tidak stabil, operator tunggal.

Sosialisasi Program: Terbatas pada aparat desa (pelatihan internal); masyarakat tahu via informal; kurang partisipasi aktif & pemahaman persyaratan.

Pencapaian Tujuan: Tercapai efisiensi waktu/biaya; tingkat penyelesaian 62,74% (665/1.060 pengajuan 2024); verifikasi lambat (4-5 hari), jam operasional pendek.

Pemantauan & Pengendalian: Efektif via 2 grup WhatsApp (teknis & administratif); respons cepat, kolaboratif antar-instansi; mendukung deteksi dini masalah.

Rekomendasi: Perkuat sosialisasi, tingkatkan SDM & infrastruktur untuk keberlanjutan digitalisasi

Manfaat Penelitian

Penelitian tentang efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis online melalui aplikasi Kios E-PAKLADI di Desa Plintahan, Kabupaten Pasuruan, memberikan manfaat signifikan baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, studi ini memperkaya pemahaman tentang penerapan teori efektivitas Budiani (2007) dalam konteks digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa, mengungkap bagaimana indikator seperti ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan berkontribusi pada keberhasilan program, serta melengkapi penelitian sebelumnya yang kurang fokus pada keberlanjutan dan distribusi akses.

Secara praktis, temuan ini menawarkan rekomendasi konkret bagi pemerintah daerah, seperti penguatan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, peningkatan sumber daya manusia (misalnya, tambah operator), dan perbaikan infrastruktur jaringan untuk mengatasi hambatan teknis, sehingga mendukung efisiensi layanan, mengurangi birokrasi, dan memastikan implementasi digitalisasi yang berkelanjutan, akhirnya meningkatkan aksesibilitas dokumen kependudukan bagi masyarakat produktif seperti pekerja pabrik dan pelaku usaha kecil.

Referensi

H. Monoarfa, "Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik," 2025.

R. Fauziya and M. Said, "Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Pasuruan)," *Jurnal Cahaya Mandalika*, vol. 3, no. 21, pp. 801–810, 2021, [Online]. Available: [http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/7471%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/7471/\\$1_FIA_21901091158_ROUDHOTUL_FAUZIYA.pdf?sequence=i](http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/7471%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/7471/$1_FIA_21901091158_ROUDHOTUL_FAUZIYA.pdf?sequence=i)

Nurlaila Nurlaila, Zuriatin Zuriatin, and Nurhasanah Nurhasanah, "Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima," *Public Service and Governance Journal*, vol. 5, no. 2, pp. 21–37, 2024, doi: 10.56444/psgj.v5i2.1468.

I. Kristian, "Kebijakan Publik dan Tantangan Implementasi Di Indonesia," *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, vol. 21, no. 2, pp. 88–98, 2023, [Online]. Available: <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/7>

I. Hasibah, Hayat, and H. Anadza, "EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)," *Journal Publicuho*, vol. 5, no. 4, pp. 1027–1040, Nov. 2022, doi: 10.35817/publicuho.v5i4.47.

L. Choirunnisa, T. H. C. Oktaviana, A. A. Ridlo, and E. I. Rohmah, "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia," *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, vol. 3, no. 1, pp. 71–95, 2023, doi: 10.15642/sosyus.v3i1.401.

R. A. Gati, "Tabel 1 Hasil Evaluasi SPBE Kota Bandung , Kota Surabaya dan Kota Tangerang," *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, vol. 4, no. 1, pp. 37–46, 2022, [Online]. Available: <http://spbe.go.id/moneval>

S. Agustin and L. Mursyidah, "The Success of the Population Administration Service Program Through the e-PAK LADI Kiosk in Pasuruan Regency," *Indonesian Journal of Public Policy Review*, vol. 20, Sep. 2022, doi: 10.21070/ijppr.v20i0.1287.

W. E. Fauziyah and L. Arif, "Model Implementasi Kebijakan Van Meter Dan Van Horn Dalam Tinjauan Pembangunan Jalan Lingkar Selatan (Ring Road) Di Kabupaten Tuban," *Journal Publicuho*, vol. 4, no. 2, Jun. 2021, doi: 10.35817/jpu.v4i2.18573.

Fitriyani and M. H. Jusuf, "Implementasi Dan Evaluasi Digitalisasi Administrasi Kependudukan," *Jurnal Informatika & Komputasi*, 2025.

