

Public Value Penerapan Aplikasi E-PAKLADI Untuk Mewujudkan E Governance Di Desa Beji (Studi Kasus Di Pemerintah Desa Beji Pasuruan)

Oleh:

Muchammad Shobakhut Tohirin,

Ilmi Usrotin Choiriyah

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Oktober, 2026

Pendahuluan

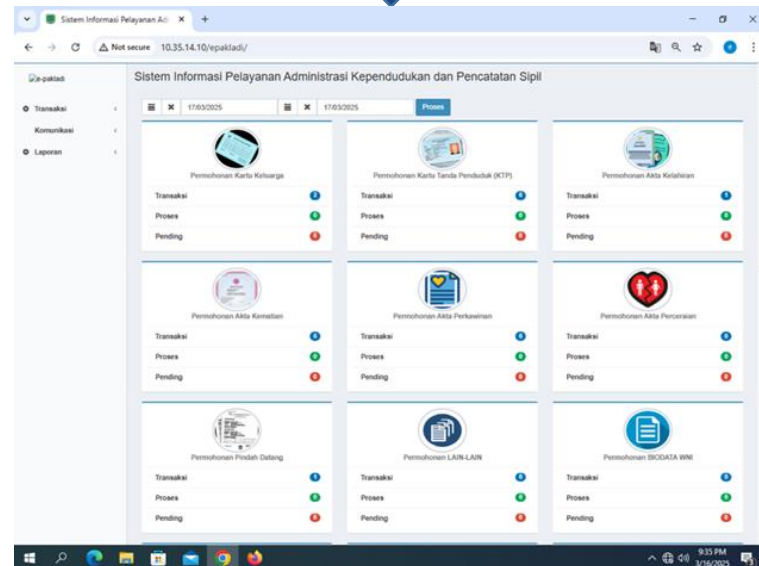
Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Kualitas layanan publik yang baik berpengaruh langsung terhadap peningkatan taraf hidup dan pemerataan kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah, cepat, dan tanpa diskriminasi. Aksesibilitas yang merata menjadi kunci terwujudnya masyarakat yang adil dan sejahtera. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan layanan harus berlandaskan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan masyarakat memperoleh perlindungan, kepastian hukum, dan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah.

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 23
Tahun 2006 tentang
Administrasi kependudukan



administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan pengaturan dalam penerbitan Dokumen dan Data Kependudukan melalui Pencatatan Kependudukan, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lain



Kondisi Eksisiting

Sistem aplikasi E-PAKLADI merupakan singkatan dari Elektronik Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi. Aplikasi E-PAKLADI di Desa Beji telah diterapkan sebagai sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen seperti KK, KTP, akta kelahiran, dan surat pindah tanpa harus ke kantor Dispendukcapil. Pelayanan dilakukan melalui balai desa dengan bantuan satu orang operator yang ditunjuk, serta didukung oleh perangkat seperti komputer dan printer. Secara umum, sistem ini membantu mempercepat proses administrasi, mempermudah penyimpanan data secara digital, dan meningkatkan kepraktisan pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan internet, sistem yang kadang mengalami error atau maintenance , serta belum optimalnya pemanfaatan oleh masyarakat. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat masih ada yang mengurus dokumen secara manual dengan datang langsung ke kantor Dispendukcapil.

Data Empiris

Data Rekapitulasi pemerintah dari layanan di sistem aplikasi E-PAKLADI di Desa Beji

Tahun	Jumlah Data Rekap Pengajuan	Jumlah Data Pengguna (Perorangan)
2023	1.166 Pengajuan	815 Orang
2024	701 Pengajuan	495 Orang
2025	463 Pengajuan	305 Orang

Sumber : Diolah dari pemerintah Desa Beji Kabupaten Pasuruan

Gap Permasalahan

ketidakstabilan jaringan internet yang sangat memengaruhi aksesibilitas aplikasi E-PAKLADI, terutama di instansi pemerintah yang bergantung pada koneksi daring. Gangguan WiFi dapat menghambat manajemen data, komunikasi, dan kinerja aplikasi. Masalah ini dapat disebabkan oleh kapasitas jaringan terbatas, gangguan teknis penyedia layanan, atau kelebihan pengguna. Meskipun jaringan telah dikonfigurasi oleh pihak terkait untuk menjaga stabilitas dan keamanan, faktor eksternal tetap dapat menyebabkan gangguan yang sulit dikendalikan sepenuhnya.

Sebagian masyarakat Desa Beji masih belum mengenal aplikasi E-PAKLADI sebagai sarana digital untuk mengurus dokumen kependudukan. Kurangnya sosialisasi dari pihak desa dan rendahnya literasi digital masyarakat membuat pemanfaatan aplikasi ini belum optimal. Akibatnya, masih ada masyarakat yang cenderung tetap menggunakan cara manual dengan datang langsung ke kantor Dispendukcapil untuk mengurus berbagai keperluan administrasi kependudukan.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana publik values penerapan aplikasi E-PAKLADI untuk mewujudkan E Governance di Desa Beji (Studi Kasus di Pemerintah Desa Beji Pasuruan) ?

Penelitian Terdahulu

Penelitian Risa Indah Sari dan Eni Rustianingsih (2024) menunjukkan bahwa program E-PAKLADI di Desa Gunung Gangsir merupakan inovasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di pedesaan. Namun, efektivitasnya masih terhambat oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kendala teknis dan sumber daya manusia. Akibatnya, sebagian masyarakat masih lebih memilih mengurus dokumen langsung ke Dispendukcapil. Program ini dinilai belum sepenuhnya efektif dan memerlukan peningkatan sosialisasi, infrastruktur teknologi, serta kemampuan teknis aparatur.

1

Penelitian Paulina Cendy Ardillia, Supri Hartono, dan Achluddin Ibnu Rochim (2023) menjelaskan bahwa kios E-PAKLADI merupakan layanan digital yang memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara online tanpa harus datang ke kantor dinas. Berdasarkan evaluasi teori Budiani (2007) yang mencakup keakuratan target, penyebaran informasi, pencapaian tujuan, dan pengawasan, layanan E-PAKLADI di Kecamatan Pandaan dinilai efektif dan berjalan dengan baik.

2

Metode



Pembahasan

Legitimasi dan Dukungan

Menurut O'Flynn, legitimasi dan dukungan adalah unsur penting dalam penciptaan nilai publik. Legitimasi berarti suatu program memiliki pengakuan dan dasar hukum yang sah sehingga dapat dijalankan secara resmi dan berkelanjutan. Sementara itu, dukungan mencakup ketersediaan sumber daya, komitmen pemangku kepentingan, serta penerimaan masyarakat agar program dapat berjalan efektif.

Legitimasi dan dukungan terhadap penerapan E-PAKLADI di Desa Beji dapat dikatakan sudah terpenuhi secara formal. Program ini memiliki dasar hukum yang jelas, mulai dari undang-undang administrasi kependudukan, peraturan pemerintah, hingga peraturan bupati yang mengatur pelaksanaan pelayanan administrasi secara elektronik. Selain itu, operator E-PAKLADI di desa ditunjuk melalui surat keputusan resmi kepala desa, sehingga memiliki keabsahan dalam menjalankan tugasnya. Dari sisi dukungan, pemerintah desa menyediakan sarana dan prasarana seperti komputer, printer, serta honorarium bagi operator yang dibiayai melalui alokasi dana desa. Hal ini menunjukkan adanya komitmen institusional untuk mendukung keberlanjutan program.

Pembahasan

Kemampuan Operasional

Menurut O'Flynn, kemampuan operasional merujuk pada kapasitas organisasi dalam melaksanakan suatu kebijakan atau program secara efektif. Hal ini mencakup kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan teknologi, prosedur kerja yang jelas, serta kemampuan mengelola sumber daya secara optimal agar tujuan publik dapat tercapai. Sebuah program tidak cukup hanya sah secara hukum, tetapi juga harus didukung oleh kemampuan teknis dan manajerial yang memadai agar dapat berjalan dengan baik.

Kemampuan operasional penerapan E-PAKLADI di Desa Beji secara umum sudah berjalan cukup baik. Sistem ini mampu memfasilitasi pencatatan dan pengarsipan data secara digital, menyediakan rekap laporan, serta mempercepat proses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pemerintah desa juga telah menyediakan perangkat pendukung seperti komputer dan printer. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan internet, sistem yang terkadang mengalami error atau maintenance. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kapasitas dasar sudah tersedia, kemampuan operasionalnya belum sepenuhnya optimal.

Pembahasan

Nilai Substansial

Menurut O'Flynn, nilai substansial merujuk pada sejauh mana suatu kebijakan atau program benar-benar menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat. Nilai ini tidak hanya dilihat dari keberadaan program, tetapi dari dampak konkret yang dirasakan publik, seperti peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi, keadilan, serta kontribusi terhadap kesejahteraan dan kepercayaan masyarakat.

Nilai substansial penerapan E-PAKLADI di Desa Beji terlihat dari kemudahan dan percepatan pelayanan administrasi kependudukan. Sistem ini membantu mengurangi prosedur berulang, meminimalisir kesalahan pencatatan manual, mempercepat pengarsipan data secara digital, serta mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang ke kantor Dispendukcapil. Selain itu, transparansi data dan akses informasi yang lebih terbuka turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Meskipun demikian, optimalisasi manfaat masih perlu ditingkatkan agar dampaknya lebih konsisten dan berkelanjutan.

Kesimpulan

penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan E-PAKLADI di Desa Beji telah memberikan kontribusi positif dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Program ini memiliki legitimasi hukum yang jelas serta dukungan sarana dan sumber daya dari pemerintah desa. Secara operasional, sistem mampu meningkatkan efisiensi, mempercepat proses pelayanan, dan mempermudah pengarsipan data secara digital, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan dan error sistem. Dari sisi manfaat, E-PAKLADI telah memberikan kemudahan dan meningkatkan transparansi pelayanan bagi masyarakat. Namun demikian, optimalisasi teknis dan peningkatan pemanfaatan oleh masyarakat masih diperlukan agar nilai publik yang dihasilkan dapat lebih maksimal dan berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 concerning Public Services.
- [2] World Bank, "E-Government and the World Bank," 2004. \[Online]. Available: <https://www.worldbank.org>
- [3] Law of the Republic of Indonesia Number 23 of 2006 concerning Population Administration.
- [4] Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 37 of 2007 concerning the Implementation of Law Number 23 of 2006.
- [5] D. Andriani and R. Setyowati, "Innovative Public Service Policies in Pasuruan Regency," *Journal of Public Policy*, vol. 2, no. 1, pp. 55–64, 2016.
- [6] N. Agustin and L. Mursyidah, "Evaluation of Population Administration Services in Pasuruan Regency," *Journal of Administrative Sciences*, vol. 14, no. 2, pp. 22–30, 2022.
- [7] N. Sholihah and R. Oktariyanda, "Public Service Innovation in the Digitalization Era," *Journal of Bureaucracy and Public Service Innovation*, vol. 1, no. 1, pp. 30–38, 2015.
- [8] R. Hambleton and J. Howard, *Public Sector Innovation and Governance Reform*, UK: Routledge, 2013.
- [9] Radar Bromo, "Network Disruption Hampers E-Pakladi Applications," *RadarBromo.JawaPos.com*, 2022. \[Online]. Available: <https://radarbromo.jawapos.com>
- [10] R. I. Sari and E. Rustianingsih, "Evaluation of the E-Pak Ladi Program in Gunung Gangsir Village, Pasuruan Regency," *Journal of Digital Public Administration*, vol. 6, no. 1, pp. 12–24, 2024.
- [11] P. C. Ardillia, S. Hartono, and A. I. Rochim, "The Effectiveness of E-Pakladi Kiosks in Population Administration Services," *Journal of Technology and Government*, vol. 5, no. 2, pp. 87–95, 2023.
- [12] J. O'Flynn, "The Cult of Collaboration in Public Policy: Reconsidering the Public Value Framework," *Australian Journal of Public Administration*, vol. 61, no. 1, pp. 80–94, 2002.
- [13] M. Miles and A. Huberman, *Qualitative Data Analysis*, 2nd ed., Thousand Oaks, CA: Sage, 1994.

REFERENSI

- [14] D. N. Rokhmawati, R. Fitriyah, dan F. Mustofa, "Dampak Infrastruktur terhadap Efektivitas Program Kios E-Pakladi," *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, vol. 7, no. 1, hlm. 45–54, 2023.
- [15] A. R. Yunita, S. Rahayu, dan N. Pratiwi, "Tantangan Operasional Penerapan E-Pakladi di Kabupaten Pasuruan," *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, vol. 8, no. 1, hlm. 61–68, 2024.
- [16] J. Benington, "Dari Pilihan Pribadi ke Nilai Publik?" dalam *Nilai Publik: Teori dan Praktek*, J. Benington dan MH Moore, Eds. London: Palgrave Macmillan, 2011, hlm. 31–49.