

Public Values of the E-Pakladi Application Implementation to Achieve E-Governance in Beji Village (Case Study in the Beji Village Government, Pasuruan)

[Public Values Penerapan Aplikasi E-PAKLADI untuk Mewujudkan E Governance di Desa Beji (Studi Kasus di Pemerintah Desa Beji Pasuruan)]

Muchammad Shobakhut Tohirin ¹⁾, Ilmi Usrotin Choiriyah ²⁾

¹⁾Administrasi publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: Ilmiusrotin@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze public value in the implementation of the E-PAKLADI application to realize e-governance in Beji Village, Pasuruan Regency. This study employed a descriptive qualitative method using O'Flynn's public value theory, which includes legitimacy and support, operational capability, and substantive value. Data were collected through observation, interviews, and documentation with informants selected purposively. The results show that the implementation of E-PAKLADI has been able to create public value through strong regulatory and institutional support, adequate operational capacity, and tangible benefits for the community in the form of population administration services that are faster, easier, more efficient, and more transparent. However, its implementation still faces technical obstacles such as network disruptions and system errors, causing the service to not run optimally. This study concludes that E-PAKLADI has made a positive contribution to improving the quality of public services and supporting the realization of more modern, effective, and responsive village governance.*

Keywords - Public Value, E-PAKLADI, E-Governance, Public Service, Village Governance

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis nilai publik dalam penerapan aplikasi E-PAKLADI untuk mewujudkan e-governance di Desa Beji, Kabupaten Pasuruan. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan fokus analisis pada teori public value O'Flynn yang mencakup legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, serta nilai substansial. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-PAKLADI telah mampu menciptakan nilai publik melalui dukungan regulasi dan kelembagaan yang kuat, kapasitas operasional yang cukup memadai, serta manfaat nyata bagi masyarakat berupa pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, mudah, efisien, dan transparan. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan dan error sistem yang menyebabkan layanan belum berjalan optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa E-PAKLADI telah berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang lebih modern, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.*

Kata Kunci – Nilai Publik, E-PAKLADI, E-Governance, Pelayanan Publik, Tata Kelola Desa

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tema yang sangat penting dalam diskusi di negara berkembang. Di Indonesia, misalnya, tingkat kesejahteraan masyarakat sangat dipengaruhi oleh sejauh mana mereka dapat mengakses dan memanfaatkan layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan taraf hidup individu dan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan publik tanpa masalah. Aksesibilitas ini menjadi faktor utama dalam mewujudkan masyarakat yang lebih adil dan sejahtera. Jika pelayanan publik diberikan dengan baik, maka akan lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan bantuan dan sumber daya yang mereka butuhkan, sehingga meningkatkan kualitas hidup mereka. Sebagai dasar hukum, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Undang-undang ini tidak hanya mengatur bagaimana layanan harus diberikan, tetapi juga memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat [1]. Dengan

adanya regulasi ini, diharapkan pelayanan publik dapat dilakukan secara transparan dan akuntabel, sehingga masyarakat merasa terlindungi dan mendapatkan haknya dengan baik.

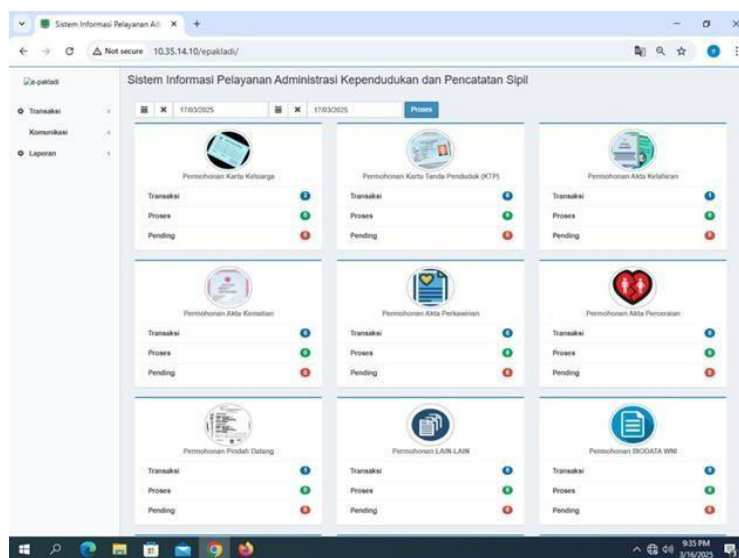
Kabupaten Pasuruan merupakan daerah otonom yang terletak di wilayah yang tergolong sebagai kawasan strategis segitiga emas Provinsi Jawa Timur, sehingga menjadikannya lokasi strategis dengan potensi investasi yang cukup besar. Hal ini mengakibatkan banyak perusahaan didirikan di Kabupaten Pasuruan, yang menarik banyak pendatang untuk mencari peluang, sehingga menimbulkan berbagai masalah terkait kependudukan, sosial, dan masalah lainnya [2]. Dalam mewujudkan E- Government, pemerintah Kabupaten Pasuruan senantiasa berupaya menciptakan aplikasi pengabdian masyarakat yang inovatif untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Menurut *Word Bank* (2004), E-Government mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang dapat merevolusi interaksi dengan masyarakat, dunia usaha, dan antar instansi pemerintah [3]. Teknologi ini memiliki berbagai fungsi, antara lain meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat, memperkuat hubungan dengan sektor bisnis dan industri, menyediakan akses informasi yang memberdayakan warga, dan mendukung tata kelola yang lebih efektif. Dampak positif yang dapat dicapai antara lain mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan layanan, pertumbuhan pendapatan, dan efisiensi biaya. Dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), penyelenggaraan layanan administrasi pemerintahan berbasis digital di tingkat desa mengacu pada prinsip integrasi, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Hal ini ditegaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yang mewajibkan instansi pemerintah untuk mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi secara terpadu dalam penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi layanan administrasi secara elektronik di desa merupakan bentuk konkret dari transformasi digital sektor publik, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses birokrasi, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan [4].

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa 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 (Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006) [5]. Selanjutnya, dalam Pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, ditegaskan bahwa dalam melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Lembaga Pelaksana [6].

Permasalahan pelayanan dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan masih dapat dilihat dari pengaduan masyarakat di laman ulasan Google Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan administrasi tersebut. Penelitian sebelumnya juga mengungkapkan bahwa dalam pengelolaan dokumen kependudukan, Kabupaten Pasuruan menghadapi prosedur yang rumit, adanya kendala berupa persyaratan tambahan, praktik pengumpulan ilegal, lamanya proses penerbitan dokumen, dan rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan [7]. Dengan demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi kependudukan telah menghadirkan inovasi dalam pelayanan administrasi tersebut melalui penerapan Sistem Elektronik Pelayanan Kependudukan Langsung (E PAKLADI).

Sistem aplikasi E-PAKLADI merupakan singkatan dari Elektronik Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi, dengan adanya sistem aplikasi ini sangat membantu bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil melainkan cukup datang kebalai desa. Implementasi inovasi ini bertujuan untuk mengurangi permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan mendekatkan pelayanan kepada warga di tingkat desa dan kecamatan. Sebagai unit pemerintahan yang paling mendasar, desa juga diharapkan dapat berperan aktif dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan [8]. Inovasi semacam ini bukan yang pertama di Indonesia, karena ada inovasi serupa

yang bertujuan untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan. Beberapa layanan serupa telah diterapkan, sehingga masyarakat kini dapat mengurus dokumen hingga tingkat kecamatan tanpa harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan ada layanan pengiriman dokumen dan aplikasi administrasi online yang disediakan dalam bentuk website dan aplikasi untuk masyarakat. Sistem aplikasi E-PAKLADI menyediakan berbagai layanan seperti pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah. Pengurusan administrasi kependudukan selain Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat diunduh secara langsung melalui aplikasi E-PAKLADI oleh operator, selanjutnya dicetak dan berikan kepada pemilik. Selain itu berkas file data kependudukan tersebut juga dapat dikirim melalui email kepada pemilik berkas dan dapat dicetak secara mandiri. Berikut menu layanan administrasi yang terdapat dalam sistem aplikasi E-PAKLADI:



Gambar 1 Tampilan web menu layanan E-PAKLADI

Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan publik, inovasi tidak selalu harus berorientasi pada penemuan baru. Mengembangkan kapasitas inovasi yang ada dan menerapkan manfaat nyata adalah bentuk inovasi yang efektif. Dengan demikian, tujuan utama inovasi dalam pelayanan publik adalah untuk terus membuat kemajuan [9]. Namun, dalam pelaksanaannya, E-PAKLADI masih menghadapi sejumlah kendala sehingga tidak dapat beroperasi secara optimal di seluruh desa dan kecamatan. Salah satu tantangan yang dihadapi selama dua tahun pelaksanaan E-PAKLADI, seperti yang dijelaskan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, adalah terkait kualitas jaringan internet di masing-masing desa [10]. Desa Beji merupakan salah satu desa di Kabupaten Pasuruan yang telah mengimplementasikan sistem E-PAKLADI sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa. Dalam penerapannya, penggunaan aplikasi E-PAKLADI dibatasi hanya pada satu orang operator di setiap desa, sehingga pengelolaan data dan proses administrasi sepenuhnya terpusat pada operator tersebut. Ketentuan ini diberlakukan di seluruh desa yang ada di Kabupaten Pasuruan untuk memastikan keseragaman prosedur, akurasi pengelolaan informasi, serta efektivitas koordinasi dalam pelaksanaan sistem administrasi digital berbasis E-PAKLADI. Berikut data rekap pengajuan pengelolaan administrasi kependudukan melalui sistem aplikasi E-PAKLADI di pemerintah desa Beji 1 Desember 2025:

Tabel 1. Rekapitulasi pemerintah dari layanan di sistem aplikasi E-PAKLADI di Desa Beji

Keterangan	2023	2024	2025
Jumlah Data Pengguna	815 Orang	495 Orang	305 Orang

Jumlah Data Pengajuan	1.166 Pengajuan	701 Pengajuan	463 Pengajuan
KK	596	421	284
KTP	166	70	0
Akta Kelahiran	119	97	66
Akta Kematian	78	62	42
Pindah Datang	29	19	28
Biodata WNI	89	24	38
KIA	89	8	5

Sumber : Diolah dari pemerintah Desa Beji Kabupaten Pasuruan

Dari data tersebut menunjukkan jumlah data pengguna dan pengajuan administrasi kependudukan seperti KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Datang, Biodata WNI, KIA melalui sistem aplikasi E-PAKLADI pada tahun 2023 sampai dengan tahun 2025. Tetapi pada tahun 2025 terdapat kendala untuk pengurusan KTP melalui sistem E-PAKLADI, sehingga di tahun tersebut untuk pengurusan KTP masyarakat harus datang langsung ke kantor Dukcapil. Sehingga total rekap untuk pengajuan pengurusan KTP pada tahun 2025 menjadi 0 pengajuan.

Dalam implementasi inovasi tentunya tidak akan lepas dari tantangan dan kendala, seperti halnya E-PAKLADI di Desa Beji. Salah satu kendala dalam implementasi E-PAKLADI juga dijelaskan oleh Munzil selaku kasi pelayanan, yaitu stabilitas jaringan sangat mempengaruhi aksesibilitas aplikasi e-pakladi, terutama di lingkungan yang bergantung pada koneksi internet, seperti instansi pemerintah. Saat jaringan WiFi terganggu, aplikasi yang memerlukan koneksi internet tidak dapat diakses dengan baik. Hal ini dapat menghambat berbagai kegiatan, seperti manajemen data, komunikasi, dan proses kinerja aplikasi. Pemadaman ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kapasitas jaringan yang terbatas, gangguan teknis dari penyedia layanan, atau terlalu banyak pengguna yang mengakses jaringan secara bersamaan.

Dalam beberapa kasus, jaringan yang digunakan sudah dikonfigurasi oleh pihak terkait, seperti lembaga yang bertanggung jawab atas infrastruktur TI. Misalnya, di agensi, jaringan WiFi mungkin telah disiapkan oleh layanan untuk memastikan stabilitas dan keamanan akses. Namun, meskipun pengaturan ini sudah ada, gangguan masih dapat terjadi karena faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan sepenuhnya. Oleh karena itu, ada kebutuhan akan solusi pemantauan dan pencadangan berkala, seperti penggunaan jaringan seluler atau sistem cadangan, untuk menjaga aplikasi tetap dapat diakses meskipun jaringan utama mengalami masalah. Selain itu, masyarakat Desa Beji juga masih belum mengenal aplikasi E-PAKLADI sebagai sarana untuk mengurus dokumen kependudukan secara digital.

Hasil penelitian sebelumnya terkait *public value* yakni menurut Tamimatul Hasanah, Inda Riana, Siska Rahayu Indri Tazkiya, Putri Indriani, Idhotun Nafiah, dan Eko Prasetyo (2024), pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang belum sepenuhnya mampu mewujudkan *public value* secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan, seperti kurangnya kejelasan informasi terkait prosedur dan persyaratan, ketidaksesuaian waktu penyelesaian layanan dengan yang dijanjikan, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan. Selain itu, terdapat pula permasalahan dalam aspek kesetaraan akses layanan, transparansi, dan akuntabilitas yang belum sepenuhnya terpenuhi. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa aspek *legitimacy support* dan *operational capability* masih perlu ditingkatkan, terutama dalam membangun kepercayaan masyarakat serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur pelayanan. Di sisi lain, isu perlindungan data pribadi juga menjadi perhatian penting

dalam penerapan sistem berbasis teknologi, meskipun secara umum masyarakat menilai penggunaan KTP-el lebih aman dibandingkan sistem konvensional. Meskipun demikian, instansi terkait telah menunjukkan komitmen untuk terus melakukan perbaikan melalui peningkatan kualitas pelayanan, penguatan sistem informasi, serta upaya meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis teknologi masih berada dalam proses pengembangan dan memerlukan perbaikan berkelanjutan agar dapat sepenuhnya mewujudkan nilai publik yang diharapkan masyarakat [11].

Adapun penelitian terkait *public value* Menurut Aimar Habibi Nugraha, Andi Ariq Akhdan Ziyad, Achmad Kamalul Kafi, Michael Joseph Shernahto, dan Ivan Darmawan (2025), implementasi layanan digital Yes!Jitu sebagai bagian dari transformasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Bandung secara konseptual telah dirancang untuk mendukung penciptaan *public value* melalui integrasi layanan, efisiensi waktu, transparansi prosedur, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Layanan ini juga menunjukkan adanya legitimasi kebijakan yang kuat melalui dukungan regulasi daerah serta keselarasan dengan kebijakan nasional terkait SPBE, sehingga secara institusional memiliki dasar yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai publik yang dihasilkan masih bersifat potensial dan belum sepenuhnya terwujud secara inklusif. Hal ini disebabkan oleh adanya berbagai kendala, seperti keterbatasan aksesibilitas layanan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya koordinasi dan konsistensi implementasi antar perangkat daerah. Selain itu, digitalisasi layanan cenderung masih berfokus pada aspek teknis seperti penyediaan platform dan fitur layanan, sementara penguatan proses internal birokrasi dan integrasi tata kelola belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital dalam kerangka e-government tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi dan regulasi semata, tetapi sangat bergantung pada keselarasan antara nilai layanan yang ingin diwujudkan, dukungan legitimasi dari berbagai pemangku kepentingan, serta kapasitas operasional pemerintah dalam mengelola dan mengimplementasikan layanan secara efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, meskipun layanan digital Yes!Jitu memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, masih diperlukan upaya penguatan yang berkelanjutan agar nilai publik dapat dirasakan secara nyata oleh seluruh lapisan masyarakat [12].

Adapun penelitian terkait *public value* Menurut Abdul Hayyi (2025) menyimpulkan bahwa penerapan SEPASI (Sistem Elektronik Pengelolaan Arsip Surat Internal) di Desa Sugihan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa melalui pemanfaatan teknologi digital. Dalam perspektif *public value*, SEPASI dinilai cukup efektif karena mampu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, efisien, mudah diakses, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penggunaan SEPASI terbukti mampu memangkas alur birokrasi pelayanan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih ringkas dan praktis, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan dengan waktu yang lebih singkat dan beban administratif yang lebih ringan. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan di tingkat desa mampu mendorong perubahan pola kerja birokrasi menjadi lebih modern, tertata, dan terdokumentasi secara digital. Namun demikian, Abdul Hayyi (2025) juga menegaskan bahwa penciptaan *public value* melalui SEPASI belum sepenuhnya optimal. Meskipun efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, implementasi SEPASI masih memiliki keterbatasan pada aspek standar pelayanan dan integrasi sistem. Penelitian tersebut menemukan bahwa SEPASI belum memiliki standar teknis pelayanan publik yang jelas di tingkat desa serta belum terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), sehingga pelayanan administrasi kependudukan belum dapat diselesaikan secara menyeluruh melalui satu sistem digital terpadu. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan inovasi digital di tingkat desa tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga bergantung pada dukungan tata kelola, kapasitas kelembagaan, dan integrasi sistem agar nilai publik yang dihasilkan dapat terwujud secara optimal [13].

Fokus utama penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana aplikasi E Pakladi mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencerminkan nilai-nilai publik yang berorientasi pada transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pelayanan desa. Sesuai dengan apa yang telah direncanakan oleh pemerintah kabupaten Pasuruan untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah kabupaten Pasuruan, peneliti melakukan kajian

menyeluruh tentang Nilai-nilai Publik penerapan aplikasi E Pakladi untuk mewujudkan E Governance di Desa Beji (Studi Kasus di Balai Desa Beji Pasuruan). Analisis ini menggunakan indikator teoritis O'Flynn (2002), yaitu konsep "nilai publik" ditafsirkan sebagai struktur multidimensi, yang mencerminkan ekspresi kolektif yang terbentuk tidak hanya dari hasil, tetapi juga melalui proses yang mendorong terciptanya kepercayaan dan kesetaraan [14]. Ini juga mewakili "pendekatan komprehensif untuk manajemen publik dan peningkatan layanan publik yang berkelanjutan." O'Flynn mengidentifikasi beberapa indikator untuk menilai penciptaan nilai publik, yang dapat meliputi: Pertama Legitimasi dan Dukungan yakni sejauh mana suatu program atau kebijakan memperoleh dukungan politik, hukum, dan sosial dari para pemangku kepentingan sehingga dapat dijalankan secara sah dan berkelanjutan. Kedua Kemampuan Operasional yakni Mengacu pada kapasitas organisasi baik sumber daya manusia, teknologi, maupun prosedur untuk melaksanakan kebijakan atau layanan publik secara efektif, Ketiga Nilai Substansial yakni menilai sejauh mana kebijakan atau program menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat. Baik dalam bentuk peningkatan kesejahteraan, kualitas pelayanan, maupun penyelesaian public secara signifikan. Berdasarkan perumusan permasalahan yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan nilai publik yang dihasilkan dari penerapan E Pakladi dalam mendukung penerapan E-governance di Desa Beji Pasuruan. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana aplikasi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas tata kelola desa

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yang bertujuan mengumpulkan dan mendeskripsikan informasi, data, maupun berbagai persoalan-persoalan secara mendalam melalui pengamatan di lapangan serta apa yang disampaikan oleh responden mengenai *Public Values* Penerapan Aplikasi E-PAKLADI Untuk Mewujudkan E Governance Di Desa Beji (Studi Kasus Di Balai Desa Beji Pasuruan). Penelitian ini dilakukan di Desa Beji Kec. Beji Kabupaten Pasuruan. Fokus pada penelitian ini yakni *Public Values* Penerapan Aplikasi E-PAKLADI Untuk Mewujudkan E Governance Di Desa Beji (Studi Kasus Di Balai Desa Beji Pasuruan). yang mana akan diukur menggunakan teori public value menurut O'Flynn (2002) yakni konsep "nilai publik" telah digambarkan sebagai struktur multidimensi, sebagai cerminan dari ekspresi kolektif, yang diciptakan tidak hanya melalui hasil, tetapi juga melalui proses yang dapat menghasilkan kepercayaan dan kesetaraan [14]. Ini juga mewakili "pendekatan komprehensif mengenai pengelolaan publik dan peningkatan layanan publik secara terus-menerus." O'Flynn mengidentifikasi beberapa indikator untuk menilai penciptaan nilai publik, yang dapat mencakup: Legitimasi dan Dukungan, Kemampuan Operasional, Nilai Substansial. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, hingga dokumentasi, sedangkan pada sumber data sekunder diperoleh dari literatur jurnal, artikel ilmiah, dokumen-dokumen hingga media massa. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode purposive sampling, yaitu teknik pemilihan sampel yang didasarkan pada tujuan tertentu. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi sebanyak mungkin dari berbagai sumber serta menggali data yang menjadi dasar penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini yakni selaku Kepala desa Beji, Kasi Pemerintahan desa Beji, Kaur TU dan Umum desa Beji dan masyarakat desa Beji, Pada teknik analisis data, peneliti menggunakan model analisis oleh Miles dan Huberman (1994:12) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, sampai dengan penarikan kesimpulan [15].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program E-PakLadi di Desa Beji, Kecamatan Beji, Kabupaten Pasuruan merupakan inisiatif digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan administrasi desa. Program ini dirancang sebagai sistem elektronik yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, seperti pengelolaan sertifikat, pendaftaran bansos, dan informasi terkait data kependudukan. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah desa berupaya memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah terhadap kebutuhan warga.

Penerapan E-PakLadi juga merupakan bagian dari upaya modernisasi tata kelola desa berbasis digital. Masyarakat dapat mengakses layanan melalui perangkat elektronik, baik komputer maupun ponsel, tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Hal ini sangat membantu, terutama bagi warga yang memiliki waktu terbatas atau tinggal jauh dari pusat administrasi desa. Selain itu, proses digital ini juga mengurangi penggunaan kertas dan mempercepat arus birokrasi, sehingga layanan menjadi lebih efisien.

Dampak dari program E-PakLadi cukup signifikan bagi warga Desa Beji. Selain meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan, sistem ini juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memantau dan mengevaluasi kinerja pemerintah desa. Data yang disimpan secara digital juga menyederhanakan proses pelaporan dan pengambilan keputusan berbasis data. Dengan adanya E-PakLadi, Desa Beji menegaskan komitmennya untuk menjadi desa yang adaptif terhadap perkembangan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik. Namun, stabilitas jaringan di desa Beji telah terganggu, sehingga aplikasi yang membutuhkan koneksi internet tidak dapat diakses dengan baik. Menurut O'Flynn mengidentifikasi beberapa indikator untuk menilai penciptaan nilai publik, yang dapat meliputi: Legitimasi dan Dukungan, Kemampuan Operasional, Nilai Substansial [14].

Legitimasi dan Dukungan

Legitimasi dan dukungan independen mengacu pada status yang sah secara politik dan berkelanjutan, yang dicapai dengan memperoleh waktu dan sumber daya yang cukup dari otoritas terkait. Artinya, pengakuan berbagai pemangku kepentingan politik dan partai terkait lainnya secara keseluruhan, berdasarkan pengakuan terhadap perbedaan kekuasaan yang mereka miliki. Perjalanan program e pakladi sangat erat kaitannya dengan legitimasi dan dukungan, hal ini tentunya membutuhkan peran berbagai sumber daya

Pelaksanaan aplikasi E-PakLadi di Desa Beji sendiri telah mendapatkan legitimasi dan dukungan yang jelas sejak awal melalui regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah dengan regulasi seperti ini, sistem aplikasi E PakLadi memiliki dasar hukum yang kuat untuk dijalankan, sehingga setiap pemangku kepentingan dan program yang dilakukan dalam pelaksanaan aplikasi E PakLadi berjalan dengan baik.

Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara menurut Elok selaku Kepala Desa bahwa:

"Untuk legitimasi E Pakladi merupakan hasil Kerjasama Dinas Dukcapil kabupaten Pasuruan dengan pemerintah desa didalam percepatan dan efektivitas pelayanan administrasi dokumen kependudukan. Kerjasama itu dibentuk di Dasari nafas amanah konstitusi yang berlaku mulai undang-undang sampai peraturan Bupati, di pemerintahan desa Beji khususnya program pelayanan E Pakladi secara resmi diberlakukan mulai 1 Desember 2022 ". (Hasil wawancara, 5 Maret 2025)

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara menurut Yustina selaku Kaur TU dan Umum bahwa:

"Dukungan pemerintah desa terhadap program E Pakladi yaitu menjamin didalam menyediakan fasilitas perangkat elektronik maupun ATK serta memberikan insentif kepada operator dan staff atas tugasnya Pemerintah desa juga memfasilitasi akomodasi atas pelatihan peningkatan kapasitas operator atau staf., tentunya hal tersebut tidak lepas dari sumber anggaran alokasi dana desa.". (Hasil wawancara, 5 Maret 2025)

Berdasarkan wawancara dan data di atas, dapat disimpulkan pelaksanaan program E-PakLadi di Desa Beji menunjukkan bahwa aspek legitimasi dan dukungan telah terpenuhi dengan baik. Program ini memiliki dasar legitimasi yang kuat karena dilaksanakan melalui kerja sama resmi antara Dinas Dukcapil Kabupaten Pasuruan dan Pemerintah Desa Beji, serta didukung oleh landasan hukum yang jelas mulai dari undang-undang, peraturan daerah, hingga peraturan bupati. Kejelasan regulasi tersebut memberikan pengakuan formal bahwa E-PakLadi merupakan program yang sah secara administratif dan politik, sehingga pelaksanaannya memiliki arah, kepastian, dan keberlanjutan. Legitimasi ini semakin diperkuat dengan pemberlakuan resmi program sejak 1 Desember 2022, yang menunjukkan bahwa E-PakLadi tidak hanya hadir sebagai inovasi pelayanan, tetapi juga sebagai kebijakan yang terinstitusionalisasi dalam sistem pemerintahan desa. Selain legitimasi formal, dukungan terhadap program juga terlihat nyata melalui komitmen Pemerintah Desa Beji dalam menyediakan sumber daya yang dibutuhkan. Dukungan tersebut diwujudkan melalui penyediaan fasilitas perangkat elektronik, alat tulis kantor, insentif bagi operator dan staf, serta fasilitasi pelatihan peningkatan kapasitas aparatur. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa tidak hanya memberikan persetujuan normatif, tetapi juga dukungan operasional yang konkret agar program dapat berjalan efektif. Ketersediaan dukungan anggaran melalui alokasi dana desa juga menjadi bukti bahwa E-PakLadi memperoleh dukungan politik dan administratif yang berkelanjutan. Dengan demikian,

indikator *legitimacy and support* dalam implementasi E-PakLadi di Desa Beji dapat dikatakan telah terpenuhi karena program ini memperoleh pengakuan formal, dukungan kelembagaan, serta komitmen sumber daya yang memadai dari para pemangku kepentingan.

Jika disandingkan dengan penelitian terdahulu oleh Tamimatul Hasanah dkk. (2024), terdapat perbedaan yang cukup jelas. Penelitian tersebut menemukan bahwa pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang belum sepenuhnya mampu mewujudkan *public value* secara optimal karena masih terdapat berbagai kendala, khususnya pada aspek *legitimacy support* dan *operational capability*. Permasalahan yang muncul antara lain kurangnya kejelasan informasi, keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya transparansi, serta belum optimalnya kapasitas sumber daya manusia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa legitimasi dan dukungan dalam pelayanan KTP-el di Kota Tangerang masih memerlukan penguatan, terutama dalam membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kesiapan organisasi. [11].

Berbeda dengan temuan tersebut, penelitian ini menunjukkan bahwa program E-PakLadi di Desa Beji justru telah memiliki legitimasi dan dukungan yang relatif kuat sejak awal implementasi. Hal ini terlihat dari adanya dasar hukum yang jelas, dukungan kelembagaan lintas instansi, serta komitmen pemerintah desa dalam menyediakan sumber daya pendukung. Dengan demikian, apabila pada penelitian Tamimatul Hasanah dkk. aspek *legitimacy support* masih menjadi kelemahan, maka pada penelitian ini aspek tersebut justru menjadi salah satu kekuatan utama dalam mendukung keberhasilan implementasi E-PakLadi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan mewujudkan *public value* dalam pelayanan publik berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kuat atau lemahnya legitimasi kebijakan dan dukungan sumber daya dari pemangku kepentingan.

Kemampuan Operasional

Kemampuan operasional dapat diartikan sebagai sesuatu yang layak diimplementasikan baik dari perspektif operasional maupun administrasi, yaitu dapat dilakukan dengan ketersediaan kapabilitas organisasi dan sumber daya eksternal yang dibutuhkan dalam proses produksi harus dapat ditarik dan dikelola secara efektif untuk mencapai tujuan utama yaitu penciptaan *public value*. Dalam konteks ini, pengelola publik tidak hanya berperan sebagai karyawan pasif yang hanya mendukung jalannya birokrasi, tetapi juga sebagai pelaku aktif yang mampu mengelola dan memanfaatkan aset secara optimal memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Kemampuan operasional sistem e-PAKLADI di Desa Beji dapat dikatakan mumpuni dan layak karena telah mencakup berbagai aspek penting dalam pengelolaan administrasi dan kegiatan kelembagaan desa. Aplikasi ini mempermudah proses pencatatan kegiatan dari seluruh lembaga desa seperti BPD, PKK, Karang Taruna, dan lainnya secara sistematis dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, e-PAKLADI mampu menyimpan data administrasi secara digital, mulai dari korespondensi, pendataan warga, hingga dokumentasi kegiatan. Hal ini tentunya mendukung efisiensi kerja aparatur desa dan meminimalisir kesalahan dalam pengarsipan manual. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara menurut Munzil selaku Kasi Pelayanan bahwa :

"E Pakladi diproyeksikan dalam pengurusan dokumen kependudukan yang dilakukan dan diterapkan berbasis digital dengan prinsip cepat, mudah dan absah. Didalam mensukseskan operasional tersebut maka dibutuhkan fasilitas, SDM, dan SOP yang jelas antara lain sebagai berikut : peralatan dan perlengkapan perkantoran(komputer,printer,kertas,dll), akses jaringan (WIFI), tenaga teknis (operator,staff), menetapkan dan mensosialisasikan tata cara pengurusan, berkas persyaratan kelengkapan dokumen dan waktu operasional. Itu semua dalam rangka memberikan manfaat terhadap kinerja internal pemerintah desa maupun kepada Masyarakat luas, antara lain dapat dijadikan acuan didalam rekap data dan laporan evaluasi perkembangan penduduk secara digital, bagi Masyarakat luas dapat dijadikan akses alternatif untuk pelayanan dokumen kependudukan, bagi eksternal seperti pelaku usaha dapat dijadikan referensi perencanaan /pemetaan aktivitas usaha dan bagi dunia pendidikan dapat dijadikan referensi objek riset dan penelitian., " (Hasil wawancara, 05 Maret 2025)

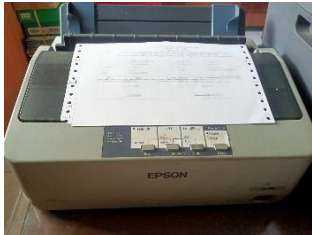

Wawancara di atas diperkuat oleh bukti di bawah ini:

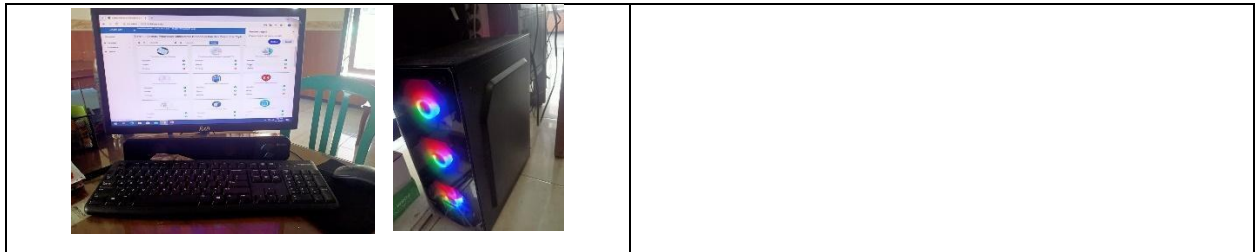
ID	Status	Tanggal	Lokasi	Nama Pemohon	Tipe Permohonan	Tanggal	ID			
4	PROSES	001659/132012/VIII/2025	05/08/2025	BEJI	3514133007950001	KHOIRUL ANAM	Permohonan Kartu Keluarga	Perubahan Data KK	06/08/2025	3514132507
5	PENDING	001658/132012/VIII/2025	05/08/2025	BEJI	3514130000000000	SYALIKILATUL AZQYAH	Permohonan Akta Kelahiran	Permohonan Akta Kelahiran Umum	06/08/2025	p
6	PENDING	001658/132012/VIII/2025	05/08/2025	BEJI	3514133007950001	KHOIRUL ANAM	Permohonan Kartu Keluarga	Perubahan Data KK	06/08/2025	p
7	PROSES	001657/132012/VIII/2025	04/08/2025	BEJI	3514130707810006	ARIFIN	Permohonan Kartu Keluarga	CETAK ULANG	05/08/2025	3514131701
8	PROSES	001656/132012/VIII/2025	04/08/2025	BEJI	3509090610900003	DANI KURNIAWAN	Permohonan Kartu Keluarga	Perubahan Data KK	05/08/2025	3514132901
9	PROSES	001655/132012/VIII/2025	01/08/2025	BEJI	3514193006990001	FANDI AHMAD	Permohonan Kartu Keluarga	Perubahan Data KK	04/08/2025	3514133007
10	PROSES	001654/132012/VIII/2025	01/08/2025	BEJI	3514131304830003	M. NUR KHOLIS	Permohonan Kartu Keluarga	Perubahan Data KK	04/08/2025	3514131605
11	PROSES	001653/132012/VIII/2025	01/08/2025	BEJI	3514130000000000	ZEEYA HANANIA	Permohonan Akta Kelahiran	Permohonan Akta Kelahiran Umum	04/08/2025	3514-LU-011

Gambar 2. Rekap data kegiatan dan laporan evaluasi berkala, yang berguna dalam proses monitoring dan pelaporan ke tingkat kecamatan atau kabupaten.

Di perkuat juga dengan peralatan dan perlengkapan perkantoran(komputer,printer,kertas,dll) untuk menukseskan kemampuan operasional E Pakladi dengan bukti dibawah ini :

Tabel 2. Set Alat Elektronik Sumber data hasil penelitian tahun 2025

	<p>Printer Epson LX-310 Untuk Mencetak tanda bukti pengarsipan Kitir</p>
	<p>Printer Brother DCP untuk Memindai Data Pendukung Bukti Pengiriman dan Cetak Hasil Pengiriman</p>
	<p>Set Komputer</p>



Melihat hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas operasional e-PAKLADI sangat dapat diandalkan karena sistem pendukung tata kelola desa yang modern dan profesional. Namun, meskipun kualitas operasional e-PAKLADI bisa dikatakan baik, namun masih ada kendala dimana dalam aplikasi e-PAKLADI sering terjadi pemeliharaan atau bisa dikatakan kesalahan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara menurut Yustina selaku kaur TU dan Umum bahwa:

"Kendala yang sering terjadi pada aplikasi e-PAKLADI adalah seringnya maintenance atau error selama pengoperasian, seperti tidak bisa membuka aplikasi nanti, seringkali menyebabkan lag putus dan pecah seperti itu". (Hasil wawancara, 05 Maret 2025)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa E-PakLadi di Desa Beji menunjukkan kemampuan operasional yang cukup baik. Hal ini terlihat dari kesiapan sarana dan prasarana seperti komputer, printer, jaringan Wi-Fi, operator, staf, serta SOP yang jelas dalam proses pelayanan. Dukungan tersebut menunjukkan bahwa E-PakLadi telah memiliki kapasitas organisasi dan sumber daya yang memadai untuk menjalankan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital secara efektif. Selain itu, aplikasi ini juga mendukung pengelolaan data administrasi desa secara lebih cepat, tertib, dan efisien. Namun, kemampuan operasional E-PakLadi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis, seperti *maintenance*, *error system*, aplikasi yang sulit diakses, serta gangguan jaringan. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah didukung sumber daya yang cukup, stabilitas teknis aplikasi masih perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan lebih konsisten dan maksimal.

Jika disandingkan dengan penelitian terdahulu menurut Aimar Habibi Nugraha dkk. (2025), terdapat kesamaan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh adanya teknologi dan regulasi, tetapi juga oleh kemampuan operasional dalam menjalankan sistem secara efektif. Perbedaannya, kendala Yes!Jitu di Kota Bandung lebih banyak terletak pada aspek koordinasi, aksesibilitas, dan literasi digital masyarakat, sedangkan kendala E-PakLadi di Desa Beji lebih dominan pada aspek teknis sistem. Dengan demikian, E-PakLadi menunjukkan kemampuan operasional yang cukup baik, tetapi masih memerlukan penguatan pada stabilitas teknis agar nilai publik dapat diwujudkan secara lebih optimal. [12].

Nilai Substansial

Dalam kerangka segitiga strategis yang diusulkan oleh Moore, nilai substansial diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang memiliki makna penting, yaitu nilai publik. 17 Administrasi publik dalam masyarakat berfungsi tidak hanya sebagai penyedia layanan dan perlindungan sosial, tetapi juga sebagai pendorong penciptaan nilai publik serta aktor proaktif dalam bidang politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Kemudian Benington (2011) menjelaskan bahwa "nilai publik" berarti lebih luas dari koordinat pasar dengan juga mempertimbangkan aspek politik dan sosial sebagai berikut: a. **Nilai ekonomi** merupakan manfaat tambahan di ruang publik karena mampu mendorong kegiatan ekonomi dan menciptakan lapangan kerja. b. **Nilai-nilai sosial dan budaya** meliputi kontribusi untuk memperkuat modal sosial, solidaritas masyarakat, hubungan sosial, identitas budaya, meningkatkan kesejahteraan, distribusi kualitas hidup yang adil, dan melindungi dan mempromosikan keragaman budaya. c. **Nilai-nilai politik** berperan sebagai nilai tambah di ruang publik dengan merangsang partisipasi, mendorong keterlibatan warga, dan mempertahankan wacana demokrasi. **Nilai pendidikan** diwujudkan melalui perluasan akses pendidikan formal dan nonformal, peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kapasitas masyarakat untuk berperan aktif sebagai

pengawas, pelawar, dan informan. **Nilai-nilai ekologis** berkontribusi pada ruang publik dengan mendukung pembangunan berkelanjutan, mengurangi polusi, mengurangi jumlah limbah, dan mengatasi dampak pemanasan global. [16].

Sistem aplikasi E-PAKLADI (Pengumpulan Data Elektronik Kegiatan Kelembagaan dan Administrasi Desa) di Desa Beji memiliki nilai substansial dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi pemerintah desa. Melalui digitalisasi data dan aktivitas lembaga desa, aplikasi ini memudahkan pencatatan, penyimpanan, dan Pengumpulan data dilakukan dalam *Real-time*, sehingga dapat mempercepat proses dalam menentukan keputusan. Selain itu, E-PAKLADI juga meminimalisir potensi kesalahan administrasi dan meminimalisir risiko kehilangan data akibat pencatatan manual, yang selama ini menjadi tantangan dalam pengelolaan administrasi desa. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara menurut Munzil selaku kasi pelayanan bahwa:

"Penerapan aplikasi E-PAKLADI sangat membantu perangkat desa dalam mengelola administrasi. Sistem ini membuat perekaman dan penyimpanan data lebih cepat, real-time, serta meminimalisir kesalahan administratif yang sering terjadi dalam perekaman manual. E-PAKLADI juga mengurangi risiko kehilangan data, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan transparansi layanan, sehingga menumbuhkan kepercayaan terhadap pemerintah desa." (Hasil wawancara, 5 Maret 2025)

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara menurut Hasan selaku Masyarakat desa Beji bahwa :

"Dengan Adanya E-PAKLADI ini saya sebagai Masyarakat desa Beji merasa sangat terbantu karena dengan kepengurusan administrasi kependudukan sekarang lebih mudah dan efisien, yang dahulu harus keliling bolak balik ke kantor Dukcapil dan itu tidak dekat jadi butuh waktu yang lama, sedangkan dengan E-PAKLADI ini dengan datang ke kantor saja kita sudah terlayani terakomodir semua," (Hasil wawancara, 5 Maret 2025)

Penerapan E-PAKLADI di Desa Beji menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki nilai substansial yang kuat dalam menciptakan *public value* karena tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi desa, tetapi juga memperkuat transparansi, akurasi data, dan kualitas tata kelola pemerintahan desa. Melalui pencatatan dan penyimpanan data secara *real-time*, E-PAKLADI membantu perangkat desa mempercepat proses administrasi, meminimalisir kesalahan pencatatan manual, mengurangi risiko kehilangan data, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Temuan ini sejalan dengan penelitian Abdul Hayyi (2025) yang menyimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan melalui SEPASI di Desa Sugihan mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kemudahan pelayanan administrasi desa. Namun, dibandingkan SEPASI yang lebih berfokus pada efisiensi pelayanan surat-menyurat administratif, E-PAKLADI menunjukkan nilai substansial yang lebih luas karena tidak hanya menciptakan pelayanan yang lebih efisien, tetapi juga menghasilkan nilai sosial dan politik melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta kepercayaan publik terhadap tata kelola pemerintahan desa.[13].

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas mengenai *public value*, pelaksanaan aplikasi E-PAKLADI untuk mewujudkan E-Governance di Desa Beji (Studi Kasus di Balai Desa Beji Pasuruan) dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi E-PAKLADI telah mampu menciptakan nilai publik dengan meninjau tiga aspek utama, yaitu pertama legitimasi dan dukungan, kedua kemampuan operasional, dan ketiga nilai substansial. Pertama, pada aspek legitimasi dan dukungan, E-PAKLADI telah berjalan dengan baik karena memiliki dasar hukum yang kuat mulai dari undang-undang, peraturan pemerintah, hingga peraturan bupati, serta didukung melalui kerja sama resmi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dengan Pemerintah Desa Beji. Dukungan tersebut juga diwujudkan secara nyata melalui penyediaan fasilitas pendukung seperti komputer, printer, alat tulis kantor, jaringan internet, pemberian insentif kepada operator, serta pelatihan peningkatan kapasitas aparatur yang dibiayai melalui alokasi dana desa. Kedua, pada aspek kemampuan operasional, E-PAKLADI dapat dikatakan cukup baik karena telah didukung oleh sarana, prasarana, sumber daya manusia, dan prosedur operasional yang memadai sehingga mampu menunjang pelayanan administrasi kependudukan secara lebih cepat, tertib, dan efisien, meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala teknis seperti maintenance, error system, aplikasi sulit diakses, lag, serta gangguan jaringan internet yang menyebabkan operasional belum sepenuhnya optimal. Ketiga, pada aspek nilai substansial, E-PAKLADI menunjukkan kontribusi yang kuat dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi pemerintahan desa melalui digitalisasi data dan pelayanan administrasi kependudukan secara *real-time*, sehingga mempermudah pencatatan, penyimpanan, pencarian data, mempercepat pengambilan keputusan, meminimalisir kesalahan administrasi, mengurangi risiko kehilangan data, serta meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan tata kelola pemerintah desa yang lebih modern, responsif, dan berorientasi pada kepentingan publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan luapan kasih karunia Tuhan, penulis mengungkapkan rasa syukurnya yang mendalam. Berkat rahmat, bimbingan, dan kasih sayang-Nya, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Public Values Penerapan Aplikasi E-PAKLADI Untuk Mewujudkan E governance di Desa Beji (Studi Kasus di Pemerintah Desa Beji Pasuruan)". Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi. Penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari sempurna, sehingga sangat terbuka untuk kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

REFERENSI

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [2] Bank Dunia, "E-Government dan Bank Dunia," 2004. \[Online]. Tersedia: [\[https://www.worldbank.org\]](https://www.worldbank.org)(<https://www.worldbank.org>).
- [3] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- [4] Pemerintah Republik Indonesia, "Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," Jakarta, Indonesia, 2018.
- [5] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.
- [6] D. Andriani dan R. Setyowati, "Kebijakan Pelayanan Publik yang Inovatif di Kabupaten Pasuruan," *Jurnal Kebijakan Publik*, vol. 2, no. 1, hlm. 55–64, 2016.
- [7] N. Agustin dan L. Mursyidah, "Evaluasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pasuruan," *Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 14, no. 2, hlm. 22–30, 2022
- [8] N. Sholihah dan R. Oktariyanda, "Inovasi Pelayanan Publik di Era Digitalisasi," *Jurnal Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*, vol. 1, no. 1, hlm. 30–38, 2015.
- [9] R. Hambleton dan J. Howard, *Inovasi Sektor Publik dan Reformasi Tata Kelola*, Inggris: Routledge, 2013.
- [10] Radar Bromo, "Gangguan Jaringan Menghambat Aplikasi E-Pakladi," *RadarBromo.JawaPos.com*, 2022. \[Online]. Tersedia: [\[https://radarbromo.jawapos.com\]](https://radarbromo.jawapos.com)(<https://radarbromo.jawapos.com>)
- [11] T. Hasanah, I. Riana, S. R. I. Tazkiya, P. Indriani, I. Nafiah, dan E. Prasetyo, "Penggunaan KTP Elektronik (KTP-el) Dilihat Dari Perspektif Public Value di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Tangerang," *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, vol. 4, no. 4, pp. 6863–6879, 2024.
- [12] A. H. Nugraha, A. A. A. Ziyad, A. K. Kafi, M. J. Shernahto, dan I. Darmawan, "Analisis Tantangan dan Penguatan Layanan Digital Yes!Jitu dalam Perspektif Public Value pada Transformasi SPBE Kota Bandung," *Jurnal Penelitian Nusantara*, vol. 1, no. 12, pp. 1141–1147, 2025.
- [13] A. Hayyi, "Analisis layanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan SEPASI dalam perspektif public value di Desa Sugihan Kabupaten Tuban," *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, vol. 9, no. 1, pp. 1–13, Jan. 2025.
- [14] J. O'Flynn, "Kultur Kolaborasi dalam Kebijakan Publik: Mempertimbangkan Kembali Kerangka Nilai Publik," *Jurnal Administrasi Publik Australia*, vol. 61, no. 1, hlm. 80–94, 2002.
- [15] M. Miles dan A. Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, edisi ke-2, Thousand Oaks, CA: Sage, 1994.
- [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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.