

# Efektivitas Kios e-PAK LADI dalam Meningkatkan Layanan Publik di Desa Karangrejo di Kabupaten Pasuruan

Oleh:

Reine Nabillah (222020100048)

Lailul Mursyidah, S.AP ., M.AP

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei, 2026



# Pendahuluan

Kios e-PAK LADI merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pasuruan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat desa dan mengurangi kebutuhan warga untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil di pusat kota. Secara harfiah, e-PAK LADI merupakan singkatan dari Elektronik Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi, yaitu suatu sistem pelayanan berbasis digital yang memungkinkan masyarakat mengajukan pendaftaran, verifikasi identitas, pencatatan sipil, dan permohonan dokumen kependudukan seperti KTP, KIA, akta kelahiran, dan akta kematian melalui perangkat yang telah disediakan di balai desa atau kantor desa. Dengan demikian, Warga desa hanya perlu membawa dokumen persyaratan ke Kios e-PAK LADI dan operator desa akan membantu proses input data serta pengajuan ke Disdukcapil melalui jaringan sistem online, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, dekat, dan efisien tanpa harus pergi jauh ke kecamatan atau kabupaten.

Penerapan Kios e-PAK LADI di Kabupaten Pasuruan didukung oleh kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang tertuang dalam Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang juga mencakup penyelenggaraan layanan berbasis teknologi informasi untuk memperluas akses layanan bagi masyarakat. Regulasi tersebut mengatur pelaksanaan layanan administrasi kependudukan termasuk mekanisme pelayanan di wilayah desa melalui sarana elektronik seperti e-PAK LADI, sehingga setiap desa yang memenuhi syarat dapat membuka layanan langsung jadi secara elektronik di tingkat lokal. Pengaturan ini bertujuan untuk menjamin layanan kependudukan yang cepat, mudah, akurat, dan berkeadilan bagi seluruh warga negara, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang efektif dan memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah daerah

# Rumusan Masalah dan Tujuan penelitian

## ➤ Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas Kios e-PAK LADI dalam meningkatkan pelayanan publik administrasi kependudukan di Desa Karangrejo, yang ditinjau dari indikator ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan program, serta apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya?

## ➤ Tujuan masalah

Menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas Kios e-PAK LADI berdasarkan indikator tersebut, sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam program guna memberikan rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

# Metode

| Komponen           | Penjelasan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jenis & pendekatan | pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, karena bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas Kios e-PAK LADI dalam meningkatkan layanan publik di Desa Karangrejo, Kabupaten Pasuruan.                                                                                                                                                                                                                  |
| Lokasi penelitian  | Di Desa Karangrejo, Kabupaten Pasuruan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Fokus penelitian   | Menganalisis efektivitas Kios e-PAK LADI dalam meningkatkan pelayanan publik administrasi kependudukan di Desa Karangrejo, yang dikaji berdasarkan indikator efektivitas menurut Budiani (2007), yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi optimalisasi pelaksanaan layanan tersebut di tingkat desa. |
| Sumber data        | Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui interaksi peneliti dengan informan di lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti arsip pemerintah desa, laporan pelayanan, regulasi terkait administrasi kependudukan, serta penelitian terdahulu yang relevan.                                                            |
| Teknik pengumpulan | Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi untuk melihat proses pelayanan secara langsung, wawancara mendalam untuk menggali informasi dari pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Kios e-PAK LADI, serta dokumentasi sebagai data pendukung yang memperkuat hasil penelitian.                                                                                                                                          |
| Teknik Analisis    | Miles dan Huberman, yang dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.                                                                                                                                                                                                                                                                         |

# Pembahasan

## A. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran dari sebuah program adalah salah satu parameter penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu kebijakan publik. Budiani (2007) mengungkapkan bahwa suksesnya suatu program sangat tergantung pada kemampuan program tersebut untuk menjangkau kelompok yang menjadi fokus utama. Dalam pelayanan publik, ketepatan sasaran tidak hanya berarti akses administratif, tetapi juga mencakup keselarasan antara apa yang dibutuhkan masyarakat dan layanan yang diberikan. Dengan kata lain, sebuah program dapat dianggap tepat sasaran jika mampu mengatasi masalah nyata yang dihadapi masyarakat dan memberikan keuntungan langsung kepada kelompok yang memerlukan layanan tersebut. Dalam studi ini, ketepatan sasaran Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo didefinisikan sebagai kemampuan program dalam mencakup masyarakat desa, khususnya warga yang memerlukan layanan administrasi kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen lain. Selain itu, indikator ini juga menunjukkan sejauh mana layanan bisa diakses oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk individu yang memiliki keterbatasan dalam akses teknologi. Oleh karena itu, analisis ketepatan sasaran tidak hanya mengedepankan jumlah pengguna layanan, tetapi juga memperhatikan kemudahan akses, pemerataan layanan, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat di tingkat desa.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa keberadaan Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo telah memberikan pilihan layanan bagi masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan tanpa perlu pergi ke kantor Disdukcapil Kabupaten Pasuruan. Program ini dirancang untuk mendekatkan layanan kepada penduduk desa, terutama bagi mereka yang sebelumnya menghadapi hambatan jarak, waktu, dan biaya dalam mengakses layanan administrasi. Meski demikian, terdapat beberapa tantangan yang menghambat optimalisasi ketepatan sasaran program, seperti terbatasnya jumlah operator, masalah jaringan internet, serta pemahaman masyarakat yang belum merata mengenai penggunaan layanan tersebut. Di samping itu, meskipun secara umum masyarakat telah mulai menggunakan layanan ini, masih ada sekelompok warga yang lebih memilih mengurus dokumen secara langsung ke Disdukcapil karena merasa lebih yakin dan familiar. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan sasaran program tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas layanan, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan dan pemahaman masyarakat terhadap program yang ada. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai situasi ini, diwawancarai beberapa informan yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan serta penggunaan layanan Kios e-PAK LADI.

# Pembahasan

## B. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah salah satu tolak ukur penting untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan publik, terutama dalam memastikan informasi tentang suatu program bisa diterima, dipahami, dan dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai target utama. Menurut Budiani (2007), sosialisasi program berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dalam menginformasikan dengan jelas, tepat, dan menyeluruh kepada masyarakat. Sosialisasi tidak hanya mencakup penyampaian informasi, tetapi juga mencakup proses pendidikan yang memungkinkan masyarakat untuk memahami manfaat, proses, serta cara menggunakan program secara keseluruhan.

Dalam konteks layanan publik yang berbasis digital seperti Kios e-PAK LADI, sosialisasi menjadi elemen penting karena berhubungan langsung dengan sejauh mana masyarakat menggunakan layanan tersebut. Sebuah program yang baik tidak akan berfungsi secara optimal jika masyarakat tidak mengetahui adanya program tersebut atau tidak memahami cara untuk mengaksesnya. Dengan demikian, sosialisasi dalam penelitian ini dipahami sebagai semua upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa dan Disdukcapil untuk menyebarluaskan informasi mengenai Kios e-PAK LADI, baik melalui media formal seperti pertemuan dengan masyarakat dan platform media sosial, maupun secara informal seperti komunikasi antara warga. Analisis dari indikator ini menyoroti seberapa merata informasi program disampaikan dan seberapa baik pemahaman masyarakat tentang layanan yang tersedia.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, terlihat bahwa penyebaran informasi mengenai program Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo telah dilakukan melalui berbagai media, namun pelaksanaannya masih kurang maksimal dan tidak merata. Informasi tentang program ini lebih banyak diterima oleh warga yang aktif terlibat dalam kegiatan desa atau yang memiliki saluran komunikasi yang baik, sementara sebagian warga lainnya masih belum mengetahui atau memahami layanan ini. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh kelompok yang menjadi sasaran.

# Pembahasan

## C. Tujuan Program

Indikator tujuan program memegang peranan penting dalam mengevaluasi seberapa efektif kebijakan publik dilaksanakan, karena terkait langsung dengan hasil yang ingin dicapai melalui program tersebut. Menurut Budiani (2007), tujuan program merujuk pada seberapa baik suatu program mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, suatu program dianggap efektif jika hasil yang didapat sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk keluaran maupun manfaat yang dialami oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam konteks pelayanan publik yang berorientasi digital seperti Kios e-PAK LADI, sasaran utama dari program ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan mendekatkan layanan kepada warga desa. Program ini juga bertujuan untuk mengurangi beban pelayanan di level kabupaten serta menyederhanakan birokrasi yang terkadang rumit. Oleh karena itu, indikator tujuan program dalam kajian ini dianalisis berdasarkan sejauh mana Kios e-PAK LADI dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses administrasi kependudukan, serta bagaimana hal tersebut berdampak pada peningkatan akses pelayanan bagi masyarakat di Desa Karangrejo.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, keberadaan Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo telah membawa perubahan pada sistem pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam hal akses yang lebih mudah dan efisiensi waktu. Masyarakat yang sebelumnya harus pergi ke kantor Disdukcapil kini bisa mengurus dokumen di tingkat desa dengan bantuan operator. Ini menunjukkan adanya kemajuan dalam mencapai tujuan program, yakni mendekatkan layanan kepada masyarakat. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa tantangan yang mempengaruhi pencapaian tujuan program secara maksimal. Keterbatasan jenis layanan yang ada, gangguan pada jaringan internet, dan ketergantungan terhadap satu operator menjadi faktor penghambat dalam kecepatan dan kelancaran pelayanan. Selain itu, penyebaran pemanfaatan layanan yang belum merata di kalangan masyarakat menandakan bahwa tujuan program belum sepenuhnya terpenuhi. Untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas, wawancara dilakukan dengan sejumlah informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan dan penggunaan layanan Kios e-PAK LADI.



**Gambar 1.** Tampilan Layanan Online KIOS e-PAK LADI

# Pembahasan

## D. Pemantauan Program

Pemantauan program adalah salah satu elemen krusial dalam menilai seberapa efektif suatu kebijakan publik, karena terkait dengan proses pengawasan, penilaian, dan kontrol pelaksanaan program. Menurut Budiani (2007), kegiatan pemantauan ini dilakukan untuk memastikan bahwa aktivitas yang dilaksanakan sesuai dengan rencana, serta untuk menemukan masalah yang mungkin muncul selama proses pelaksanaan. Pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol, melainkan juga sebagai mekanisme umpan balik yang bisa digunakan untuk memperbaiki dan mengembangkan program secara berkelanjutan. Dalam konteks layanan publik berbasis digital seperti Kios e-PAK LADI, pentingnya pemantauan program sangat tinggi karena melibatkan teknologi, personel, dan koordinasi antar lembaga. Dalam penelitian ini, pengawasan diartikan sebagai semua aktivitas monitoring yang dilakukan oleh pihak desa atau Disdukcapil untuk memastikan bahwa pelayanan sesuai dengan prosedur, dan mampu menangani masalah yang muncul di lapangan. Indikator ini juga mencakup bagaimana evaluasi dilakukan, baik secara langsung melalui kunjungan fisik maupun tidak langsung melalui saluran komunikasi digital. Oleh karena itu, analisis pengawasan difokuskan pada seberapa efektif mekanisme kontrol serta respons terhadap masalah yang ada selama layanan berlangsung.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, pemantauan pelaksanaan Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo telah dilakukan melalui berbagai cara, baik langsung maupun tidak langsung. Pemantauan langsung dilakukan melalui kunjungan pihak terkait ke desa pada waktu-waktu tertentu, sedangkan pengawasan tidak langsung dilakukan melalui komunikasi digital, seperti grup WhatsApp antara operator desa dan Disdukcapil. Cara ini memungkinkan koordinasi dalam menangani masalah teknis maupun administrasi yang muncul selama layanan berjalan. Meski demikian, dalam praktiknya, masyarakat pengguna layanan belum sepenuhnya merasakan keberadaan program pengawasan ini. Beberapa warga tidak menyadari adanya proses pengawasan, karena sifatnya lebih internal antar penyelenggara. Selain itu, frekuensi pemantauan yang kurang tinggi juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas program ini. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun mekanisme pengawasan sudah ada, penerapannya masih memerlukan peningkatan agar lebih maksimal. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam, wawancara dilakukan dengan beberapa informan yang terlibat dalam pelaksanaan program.

# Pembahasan

Keterampilan pegawai adalah salah satu faktor kunci dalam mengevaluasi efektivitas program pelayanan publik, terutama dalam konteks layanan digital seperti Kios e-PAK LADI. Menurut perspektif efektivitas program yang diungkapkan oleh Budiani (2007), pengawasan program tidak hanya melibatkan proses monitoring, tetapi juga mencakup seberapa siap dan terampil sumber daya manusia dalam menjalankan program secara berkelanjutan. Oleh karena itu, kemampuan pegawai dalam menjalankan sistem, memberikan pelayanan, dan menangani masalah teknis berperan penting dalam keberhasilan pelaksanaan layanan di tingkat desa.

**Tabel 4.** Keterampilan Pegawai dalam Pelaksanaan Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo

| No | Sub-Indikator Kecakapan Pegawai    | Deskripsi Temuan Lapangan                                                                             | Kategori |
|----|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1  | Kemampuan Operasional Sistem       | Operator mampu menjalankan sistem e-PAK LADI dan membantu proses penginputan data masyarakat          | Baik     |
| 2  | Kemampuan Membimbing Pengguna      | Pegawai secara aktif membantu masyarakat yang belum memahami penggunaan layanan digital               | Baik     |
| 3  | Kecepatan Respon Pelayanan         | Pelayanan cukup responsif, namun mengalami keterlambatan saat jumlah pengguna meningkat               | Cukup    |
| 4  | Kemampuan Mengatasi Kendala Teknis | Operator mampu menangani kendala dasar, tetapi masih bergantung pada Disdukcapil untuk masalah sistem | Cukup    |
| 5  | Konsistensi Pelayanan              | Pelayanan belum optimal karena hanya ditangani oleh satu operator                                     | Kurang   |

*Sumber: Diolah dari hasil observasi dan wawancara penelitian (2025)*

# Penelitian Terdahulu

- Paulina Cendy Ardilia, Supri Hartono, dan Achluddin Ibnu Rochim yang menyatakan bahwa layanan administrasi kependudukan berbasis online melalui Kios e-PAK LADI telah berjalan cukup baik dan mampu membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen secara lebih cepat dan mudah, namun masih terkendala pada aspek sosialisasi sehingga belum sepenuhnya efektif.
- Arzetya Fitri Al Karimah menunjukkan bahwa Kios e-PAK LADI efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena mampu mempercepat proses administrasi dan mendekatkan layanan kepada masyarakat, meskipun masih memerlukan peningkatan pada integrasi layanan dan kesiapan sumber daya.
- Agustin dan Mursyidah juga menemukan bahwa program ini berhasil mempermudah akses layanan administrasi kependudukan di tingkat desa, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas dan jumlah operator, sehingga perlu adanya penguatan dalam implementasinya.

# Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait efektivitas pelayanan publik berbasis digital dengan menggunakan indikator teori Budiani. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah desa dan Disdukcapil Kabupaten Pasuruan dalam meningkatkan kualitas layanan Kios e-PAK LADI, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik di tingkat desa.

# Kesimpulan

Studi di Desa Karangrejo, kabupaten Pasuruan, menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan online belum berjalan efektif. Penilaian dilakukan berdasarkan empat indikator: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Indikator ketepatan sasaran, tujuan, dan pemantauan sudah baik, tetapi sosialisasi masih kurang. Minimnya penyuluhan langsung kepada masyarakat tentang Kios e-PAK LADI membuat banyak orang hanya tahu melalui informasi dari orang lain atau saat berurusan di kelurahan. Hal ini dapat menghambat efektivitas program. Secara keseluruhan, keberadaan Kios e-PAK LADI tidak hanya memberikan kemudahan dalam proses administrasi kependudukan, tetapi juga menjadi bentuk transformasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa. Inovasi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dapat mendekatkan layanan kepada masyarakat, mengurangi hambatan birokrasi, serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, keberlanjutan program sangat bergantung pada dukungan sumber daya manusia, peningkatan sarana prasarana, serta konsistensi sosialisasi kepada masyarakat. Dengan adanya evaluasi dan pengembangan berkelanjutan, Kios e-PAK LADI berpotensi menjadi model pelayanan publik digital yang dapat diterapkan di desa-desa lain.

# Referensi

- [1] N. F. da Cruz, “Good governance,” *Elgar Encyclopedia of Corruption and Society*, pp. 129–133, 2024, doi: 10.4337/9781803925806.ch29.
- [2] G. Mokoagow, R. Rahmisyari, and Muh. Sabir, “Pengaruh Profesionalisme dan Inovasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik,” *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, vol. 4, no. 2, pp. 1624–1633, May 2025, doi: 10.31004/riggs.v4i2.700.
- [3] & S. Suparno. (2022). Riska Chyntia Dewi, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *Jurnal Media Administrasi*, vol. 7, no. 1, pp. 78–90, 2022, doi: <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>.
- [4] Samsiah and Rani Maswati, “Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Biak Numfor,” “*Gema Kampus*” IISIP YAPIS Biak, vol. 16, no. Vol 16 No 2 (2021): “Gema Kampus” IISIP YAPIS Biak, pp. 37–45, 2021, [Online]. Available: <https://e-journal.iyb.ac.id/index.php/gemakampus/article/view/191>
- [5] H. Kirana and P. Isbandono, “Quality of Public Services in the Population and,” *Inovant*, vol. 3, no. 2, pp. 250–265, 2025, [Online]. Available: <https://siapel.malangkota.go.id/>.
- [6] D. Aulia Maulidyah, “Analisis Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Kios Pelanduk Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus, Kabupaten Kebumen,” *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 20, no. 2, pp. 175–202, Dec. 2024, doi: 10.52316/jap.v20i2.336.
- [7] T. A. Lubis and W. O. Ginting, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan,” *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 10, no. 2, pp. 104–8, 2024.

