

Yuuma Help

NASHA_BISMILLAH ACC

 Moodle2 B - No Repository 6

Document Details

Submission ID**trn:oid::3117:536179696****Submission Date****Dec 4, 2025, 12:24 PM GMT+7****Download Date****Dec 4, 2025, 12:28 PM GMT+7****File Name****NASHA_BISMILLAH ACC.docx****File Size****202.1 KB****18 Pages****7,251 Words****49,055 Characters**

16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Top Sources

- 11%  Internet sources
 - 4%  Publications
 - 13%  Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

- 11% Internet sources
- 4% Publications
- 13% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	Universitas Amikom on 2022-08-18	5%
2	Student papers	Universitas Amikom on 2022-06-14	1%
3	Internet	eprints.ipdn.ac.id	<1%
4	Internet	ojs.uho.ac.id	<1%
5	Internet	neorespublica.uho.ac.id	<1%
6	Student papers	Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) on 2025-10-17	<1%
7	Internet	etheses.iainpekalongan.ac.id	<1%
8	Internet	core.ac.uk	<1%
9	Internet	ojs.ekuitas.ac.id	<1%
10	Internet	library.um.ac.id	<1%
11	Student papers	Syntax Corporation on 2025-05-16	<1%

12	Internet	123dok.com	<1%
13	Internet	www.researchgate.net	<1%
14	Student papers	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2023-07-13	<1%
15	Student papers	Politeknik STIA LAN Jakarta on 2025-10-14	<1%
16	Internet	digilib.unila.ac.id	<1%
17	Internet	www.medcom.id	<1%
18	Student papers	Universitas Negeri Yogyakarta on 2025-10-20	<1%
19	Internet	ejournal.iainmadura.ac.id	<1%
20	Internet	repositorio.comillas.edu	<1%
21	Student papers	Universitas Tidar on 2021-06-18	<1%
22	Internet	adoc.pub	<1%
23	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
24	Internet	www.lintastv.com	<1%
25	Internet	archive.umsida.ac.id	<1%

26	Internet	radio-swarabersujud.com	<1%
27	Student papers	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya on 2019-08-08	<1%
28	Student papers	Universitas Lancang Kuning on 2025-02-24	<1%
29	Student papers	Universitas Mulawarman on 2021-01-07	<1%
30	Publication	Yupiter Gulo, Nicken Destriana. "PEMBERDAYAAN EKONOMI PEDESAAN BERBASIS...	<1%
31	Internet	garuda.kemdikbud.go.id	<1%
32	Internet	jurnal.intekom.id	<1%
33	Internet	jurnal.larisma.or.id	<1%
34	Internet	repository.unej.ac.id	<1%
35	Publication	Debyla Salshalina Ardil, Isna Fitria Agustina. "Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pela...	<1%
36	Publication	Nurul Khikmawati, Lailul Mursyidah. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudu...	<1%
37	Student papers	Sriwijaya University on 2021-11-01	<1%
38	Student papers	Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya on 2023-11-20	<1%
39	Student papers	Universitas Putera Batam on 2024-07-18	<1%

40	Publication	Virdha Melinda Amalia, Lazuwardy 'Alam Qalby Warsito, Haidar Aziz. "Analisis Tan...	<1%
41	Internet	beritapublik.co.id	<1%
42	Internet	ijppr.umsida.ac.id	<1%
43	Internet	j-innovative.org	<1%
44	Internet	newinera.com	<1%
45	Internet	ojs.daarulhuda.or.id	<1%
46	Internet	radarbromo.jawapos.com	<1%
47	Internet	www.ar.mian.fisip-unmul.ac.id	<1%
48	Internet	www.azedabooth.com	<1%
49	Student papers	Universitas Islam Malang on 2020-08-12	<1%
50	Publication	Andi Nuzul Hikmah Buana, Misveria Villa Waru, Riski Aditia. "Analisis Kesulitan Li...	<1%
51	Student papers	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-11-23	<1%
52	Student papers	Universitas Negeri Makassar on 2013-08-23	<1%
53	Student papers	Universitas Putera Batam on 2025-07-24	<1%

54

Publication

Verent Nadya Chrismonita, Dyah Adriantini Sintha Dewi, Suharso Suharso, Budih...

<1%

Journal Publicuho

ISSN 2621-1351 (online), ISSN 2685-0729 (print)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ...

DOI:

Open Access at: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO/index>**Artikel****Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Melalui Aplikasi Kios e-PAKLADI**¹ Ghania Nasha Zahira, ² Isnaini Rodiyah

1,2. Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Ex: muh.elwan@gmail.com, (surel aktif dan terkonfirmasi)

nama kabupaten/kota, Kode Pos jika ada, asal negara (font 10pt)

(kata dosen berwarna MERAH maksudnya tidak dicantumkan)

Abstract (English)

This research commences by pinpointing challenges concerning the efficiency of public services at the community level. It proceeds with gathering data via interviews, observations, and reviewing documents, which is then analyzed through the interactive framework developed by Miles and Huberman. The aim of this study is to assess the efficacy of the Kios e-PAKLADI initiative in enhancing both the efficiency and accessibility of administrative services related to the populace in Plintahan Village, located in Pandaan District of Pasuruan Regency. The theoretical basis for this research utilizes the notion of public service effectiveness, employing indicators such as accuracy of targets, efficiency of execution, punctuality, and accomplishment of goals. The results show that the initiative has met its objectives, as active citizens are now able to manage administrative paperwork without having to go to the sub-district office. Nonetheless, challenges to technical efficiency persist due to connectivity issues and incomplete document submissions. Additionally, the dissemination of information is not fully effective since village officials primarily receive it rather than the broader community. Achievement of goals can be seen in the rise in service offerings, especially concerning the distribution of Family Cards and ID Cards, while oversight is effectively conducted through digital communication between village officials and the Department of Population and Civil Registration. In summary, Kios e-PAKLADI has a favorable impact on enhancing the efficiency of public services; however, it requires better outreach efforts, improved human resources, and enhanced network infrastructure for sustainable implementation of digital services.

Keywords: Effectiveness; public service; population administration; e-PAKLADI; digitalization.**Abstrak (Indonesia)**

Penelitian ini dimulai dengan pengidentifikasian masalah yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik di level desa, dilanjutkan dengan pengumpulan data melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis dengan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai efisiensi program Kios e-PAKLADI dalam meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan di Desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan. Dasar teoritis yang digunakan mengacu pada konsep efektivitas pelayanan publik dengan beberapa indikator, seperti ketepatan sasaran, efisiensi pelaksanaan, kecepatan penanganan, dan pencapaian tujuan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa program ini telah memenuhi sasaran yang tepat karena masyarakat yang produktif dapat mengurus dokumen tanpa harus

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..

pergi ke kecamatan. Akan tetapi, efektivitas teknis masih terhalang oleh masalah jaringan dan ketidaklengkapan dokumen yang diperlukan. Sosialisasi program belum berjalan maksimal, karena informasi cenderung lebih banyak diterima oleh aparat desa ketimbang masyarakat umum. Pencapaian tujuan terlihat dari meningkatnya layanan pembuatan Kartu Keluarga dan KTP, di sisi lain pengawasan berjalan dengan baik melalui koordinasi digital antara perangkat desa dan Dispendukcapil. Secara keseluruhan, Kios e-PAKLADI memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik, namun masih memerlukan penguatan dalam aspek sosialisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta perbaikan infrastruktur jaringan agar proses digitalisasi layanan bisa berlanjut.

Kata Kunci: Efektivitas; pelayanan publik; administrasi kependudukan; e-PAKLADI; digitalisasi

Received: DD/MM/YY; **Revised:** DD/MM/YY; **Accepted:** DD/MM/YY

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah hak fundamental bagi setiap warga negara, serta merupakan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya dengan cara yang adil, cepat, dan transparan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik dan UUD 1945 (Monoarfa, 2025). Di antara berbagai bentuk pelayanan publik, administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat signifikan karena berkaitan dengan identitas hukum, kewarganegaraan, serta akses terhadap berbagai layanan sosial dan ekonomi (Fauzi et al., 2024). Administrasi kependudukan meliputi penerbitan dokumen penting seperti KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah. Dokumen ini menjadi bukti legalitas status individu dan syarat untuk layanan publik lain. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan mempengaruhi pemenuhan hak dasar masyarakat. Namun, masalah seperti birokrasi rumit, kekurangan tenaga kerja, dan infrastruktur yang belum merata sering terjadi (Nurlaila Nurlaila et al., 2024). Berdasarkan laporan tahunan dari Ombudsman RI, terdapat 10.846 keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik pada tahun 2024, meningkat sebesar 28% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan inovasi yang terus-menerus demi peningkatan efektivitas pelayanan, terutama di tingkat daerah (Kristian, 2023). Transformasi digital yang diinisiasi oleh pemerintah Indonesia menjadi langkah utama untuk menyelesaikan berbagai kendala tersebut. Melalui digitalisasi pelayanan publik, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas, sekaligus memperluas jangkauan layanan hingga tingkat desa (Hasibah et al., 2022).

Seiring dengan kemajuan teknologi digital yang terus berkembang pesat, sektor pelayanan publik dituntut untuk beradaptasi agar tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang cepat berubah. Untuk menghadapi tantangan ini, pemerintah telah menyusun kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 (Choirunnisa et al., 2023). Tujuan SPBE adalah untuk menciptakan pengelolaan pemerintahan yang terintegrasi melalui penggunaan teknologi informasi, meningkatkan konektivitas layanan, serta menyajikan pelayanan publik yang lebih terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, efisien, dan responsif terhadap perkembangan zaman (Gati, 2022). Kebijakan ini juga berfungsi sebagai panduan utama bagi penyelenggara layanan, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan, untuk melaksanakan digitalisasi secara terencana dan berkelanjutan.

Kabupaten Pasuruan aktif menerapkan kebijakan digitalisasi dalam pelayanan publik sesuai dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pada 2024, tingkat kepatuhan dalam layanan publik mencapai 97,35%, kategori Zona Hijau Kualitas Tertinggi, dan peringkat 25

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..

dari 416 kabupaten di Indonesia. Namun, layanan digital di daerah pedesaan masih menghadapi hambatan, seperti kurangnya infrastruktur dan rendahnya pemahaman masyarakat (Agustin & Mursyidah, 2022). Capaian ini mengalami kenaikan sebanyak 7,9 poin jika dibandingkan dengan tahun lalu, tetapi masih ada kendala dalam penerapan layanan digital di daerah pedesaan, khususnya yang berkaitan dengan kurangnya sosialisasi dan batasan infrastruktur teknologi (Fauziya & Mas, 2023). Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Kabupaten Pasuruan memperkenalkan inovasi Kios E-Pak Ladi sebagai layanan digital yang didasarkan pada Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Layanan Administrasi Kependudukan Secara Online (Fitri et al., 2023). Inisiatif ini sejalan dengan kebijakan nasional yang diatur lewat Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Online, tetapi pelaksanaannya diperjelas dalam konteks daerah melalui peraturan kepala daerah (Sari & Rustianingsih, 2022). Program ini bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat desa dalam mengurus dokumen kependudukan, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan efisiensi dalam birokrasi (Zahira & Rodiyah, 2024). Keberhasilan program ini dinilai melalui sejauh mana tujuan tercapai, kerjasama antar pihak, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan yang ada (Firina Pratiwi et al., 2025). E-PAKLADI adalah layanan digital di Kabupaten Pasuruan untuk pengurusan dokumen kependudukan. Berbeda dari aplikasi web yang dapat digunakan secara mandiri, E-PAKLADI berada di balai desa atau kelurahan. Masyarakat harus datang ke kantor desa untuk mengurus dokumen, dan petugas desa yang akan memasukkan data dan mencetak dokumen dengan alat yang terhubung ke Dispendukcapil. Sistem ini dibuat untuk mengatasi masalah literasi digital dan infrastruktur internet di daerah pedesaan, serta mempermudah akses layanan kependudukan tanpa perlu ke kantor kabupaten (Manzila & Rodiyah, 2024).

Berdasarkan informasi dari Dispendukcapil Pasuruan, penerapan Kios E-PakLadi telah menjangkau 278 desa/kelurahan pada triwulan kedua tahun 2025, dengan rencana untuk memperluas layanan hingga 365 desa/kelurahan sepanjang tahun tersebut, serta jumlah layanan meningkat sebesar 12% dibandingkan 650 permohonan per kabupaten pada tahun 2024 (Risa & Rustianingsih, 2024). Untuk memberikan gambaran mengenai dinamika implementasi Kios e-PAKLADI di Kabupaten Pasuruan, diperlukan pemaparan data kuantitatif yang merepresentasikan perkembangan program dari tahun ke tahun. Data yang ditampilkan dalam tabel berikut merangkum jumlah kios aktif beserta persentase jangkauan desa/kelurahan, sekaligus memperlihatkan capaian target serta realisasi implementasi sejak tahun 2020 hingga 2024. Penyajian data ini menjadi penting untuk menunjukkan tren pertumbuhan layanan administrasi kependudukan berbasis digital, sekaligus menjadi dasar analisis efektivitas kebijakan, khususnya di tingkat desa seperti Plintihan yang masih menghadapi sejumlah tantangan operasional.

Berikut dijelaskan data tabel berisi jumlah kios yang beroperasi, persentase cakupan desa/kelurahan, dan pencapaian utama dari tahun ke tahun.

Tabel 1. Perkembangan Realisasi Kios e-PAKLADI Kabupaten Pasuruan (2020–2024)

Tahun	Jumlah Kios Aktif	Persentase dari Total Desa/Kelurahan (365)	Keterangan Utama
2020	50 kios	± 14%	Awal peluncuran, fokus desa percontohan
2021	150 kios	± 41%	Ekspansi cepat pasca pandemi
2022	247 kios	± 68%	Jangkauan semakin luas
2023	280 kios	± 77%	Perluasan berkelanjutan

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..

2024 310 kios ± 85% Realisasi terbaru, termasuk desa digital baru

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, Laporan Tahunan 2024; BPS Kabupaten Pasuruan (2025), diolah penulis.

Berdasarkan Tabel 1, pengembangan Kios e-PAKLADI di Kabupaten Pasuruan menunjukkan pertumbuhan yang stabil sejak diluncurkan pada tahun 2020. Pada awalnya, program ini hanya terdiri dari 50 kios atau sekitar 14% dari total desa. Namun, pada tahun berikutnya, jumlah kios meningkat menjadi 150 unit (41%), menunjukkan ekspansi yang cepat setelah pandemi. Pada tahun 2022, kios bertambah menjadi 247 unit (68%), dan pada tahun 2023 meningkat lagi menjadi 280 unit (77%), mencapai 310 unit (85%) pada tahun 2024. Ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam memperluas akses layanan administrasi berbasis digital.

Desa Plintahan di Kabupaten Pasuruan menggunakan aplikasi e-PAKLADI untuk administrasi penduduk, yang penting untuk analisis karena menggambarkan tantangan lokal seperti infrastruktur dan literasi digital. Evaluasi efektivitas pelayanan publik perlu didasarkan pada data nyata untuk memahami penerapan kebijakan. Perbandingan layanan tahun 2023 dan 2024 di Desa Plintahan menunjukkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah diakses. Peningkatan dan penurunan dalam beberapa layanan mencerminkan perubahan prioritas dan hambatan dalam pengoperasian sistem. Data ini menjadi analisis tentang kemampuan pemerintah desa dalam menghadapi inovasi dan respon masyarakat terhadap layanan digital.

Melalui pemaparan tabel berikut, penelitian ini berupaya menafsirkan capaian layanan administrasi kependudukan secara lebih komprehensif, menelusuri faktor peningkatan maupun penurunan kinerja, serta menilai sejauh mana Kios e-PAKLADI telah berperan dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien, inklusif, dan berkelanjutan di tingkat desa.

Tabel 2. Jumlah Layanan Administrasi Kependudukan E-PAKLADI di Desa Plintahan Kabupaten Pasuruan Tahun 2023–2024

Jenis Layanan	2023	2024	Perubahan (±)
KTP	91	174	+83
Kartu Keluarga	276	281	+5
Akta Kelahiran	59	86	+27
Akta Kematian	54	39	-15
Surat Pindah	17	44	+27
Biodata WNI	154	41	-113

Sumber: Diolah dari Laporan Tahunan Desa Plintahan (2025) dan observasi lapangan penulis

Data dalam Tabel 2 menunjukkan variasi yang berarti dalam jumlah layanan administrasi kependudukan di Kios e-PAKLADI Desa Plintahan dari 2023 hingga 2024. Jumlah layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) meningkat drastis dari 91 dokumen menjadi 174 dokumen. Ini menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat akan dokumen identitas dan peran Kios e-PAKLADI dalam meningkatkan akses layanan. Layanan Surat Pindah dan Akta Kelahiran juga mengalami kenaikan yang signifikan. Namun, beberapa layanan seperti Akta Kematian, KIA, dan Biodata WNI justru menurun, kemungkinan karena pergeseran kebutuhan masyarakat, sosialisasi yang kurang, atau warga yang telah memperbarui data sebelumnya.

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian yang dilakukan oleh Achmad Fiqih Prayoga, Isnaini Rodiyah, dan Rahma Yunita (2023) dengan judul Implementasi Program Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Randupitu Kabupaten Pasuruan menganalisis penerapan kebijakan di tingkat desa menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan program Kios E-Pak Ladi cukup baik dalam

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..

mempermudah akses masyarakat ke dokumen kependudukan, namun masih menghadapi tantangan terkait sarana teknologi dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Penelitian lain oleh Arzetya Fitri Al Karimah dan Weni Rosdiana (2023) yang berjudul Efektivitas Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Program Kios E-Pak Ladi di Desa Wonokoyo Kabupaten Pasuruan) mengkaji kualitas layanan publik dengan pendekatan kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa indikator kualitas seperti kemudahan, kecepatan, dan efisiensi sebagian besar telah terpenuhi, tetapi efektivitas secara keseluruhan masih terhambat oleh lemahnya sosialisasi dan kurangnya pembaruan strategi adaptasi. Di sisi lain Risa Indah Sari dan Eni Rustianingsih (2024) dalam artikel yang berjudul Efektivitas Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan mengkaji sejauh mana efektivitas layanan administrasi kependudukan melalui program Kios E-Pak Ladi dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun program ini berhasil meningkatkan akses layanan, masih ada kendala seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya sumber daya manusia, sehingga layanan tidak sepenuhnya maksimal.

Penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas yang diusulkan oleh Budiani (2007). Budiani menyatakan bahwa efektivitas dapat dinilai melalui berbagai indikator, yang meliputi; (1) ketepatan sasaran program, (2) sosialisasi program, (3) tujuan program, serta (4) pemantauan dan pengendalian program (Reza Ridwansyah et al., 2024). Indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa efektivitas bukan hanya dinilai dari keberadaan kebijakan atau aplikasi digital, tetapi juga dari sejauh mana layanan ini benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat, diinformasikan dengan baik, memiliki tujuan yang jelas, serta diawasi agar tetap sesuai dengan standar yang ditetapkan. Berdasarkan observasi di lapangan, penggunaan Kios e-PAKLADI telah membantu masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, Pertama, server yang sering dilakukan perawatan menyebabkan pencetakan struk layanan tertunda hingga 4–5 hari. Kedua, terbatasnya jaringan data menjadi penghalang dalam pengurusan dokumen secara online, sehingga tujuan layanan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat tidak tercapai. Ketiga, jumlah operator yang hanya satu orang membuat distribusi beban kerja menjadi tidak seimbang.

Berdasarkan Penelitian sebelumnya tentang Kios e-PAKLADI di Kabupaten Pasuruan umumnya lebih menekankan pada aspek teknis pelaksanaan, kualitas layanan, dan penerapan kebijakan di desa, seperti akses layanan, kemudahan dalam menggunakan, serta masalah yang muncul terkait infrastruktur, sumber daya manusia, dan sosialisasi. Walaupun memberikan sumbangan yang signifikan, studi tersebut belum banyak membahas bagaimana efektivitas layanan benar-benar dirasakan oleh masyarakat secara menyeluruh, terutama mengenai keberlanjutan program dan distribusi akses di tingkat desa. Berdasarkan kekurangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeksripsikan efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis online melalui aplikasi Kios e-PAKLADI di Desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan

METODE Century Gothic (Capital & Bold, font 11pt)

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang dipilih karena memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan eksplorasi mendalam tentang efektivitas layanan

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..

administrasi kependudukan berbasis online melalui Kios e-PAKLADI, dengan merujuk pada pengalaman langsung para staf/operator dan situasi nyata di lapangan. Seperti yang dinyatakan oleh Moleong (Sugiyono, 2024), penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang berfokus pada pemahaman fenomena yang dialami oleh objek penelitian, termasuk persepsi, perilaku, motivasi, dan tindakan, yang kemudian dijabarkan dalam bentuk naratif dalam konteks yang alami. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada output, tetapi juga proses layanan administrasi yang terjadi. penelitian ini dilaksanakan di Balai Desa Plintahan, yang berada di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, yaitu salah satu desa yang telah mengadopsi Kios e-PAKLADI sebagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pemilihan tempat penelitian didasarkan pada fakta bahwa Desa Plintahan masih menghadapi permasalahan efektivitas pelayanan. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling yakni memilih individu yang memiliki pengetahuan mendalam dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan program (Lendini et al., 2021). Informan utama penelitian ini meliputi salah satu warga desa yang sedang mengurus layanan administrasi kependudukan dan perangkat desa yang menjabat sebagai Kepala Urusan (Kaur) Umum, Sekrestaris Desa. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama. Pertama, wawancara mendalam, yang bertujuan untuk mengeksplorasi pemahaman, pengalaman, serta tantangan yang dialami oleh informan dalam penerapan Kios e-PAKLADI. Kedua, observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap alur pelayanan administrasi kependudukan di balai desa, dari pengajuan dokumen hingga penerbitan hasil. Ketiga, dokumentasi, yang mencakup pengumpulan data sekunder seperti laporan layanan, peraturan terkait, serta catatan administratif yang mendukung analisis (Rijali, 2018). Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman (2014), yang meliputi empat tahap. Tahap pertama adalah pengumpulan data (data collection) melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap kedua, reduksi data (data reduction), yakni proses menyaring, merangkum, dan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian untuk menghindari tumpang tindih. Tahap ketiga adalah penyajian data (data display), di mana hasil pengumpulan dan reduksi data dipresentasikan dalam bentuk narasi, matriks, atau tabel tematik agar lebih mudah dianalisis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verification), yaitu merumuskan temuan sementara yang kemudian diverifikasi secara berulang melalui data tambahan untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya (Widiatmika, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Century Gothic (Capital & Bold, font 11pt)

Dalam studi ini, efektifitas layanan administrasi penduduk yang dilakukan melalui Kios e-PAKLADI di Desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, menggunakan Teori Efektivitas Budiani (2007). Pengukuran keberhasilan program didasarkan pada empat indikator utama, yaitu ketepatan target program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, serta pengawasan dan pengendalian program. Proses penelitian dilaksanakan dengan mengombinasikan data primer yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan petugas desa (Ibu Yeni) dan masyarakat pengguna layanan (Ibu Sulis), didukung oleh observasi langsung di lapangan, serta data sekunder yang dikumpulkan dari Laporan Tahunan Desa Plintahan Tahun 2025.

Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program dalam analisis kebijakan publik menyangkut seberapa baik program menjangkau orang yang tepat. Program dianggap tepat jika layanannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dimanfaatkan oleh mereka yang membutuhkan. Untuk layanan publik digital, indikator ketepatan juga mencakup kemampuan sistem untuk

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..

mengurangi birokrasi dan mempermudah akses bagi masyarakat.

Program e-PAKLADI adalah inovasi dari Pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk mempercepat administrasi kependudukan di tingkat desa. Masyarakat dapat mengajukan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara online tanpa datang ke kecamatan. Namun, di Desa Plintahan, hanya operator desa yang dapat mengakses e-PAKLADI, sehingga warga belum bisa mengaksesnya langsung. Walaupun program ini bertujuan untuk memudahkan akses layanan kependudukan, digitalisasi masih lebih terfokus pada aparat desa.

Wawancara dengan Ibu Yeni, operator desa, menunjukkan bahwa warga sering menggunakan e-PAKLADI untuk mengurus dokumen seperti KK dan KTP, terutama untuk kepentingan pekerjaan dan pendidikan anak;

"Dokumen yang paling umum itu adalah KK dan KTP. Biasanya warga mengurusnya untuk kepentingan kerja atau pendidikan anak. Dengan adanya e-PAKLADI, mereka tidak perlu pergi jauh ke Pandaan, cukup datang ke balai desa. Namun, saat ini sistem ini belum memungkinkan warga untuk mengakses langsung, jadi semua permohonan tetap kami input. Kadang warga hanya membawa fotokopi KTP dan KK, padahal untuk mengubah dokumen perlu memenuhi syarat lainnya. Jika persyaratan belum lengkap, sistem kami akan menahan proses sampai mereka melengkapinya. Contohnya, ketika mengajukan perubahan status pernikahan melalui aplikasi e-PAKLADI, banyak orang hanya mengunggah dokumen identitas seperti KTP dan Kartu Keluarga, namun mereka tidak menyertakan akta pernikahan atau surat cerai sebagai dokumen tambahan. Hal ini mengakibatkan permohonan mereka tidak dapat diproses lebih lanjut oleh sistem, sehingga petugas desa harus menghubungi setiap pemohon secara terpisah untuk melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Apabila terdapat masalah pada jaringan Dispenduk, data juga tidak dapat dimasukkan. Kami kadang harus menunggu hingga hari berikutnya untuk mengirim data. Oleh karena itu, meskipun warga sudah lengkap, tetap saja terhambat di dalam sistem." (Wawancara, 29 September 2025).

Informasi ini menunjukkan bahwa ketepatan sasaran secara administratif belum optimal karena masih banyak warga yang tidak sepenuhnya memahami persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa literasi administrasi bagi masyarakat desa sangat penting agar proses layanan digital dapat berjalan dengan efisien. Di sisi lain, dari sudut pandang penerima manfaat, hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sulis, seorang pekerja pabrik yang menggunakan e-PAKLADI untuk mengurus KK baru, menjelaskan:

"Saya mengurus KK baru karena memerlukan dokumen untuk pekerjaan. Proses di desa berlangsung lebih cepat dan lebih hemat biaya, namun kadang-kadang jaringan lambat sehingga saya harus kembali lagi keesokan harinya. Meskipun demikian, saya masih merasa senang karena tidak perlu meminta izin dari kerja untuk pergi ke kecamatan. Terkadang operator terlihat sibuk, jadi antrian panjang. Jika saya datang di siang hari, biasanya saya disuruh kembali lagi keesokan harinya karena layanan hanya tersedia hingga tengah hari. Petugas desa sangat sabar dalam menjelaskan. Saya pernah mengurus KTP dan KK, tetapi karena dokumen yang diperlukan tidak lengkap, jadi saya harus kembali lagi keesokan harinya." (Wawancara, 29 September 2025).

Dari kutipan tersebut, digambarkan bahwa masyarakat merasa kehadiran e-PAKLADI telah memberikan kemudahan yang signifikan dalam layanan administrasi, terutama bagi para pekerja yang memiliki keterbatasan waktu dan biaya. Sebelum adanya sistem ini, warga perlu menempuh perjalanan yang cukup jauh ke kantor kecamatan untuk mengurus dokumen penduduk, yang sering kali memerlukan izin kerja dan biaya tambahan. Dengan kehadiran e-

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ...

PAKLADI, layanan menjadi lebih dekat dan efisien, karena seluruh proses dapat dilakukan langsung di balai desa. Ini menegaskan bahwa dari sudut pandang aksesibilitas, program e-PAKLADI telah berhasil menjangkau kelompok masyarakat produktif yang sebelumnya menghadapi kesulitan dalam mengurus dokumen penting.

Sejalan dengan pengalaman warga tersebut, pemerintah desa berusaha keras untuk memastikan bahwa program pelayanan digital memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Pak Kholis, Sekretaris Desa Plintahan, dijelaskan bahwa pemasangan perangkat Mikrotik sangat penting untuk memperkuat jaringan layanan e-PAKLADI. Perangkat ini merupakan bantuan langsung dari kecamatan yang berfungsi untuk menghubungkan sistem pelayanan desa dengan jaringan utama di kecamatan, sehingga seluruh proses administrasi dapat dilakukan secara daring dan data warga secara langsung tersinkronisasi ke tingkat kabupaten. Menyatakan;

"Program ini kami kembangkan agar benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang paling mendasar, terutama dalam hal akses layanan administrasi yang lebih mudah. Perangkat Mikrotik yang kami gunakan terhubung langsung ke jaringan di kecamatan dan memang disediakan dari sana agar kegiatan di desa bisa lebih cepat dan lancar. Setelah pemasangan alat ini, koneksi jaringan menjadi jauh lebih stabil, sehingga layanan seperti pembuatan surat, KK, dan KTP bisa dilakukan di desa tanpa perlu ke kecamatan. Kami menjaga agar tujuan program ini tepat sasaran, karena masyarakat yang dulunya kesulitan karena jarak dan waktu kerja kini dapat dengan mudah mengurus dokumen di balai desa. Warga cukup membawa berkas, dan operator segera memproses melalui sistem e-PAKLADI yang terhubung dengan jaringan kecamatan. Kelompok yang paling terbantu adalah para pekerja dan pelaku usaha kecil yang memerlukan dokumen dengan cepat untuk keperluan pekerjaan atau administrasi usahanya. Terkadang masih ada gangguan jaringan pada jam tertentu, tetapi secara keseluruhan program ini sudah berjalan sesuai harapan karena memberikan bukti kemudahan nyata bagi warga." (Wawancara dengan Pak Kholis, Sekretaris Desa Plintahan, 27 Oktober 2025)

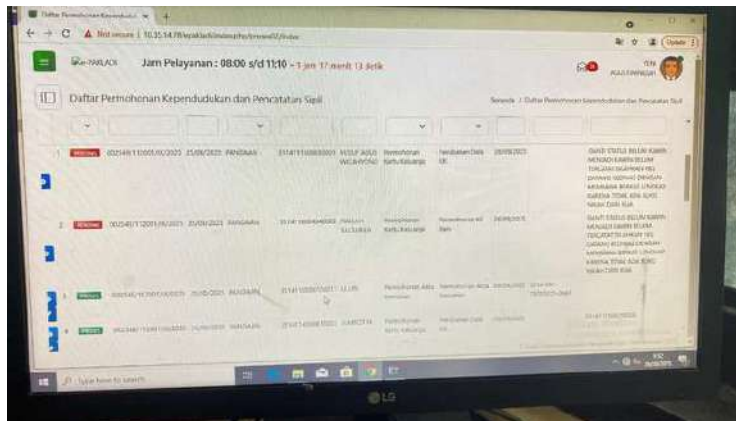
Temuan yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa program e-PAKLADI di Desa Plintahan telah berhasil mencapai masyarakat yang menjadi target utama, terutama dalam hal layanan administrasi kependudukan dasar seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa keterlambatan dalam proses layanan e-PAKLADI bisa terjadi karena dua faktor, yaitu ketidaklengkapan berkas dari masyarakat dan lambatnya tanggapan dari Dispendukcapil dalam memverifikasi dokumen yang diajukan melalui sistem. Hal ini diperkuat oleh Kamala (2022), yang menunjukkan bahwa meskipun e-PAKLADI mempercepat layanan administratif di desa, koordinasi antara instansi dan kapasitas sumber daya manusia tetap menjadi faktor penentu yang memengaruhi ketepatan serta kecepatan layanan (Soedjatmiko, 2023).

Berikut disajikan data berupa gambar sistem e-PAKLADI yang memperlihatkan daftar aplikasi masyarakat sedang diproses sepanjang waktu observasi.

Gambar 1. Tampilan Daftar Permohonan Layanan e-PAKLADI Desa Plintahan

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..



Sumber; Desa Plintahan, 2025

Dari hasil observasi sistem pada 21 Oktober 2025, terdapat empat permohonan layanan yang tercatat: dua berstatus proses dan dua pending. Jenis layanan yang paling banyak diajukan ialah perubahan data dan pembuatan KK, disusul permohonan akta kematian. Untuk memperjelas data pada gambar berikut, peneliti menyusunnya dalam bentuk tabel sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Data Permohonan Layanan e-PAKLADI di Desa Plintahan Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan

N o	Nama Pemohon	Jenis Layanan	Status	Keterangan
1	Yusuf Agus Wichayono	Perubahan KK	Pending	Tidak ada buku nikah dari KUA
2	Nailah Salsabila	Pembuatan KK Baru	Pending	Dokumen belum lengkap
3	Ulum	Akta Kematian	Proses	Diverifikasi Dispendukcapil
4	Jumrotin	Perubahan KK	Proses	Dalam tahap validasi sistem

Data ini menunjukkan bahwa Kartu Keluarga (KK) merupakan layanan yang paling banyak digunakan, karena merupakan kebutuhan dasar administratif bagi masyarakat. Dari keseluruhan permohonan yang masuk, 50 persen berhasil diproses, sedangkan yang lainnya terhambat oleh masalah administratif. Ini menunjukkan bahwa tujuan program dalam hal siapa yang dilayani telah tercapai, tetapi belum sepenuhnya dalam hal hasil layanan yang diperoleh.

Hasil analisis lapangan mengungkapkan bahwa faktor yang mendukung keberhasilan e-PAKLADI di Desa Plintahan mencakup kedekatan lokasi pelayanan, peran aktif operator dalam membantu warga, serta kemudahan sistem yang terintegrasi langsung dengan Dispendukcapil. Di sisi lain, faktor yang menghambat mencakup ketidaklengkapan dokumen, lemahnya pemahaman masyarakat terhadap syarat yang ada, gangguan pada jaringan, dan terbatasnya jumlah operator yang hanya satu orang.

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa sasaran program e-PAKLADI sudah tepat secara substansial karena telah menyentuh masyarakat yang memerlukan, tetapi belum optimal secara teknis karena masih bergantung pada pegawai dan infrastruktur yang ada. Jika dibandingkan dengan penelitian Risa Indah Sari & Eni Rustianingsih (2024), situasi di Desa Plintahan tampak serupa: e-PAKLADI dianggap berhasil memperpendek jarak dalam pelayanan namun belum sepenuhnya inklusif dalam aspek digital. Penelitian oleh Arzetya Fitri Al Karimah & Weni Rosdiana (2023) juga menegaskan bahwa digitalisasi di desa masih didominasi oleh pegawai desa, dan bukan oleh partisipasi masyarakat.

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..

Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah hal penting untuk menilai seberapa efektif kebijakan publik. Budiani (2007) menjelaskan bahwa sosialisasi mencerminkan kemampuan pelaksana dalam menyampaikan informasi tentang tujuan, keuntungan, dan cara pelaksanaan program kepada masyarakat. Jika sosialisasi dilakukan dengan baik, pemahaman masyarakat tentang program akan meningkat, partisipasi aktif akan terdorong, dan kesalahpahaman dalam kebijakan dapat berkurang. Dalam pelayanan publik berbasis digital, sukses sosialisasi tergantung pada media komunikasi yang dipakai, ketersediaan informasi, dan kemampuan petugas dalam menyampaikan pesan dengan jelas.

Program Kios e-PAKLADI di Plintahan adalah inovasi berbasis teknologi informasi yang memerlukan penyesuaian dari petugas dan masyarakat. Proses sosialisasi sangat penting agar masyarakat memahami prosedur, keuntungan, dan batasan layanan. Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa sosialisasi di Plintahan lebih fokus pada pelatihan teknis untuk operator desa ketimbang penyuluhan kepada masyarakat umum. Hal ini menunjukkan bahwa informasi lebih tersebar secara internal, sehingga pemahaman masyarakat tentang sistem e-PAKLADI dan layanan yang ada masih sangat terbatas.

Dalam mengevaluasi efisiensi program sosialisasi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

- (1) jangkauan sosialisasi kepada masyarakat,
- (2) jenis alat dan cara komunikasi yang diterapkan, serta;
- (3) partisipasi aparatur desa dalam mendukung penyebaran informasi

Wawancara dengan Ibu Yeni, Kepala Urusan Umum Desa Plintahan, menjelaskan pelaksanaan sosialisasi program e-PAKLADI di desanya. Sosialisasi saat ini lebih fokus pada aparat desa, khususnya operator, untuk memastikan mereka bisa memberi pelayanan yang baik. Ibu Yeni menjelaskan bahwa pelatihan bagi petugas desa diadakan agar mereka dapat mengelola sistem dengan efisien. Namun, sosialisasi untuk warga masih sederhana, hanya melalui papan pengumuman atau saat warga datang ke kantor desa. Banyak warga yang belum paham sistem ini karena belum ada kegiatan khusus untuk memperkenalkan e-PAKLADI kepada masyarakat.

Sementara itu, Ibu Sulis, seorang buruh pabrik, menyatakan bahwa pemahaman masyarakat tentang e-PAKLADI terbatas dan lebih banyak diperoleh dari informasi informal. Ia hanya tahu tentang layanan tersebut dari cerita tetangga dan baru memahami cara penggunaannya saat mengurus dokumen di balai desa. Ini menunjukkan bahwa cara komunikasi pemerintah desa belum menjangkau semua warga, terutama yang sibuk bekerja. Warga cenderung mengandalkan aparatur desa untuk informasi lebih lanjut mengenai sistem digital ini.

"Saya memperoleh informasi tentang layanan e-PAKLADI dari tetangga saya. Ketika saya hendak mengurus KTP dan KK, saya langsung ke kantor desa dan mendapatkan bantuan dari petugas. Umumnya layanan dibuka hingga pukul dua belas siang, sehingga saya harus minta izin setengah hari dari pekerjaan. Saya hanya mengetahui adanya perubahan prosedur pengurusan dokumen ketika datang langsung ke balai desa. Petugas menginformasikan bahwa sekarang memakai sistem e-PAKLADI, tetapi saya tidak terlalu mengerti karena tidak ada penjelasan sebelumnya. Tanpa bantuan dari perangkat desa, saya pasti akan bingung bagaimana prosedurnya, sebab merekalah yang menginput data dan memberi tahu kapan dokumen bisa diambil. " (Wawancara dengan Ibu Sulis, Warga Desa Plintahan, 29 September 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi tentang program e-PAKLADI

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ...

belum berhasil sepenuhnya, karena banyak warga baru menyadari sistem ini dari orang lain atau setelah datang ke kantor desa. Pemahaman warga tentang program e-PAKLADI masih berkembang melalui interaksi langsung dengan perangkat desa, bukan dari sosialisasi resmi. Ini menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang lebih luas agar semua warga memahami manfaat dan penggunaan layanan digital. Keterlibatan masyarakat tergolong pasif, karena mereka belum bisa berinteraksi langsung dengan sistem e-PAKLADI (Wargadinata et al., 2025).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penyampaian program e-PAKLADI masih berada pada fase penyesuaian awal, di mana perhatian utama pemerintah desa lebih ditujukan pada kesiapan aparat dibandingkan dengan strategi komunikasi publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Yuliani (2023), yang mengungkapkan bahwa rendahnya tingkat penyampaian informasi dalam pelaksanaan program digital di level desa mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Nurhadi (2024) juga menyatakan bahwa suksesnya inovasi dalam pelayanan publik digital sangat tergantung pada efektivitas penyampaian informasi serta penggunaan media komunikasi yang bersifat interaktif.

Tujuan Program

Menurut Budiani (2007), tujuan dari sebuah program menjadi pengukur efektivitas, menunjukkan sejauh mana aktivitas mencapai hasil yang diinginkan. Ini juga berfungsi sebagai dasar untuk menentukan arah dan keberhasilan program. Dalam pelayanan publik, tujuan tidak hanya dinilai dari hasil administratif, tetapi juga dari manfaat langsung bagi masyarakat. Program e-PAKLADI dianggap efektif jika bisa memudahkan dan mempercepat proses dokumen kependudukan untuk semua lapisan masyarakat.

Program Kios e-PAKLADI di Desa Plintahan bertujuan mempercepat layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP dan Akta Kelahiran. Sebelumnya, warga harus pergi ke kecamatan yang jauh, tetapi dengan e-PAKLADI, proses ini bisa dilakukan di balai desa dengan sistem digital terintegrasi. Ini meningkatkan efisiensi waktu dan biaya serta mengurangi antrian. Namun, pencapaian tujuan program di lapangan sering terhambat oleh masalah teknis dan administratif.

Ibu Yeni, Kepala Urusan Umum di Desa Plintahan, menjelaskan bahwa program ini mempermudah administrasi kependudukan. Sebelum e-PAKLADI, warga harus pergi ke kecamatan yang memakan waktu dan biaya. Sekarang, pelayanan lebih efisien dan cepat bisa dilakukan di balai desa.

"Sejak diterapkannya e-PAKLADI, masyarakat telah lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan. Dahulu, warga harus pergi ke kecamatan dan menghabiskan waktu dan biaya, sekarang mereka cukup datang ke balai desa untuk memproses semua itu. Sepanjang tahun 2024, jumlah pengajuan Kartu Keluarga mengalami lonjakan signifikan hingga melebihi target, karena banyak digunakan untuk bantuan sosial, pendidikan, dan keperluan kerja. Permohonan KTP dan Akta Kelahiran juga mengalami peningkatan meski belum sepenuhnya sesuai dengan target. Kami merasa senang masyarakat kini lebih menyadari pentingnya dokumen kependudukan. Namun, terkadang pelayanan terkendala oleh jaringan internet yang tidak stabil, terutama pada saat banyak pengguna. Waktu pelayanan yang terbatas hingga jam dua belas siang juga menjadi hambatan bagi warga yang memiliki pekerjaan. Apabila terjadi masalah pada jaringan, kami menyimpan berkas dan melanjutkan keesokan harinya. Terkadang ada yang tertunda karena harus menunggu verifikasi dari Dukcapil, tetapi jika dibandingkan dengan sebelumnya, prosesnya sudah jauh lebih cepat dan tidak perlu lagi pergi ke kecamatan." (Wawancara dengan Ibu Yeni, Kepala Urusan Umum Desa Plintahan, 29 September 2025)

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..

Program e-PAKLADI sudah menunjukkan hasil positif dengan peningkatan layanan administrasi di desa, khususnya dalam pengurusan Kartu Keluarga. Masyarakat mulai memanfaatkan layanan digital dan beradaptasi dengan sistem baru. Walaupun demikian, masih ada kendala teknis seperti jaringan internet yang terbatas, jam operasional yang pendek, dan verifikasi data yang lambat. Program ini memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan lebih dekat dengan masyarakat, mengurangi ketergantungan pada pelayanan kecamatan. Ibu Sulis, seorang penduduk Desa Plintahan, merasakan dampak positif dari e-PAKLADI dalam akses layanan publik, membantu pekerja yang sulit meninggalkan pekerjaan untuk mengurus dokumen, meskipun masih ada masalah jaringan dan waktu.

"Sebagai seorang pekerja di pabrik, saya merasakan bahwa program e-PAKLADI sangat bermanfaat. Dulu, untuk mengurus dokumen seperti Kartu Keluarga atau KTP, saya harus mendapatkan izin kerja dan pergi ke kecamatan, tetapi sekarang saya hanya perlu mengunjungi balai desa sebelum bekerja atau pada hari libur. Prosedurnya kini lebih cepat dan tidak memerlukan biaya tambahan. Namun, waktu layanan hanya sampai pukul dua belas siang, sehingga saya perlu menyesuaikan waktu agar bisa dilayani. Ada kalanya jaringan lambat, sehingga saya diarahkan untuk datang kembali keesokan harinya. Walau begitu, saya merasa senang karena petugas di desa selalu dengan sabar membantu dan memberikan penjelasan tentang cara pengurusannya. Mereka menangani input data dan memberitahukan kapan saya bisa mengambil dokumen tersebut. Kini, semuanya terasa lebih sederhana, meski terkadang ada masalah, tetap lebih praktis bila dibandingkan sebelumnya." (Wawancara, 29 September, 2025)

Hasil temuan menunjukkan bahwa sasaran utama dari program e-PAKLADI telah berhasil, yaitu memudahkan, menghemat waktu, dan mengurangi biaya bagi masyarakat desa, terutama bagi kelompok pekerja produktif seperti pekerja pabrik. Sekarang, warga bisa mengurus dokumen tanpa harus pergi jauh-jauh ke kecamatan, dan layanan bisa dilakukan langsung di balai desa dengan bantuan dari operator. Namun, batasan waktu pelayanan dan gangguan jaringan masih menjadi penghalang kecil yang memengaruhi kelancaran proses. Meskipun demikian, masyarakat tetap merasa puas dan terbantu, karena interaksi langsung dengan aparatur desa dapat menjembatani keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem digital.

Di bawah ini terdapat tabel yang merangkum pencapaian tujuan layanan di Desa Plintahan;

Tabel 5. Data Pengajuan dan Terselesaikan Program E-PAKLADI di Desa Plintahan Tahun 2024

Jenis Layanan	Pengajuan (2024)	Terselesaikan (2024)
Kartu Tanda Penduduk (KTP)	280	174
Kartu Keluarga (KK)	220	281
Akta Kelahiran	180	86
Akta Kematian	60	39
Surat Pindah	120	44
Biodata WNI	200	41

Sumber: Data diolah dari Laporan Tahunan Desa Plintahan (2025) dan observasi lapangan penulis.

Berdasarkan Tabel 5, mengindikasikan bahwa dari enam tipe layanan yang ada, Kartu Keluarga (KK) memiliki pencapaian tertinggi, yaitu 281 realisasi dari target 220. Ini menunjukkan bahwa ada permintaan yang tinggi dari masyarakat akan dokumen KK karena berfungsi sebagai dasar administratif untuk berbagai keperluan sosial dan ekonomi. Sebaliknya, jenis layanan dengan pencapaian paling rendah adalah Biodata WNI, yang hanya berhasil mencapai 41 dari target 200. Rendahnya hasil ini disebabkan oleh kurangnya permintaan untuk pembaruan data serta adanya masalah teknis dengan jaringan dalam sistem e-PAKLADI. Secara umum, hasil

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..

program menunjukkan bahwa sebagian besar tujuan telah tercapai, terutama dalam hal peningkatan akses dan efisiensi layanan publik di tingkat desa.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana dan Nugroho (2024) yang menyatakan bahwa efektivitas program pelayanan publik yang berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kecepatan layanan serta kesiapan infrastruktur jaringan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Arzetya Fitri Al Karimah dan Weni Rosdiana (2023) juga menggarisbawahi bahwa pencapaian tujuan program di tingkat desa dapat ditingkatkan melalui pelatihan untuk operator dan perpanjangan jam operasional. Temuan dari penelitian di Desa Plintahan memperkuat hasil tersebut: tujuan program e-PAKLADI telah secara substansial tercapai dalam hal efisiensi dan kemudahan akses, meskipun masih ada kebutuhan untuk perbaikan dalam koordinasi teknis serta peningkatan fasilitas pelayanan.

Pemantauan Dan Pengendalian Program

Dalam penerapan kebijakan publik, pengawasan dan pengendalian sangat penting untuk memastikan program mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengawasan membantu mengidentifikasi hambatan dan menjaga kegiatan tetap pada jalurnya dengan perbaikan yang diperlukan. Program e-PAKLADI di Desa Plintahan memiliki sistem pengawasan yang diatur oleh perangkat desa dan operator e-PAKLADI di bawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemantauan dilakukan dengan pencatatan online dan laporan manual bulanan ke Dispendukcapil. Namun, ada tantangan seperti keterbatasan tenaga kerja dan masalah jaringan. Kepala Urusan Umum, Ibu Yeni, menjelaskan bahwa pengawasan dilakukan secara fleksibel menggunakan grup WhatsApp untuk koordinasi dan penanganan isu secara cepat.

"Sejak kami menerapkan e-PAKLADI, pengawasan dan pelaporan kami melalui dua grup WhatsApp. Grup pertama digunakan untuk komunikasi teknis dari Dispendukcapil, seperti gangguan sistem, pembaruan aplikasi, atau perbaikan jaringan. Sedangkan grup kedua lebih terfokus pada penanganan isu administratif warga, seperti data yang belum lengkap atau permintaan yang tertunda. Jika ada laporan yang masuk di siang hari, kami biasanya sudah menanggapi pada sore atau malam hari agar tidak menumpuk. Pelaporan tidak dilakukan setiap bulan, tetapi langsung saat ada masalah, terutama jika proses verifikasi dari Dukcapil pusat lambat. Melalui grup ini, pihak kabupaten biasanya cepat merespons dan memeriksa sistem. Jika masalah yang dihadapi cukup besar, kami akan mendiskusikannya dalam pertemuan kecil di kantor atau langsung di grup operator. Evaluasi formal memang belum dilakukan secara rutin, tetapi kami lebih fokus pada penyelesaian masalah secepat mungkin untuk menjaga agar layanan tetap berjalan." (Wawancara dengan Ibu Yeni, Kepala Urusan Umum Desa Plintahan, 29 September 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem pengawasan di level desa lebih mengutamakan kecepatan dan kelincahan dalam menangani masalah. Walaupun belum ada prosedur evaluasi formal dengan laporan berkala, bentuk pengawasan yang langsung dan komunikasi ini terbukti efektif dalam menjaga kelangsungan layanan publik berbasis digital. Pengendalian internal dijalankan secara kolaboratif antara perangkat desa dan Dispendukcapil melalui platform online, yang memungkinkan setiap gangguan dalam sistem segera terdeteksi dan diperbaiki.

Hasil wawancara dengan Ibu Sulis, seorang warga Desa Plintahan yang telah berulang kali menggunakan layanan e-PAKLADI, juga memperkuat kesimpulan tersebut. Ia menyampaikan bahwa adanya mekanisme koordinasi yang cepat antara desa dan instansi berpengaruh langsung pada kecepatan layanan yang diterimanya. Ia menekankan bahwa meskipun masyarakat tidak menerima laporan evaluasi formal, pegawai desa selalu memberikan informasi secara langsung jika terjadi masalah teknis.

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ...

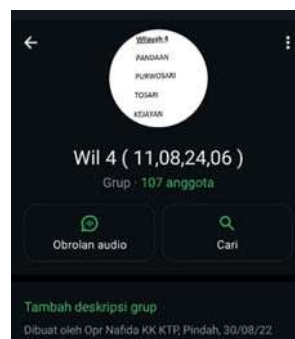
"Saya pernah mengalami masalah ketika mengurus surat pindah, sistemnya mengalami gangguan. Namun, di hari berikutnya prosesnya sudah bisa dilanjutkan karena operator desa menginformasikan bahwa mereka langsung melapor melalui grup operator di tingkat kabupaten. Hal yang sama terjadi saat perekaman KTP anak saya; awalnya tertunda karena data belum diverifikasi, tetapi hanya dalam dua hari dokumennya sudah bisa diambil. Memang tidak ada pengumuman resmi mengenai masalah sistem, tetapi petugas di desa selalu memberikan penjelasan langsung jika ada kendala dan kapan masalah itu akan terselesaikan. Jadi meskipun tidak ada evaluasi formal, pelayanan tetap berjalan lancar dan warga tetap mendapatkan informasi tentang apa yang terjadi." (Wawancara dengan Ibu Sulis, Warga Desa Plintahan, 29 September 2025)

Dari informasi yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa pengawasan dan penilaian terhadap program e-PAKLADI di Desa Plintahan bersifat informal tetapi tetap efektif. Proses pemantauan dilaksanakan secara langsung melalui komunikasi online, bukan melalui laporan tertulis atau pertemuan rutin. Masyarakat dapat merasakan dampak dari koordinasi yang cepat ini, terutama dalam menyelesaikan layanan yang sebelumnya terhambat karena masalah teknis atau keterlambatan dalam verifikasi dari Dukcapil.



Gambar 2. Grup WhatsApp "Kios Teknis Wil II 7–12 sebagai Media Koordinasi Teknis e-PAKLADI di Desa Plintahan

Sumber: Dokumentasi Wawancara Lapangan, Desa Plintahan (2025)



Gambar 3. Wil 4 (11,08,24,06)" sebagai Media Koordinasi Teknis e-PAKLADI di Desa Plintahan

Sumber: Dokumentasi Wawancara Lapangan, Desa Plintahan (2025)

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Kholis, Sekretaris Desa Plintahan, diungkapkan bahwa pemantauan pelaksanaan program e-PAKLADI di desa dilakukan melalui media komunikasi digital yang terhubung langsung dengan jaringan operator di tingkat kabupaten. Pengawasan tersebut tidak hanya melibatkan satu institusi, namun juga partisipasi

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ...

dari aparat desa, kecamatan, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Pasuruan. Koordinasi dijalankan secara aktif melalui dua grup komunikasi daring, yaitu "Kios Teknis Wil II 7-12" dan "Wil 4 (11,08,24,06)". Dengan adanya dua grup ini, perangkat desa dapat melaporkan segala kendala yang muncul secara langsung tanpa harus menunggu pertemuan atau laporan tertulis.

"Kami melakukan pengawasan e-PAKLADI di desa ini melalui grup komunikasi yang resmi dibentuk oleh Dispendukcapil. Grup Kios Teknis Wil II dipergunakan jika sistem e-PAKLADI mengalami kesalahan atau gangguan jaringan, agar informasi dapat segera disampaikan dari kabupaten. Dalam grup ini juga terdapat petunjuk teknis, misalnya waktu kapan server akan diperbaiki atau saat ada pembaruan aplikasi. Sementara itu, grup Wil 4 digunakan khusus untuk menindaklanjuti isu terkait administrasi, seperti data warga yang masih tertunda, salah input, atau tidak lengkap. Bila ada laporan yang masuk pada pagi hari, biasanya sore sudah dapat ditangani, karena tim kabupaten terus aktif melakukan pemantauan. Koordinasi ini membuat pelayanan di desa tetap berjalan meskipun ada masalah pada sistem pusat. Kami tidak perlu menunggu laporan bulanan, cukup memberi informasi di grup dan langsung mendapatkan tanggapan. Apabila masalahnya besar, baru diadakan pertemuan singkat di kantor desa. Pendekatan seperti ini jauh lebih cepat, efisien, dan bisa segera mengatasi hambatan di lapangan." (Wawancara dengan Pak Kholis, Sekretaris Desa Plintahan, 27 Oktober 2025)

Pernyataan tersebut menjelaskan pengawasan program e-PAKLADI di Desa Plintahan yang bersifat digital dan kolaboratif. Dua grup WhatsApp resmi mempermudah aparat desa melaporkan masalah secara real-time, menjaga pelayanan tetap berjalan meskipun ada gangguan jaringan. Pola pengawasan lebih fokus pada kecepatan respons dan kerja sama antar pemerintahan, tanpa harus menunggu proses birokrasi panjang. Meskipun belum ada sistem evaluasi bulanan, pendekatan ini efektif dalam menjaga stabilitas layanan dan menghindari penumpukan data.

Keberhasilan pengelolaan tidak hanya bergantung pada laporan formal, tetapi juga pada respons cepat dan komunikasi aktif. Masyarakat merasa terlibat, karena mereka dapat langsung mendapatkan informasi perkembangan dokumen di kantor desa. Meski secara teknis efektivitas perlu ditingkatkan, prinsip transparansi dan akuntabilitas telah terwujud. Pengawasan di Desa Plintahan dinilai efektif, namun perlu peningkatan kapasitas, stabilitas jaringan, dan sosialisasi agar layanan publik digital lebih optimal.

KESIMPULAN

Di Desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, layanan administrasi penduduk berbasis digital melalui aplikasi Kios e-PAKLADI menunjukkan beberapa hasil. Pertama, program ini berhasil menjangkau masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan dengan cepat, terutama pekerja pabrik dan pelaku usaha kecil. Namun, efektivitas masih terpengaruh oleh kurangnya pengetahuan administrasi dan ketergantungan pada operator desa. Kedua, sosialisasi program masih terbatas, lebih fokus pada pelatihan internal, dan warga mengetahui layanan ini saat mengurus dokumen, bukan melalui sosialisasi yang luas. Ketiga, tujuan program untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen sudah tercapai, dengan peningkatan layanan, meski masih ada tantangan seperti waktu operasional dan gangguan jaringan. Keempat, pemantauan dilakukan melalui grup WhatsApp yang menghubungkan operator desa dengan Dispendukcapil, meskipun belum ada evaluasi formal. Secara keseluruhan, program ini berdampak positif, namun perlu penguatan sosialisasi, peningkatan kapasitas sumber daya, dan perbaikan infrastruktur agar layanan dapat berlangsung lebih baik dan berkelanjutan.

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, S., & Mursyidah, L. (2022). The Success of the Population Administration Service Program Through the e-PAK LADI Kiosk in Pasuruan Regency. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 20. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v20i0.1287>
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Fauzi, A. R., Hakim, A., Pendayagunaan, K., Negara, A., Birokrasi, R., & Penelitian, A. (2024). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember) Digitalization of Public Services (Implementation of Digitalization of Public Services in the Kediri City Government and Jember Regency). *Jur Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Fauziya, R., & Mas, M. (2023). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-SAMBAT DALAM MENINGKATKAN (Studi Pada Dinas Komunikasi , Informatika dan Statistik Kota Pasuruan) Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Dinas Ko. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(21), 801–809. http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/7471%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/7471/S1_FIA_21901091158_ROUDHOTULFAUZIYA.pdf?sequence=1
- Firina Pratiwi, S., Alvin Zalukhu, L., Rahma Tesa, A., Aisyah, S., Saputra, B., & Studi Ilmu Administrasi Negara, P. (2025). *Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern Digital Implementation in Administrative Governance: Efforts to Improve Service Quality in the Modern Bureaucratic Era*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15521459>
- Fitri, A., Karimah, A., & Rosdiana, W. (n.d.). EFEKTIVITAS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI KASUS PROGRAM KIOS E-PAK LADI (PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI SECARA ELEKTRONIK) DI DESA WONOKOYO, KABUPATEN PASURUAN) THE EFFECTIVENESS OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICE QUALITY (STUDY CASE KIOS E-PAK LADI PROGRAM (DIRECT POPULATION ADMINISTRATION SERVICE AVAILABLE ELECTRONICALLY) IN WONOKOYO VILLAGE, PASURUAN).
- Gati, R. A. (2022). *Tabel 1 Hasil Evaluasi SPBE Kota Bandung , Kota Surabaya dan Kota Tangerang*. 4(1), 37–46.
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..

-
- Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Kristian, I. (2023). Kebijakan Publik dan Tantangan Implementasi Di Indonesia. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 21(2), 88–98. <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/7>
- Lenaini, I., Islam, U., Raden, N., & Palembang, F. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. 6(1), 33–39.
- Manzila, F., & Rodiyah, I. (n.d.). Implementasi Kebijakan Kios e-Pak Ladi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Desa Wonokoyo, Kec. Beji, Kab. Pasuruan.
- Monoarfa, H. (2025). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nurlaila Nurlaila, Zuriatin Zuriatin, & Nurhasanah Nurhasanah. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468>
- Reza Ridwansyah, M., Rahmanul Hakim, T., Studi Administrasi Pemerintahan, P., & Padjadjaran, U. (2024). EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI JAKI (JAKARTA KINI) DALAM PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI PERWUJUDAN SMART CITY DI DKI JAKARTA. 4(2).
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. 17(33), 81–95.
- Risa, & Rustianingsih, E. (2024). Efektivitas Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 606–619. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.212>
- Sari, R. I., & Rustianingsih, E. (n.d.). The Effectiveness of the Kios E-Pak Ladi as in Population Administration Services in Gunung Gangsir Village, Pasuruan District [Efektivitas Kios E-Pak Ladi Sebagai Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan].
- Soedjatmiko. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN TERINTEGRASI OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGANDARAN.
- Sugiyono. (2024). Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 2).
- Wargadinata, B., Budhiarti Supyan, I., Azhar, & Siti Maryam, N. (2025). Sosialisasi Peran Perangkat Desa Sebagai Penghubung Informasi dan Pelayanan Publik. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 3(3), 339–343. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i3.393>
-

(Judul Artikel)

Volume ... Number ..., (Month), (Year) pp. ..

Widiatmika, K. P. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. In Adhi Kusumastuti & Ahmad Mustamil Khoiron (Vol. 16, Issue 2). [https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode Penelitian Kualitatif.pdf](https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode_Penelitian_Kualitatif.pdf)

Zahira, G. N., & Rodiyah, I. (n.d.). *Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Dalam Aplikasi Kios e-PAKLADI (Studi Kasus Balai Desa Plintahan Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan)*.