

Tabel1. NilaiKepatuhanPenyelenggaraPelayananPublikKabupatenPasuruan

Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
-----------	--------------------	--------

Pasuruan(2023)	89,44	Hijau
Pasuruan(2024)	97,35	Hijau

Sumber: Ombudsman RI2024

Berdasarkan tabel 1, Ombudsman Republik Indonesia mencatat bahwa tingkat kepatuhan dalam penyelenggaraan layanan publik di Kabupaten Pasuruan mengalami peningkatan dari 89,44 pada tahun 2023 menjadi 97,35 pada tahun 2024, yang menghasilkan kategorisasi sebagai zona hijau. Dalam upaya tersebut, pengembangan layanan administrasi kependudukan dilakukan melalui inisiatif Kios e-Pak Ladi di setiap desa, sesuai dengan Permendagri No. 7/2019 dan Perbup Pasuruan No. 11/2021, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan tanpa perlu mendatangi kantor Dispendukcapil.

Tabel2. MenuLayananAdministrasi KependudukanpadaKiose-PAKLADI di DesaKarangrejo, KabupatenPasuruanPadaTahun 2024/2025

JenisLayanan yangDapatDiakses
Kartu TandaPenduduk(KTP)
KartuIdentitasAnak (KIA)
AktaKelahiran
Akta Kematian
KartuKeluarga(KK)
SuratPindahTempat

Sumber;DiolahdarihasilwawancaradandataPemerintahDesaKarangrejo(2024).

Berdasarkan tabel 2 yang menunjukkan menu layanan administrasi kependudukan di Kios e-PAK LADI yang terletak di Desa Karangrejo, terlihat bahwa penerapan efektivitas layanan publik yang berfokus pada digitalisasi masih dalam tahap awal. Hal ini terlihat dari jumlah layanan yang tersedia bagi masyarakat, yang saat ini hanya meliputi enam jenis layanan utama, yaitu KTP, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan Surat Pindah Tempat. Sementara itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pasuruan secara keseluruhan menawarkan 25 jenis layanan administrasi kependudukan. Situasi saat ini mengindikasikan bahwa meskipun Kios ePAK LADI telah menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat desa untuk layanan dasar kependudukan, efektivitasnya dalam meningkatkan layanan publik belum sepenuhnya maksimal. Terbatasnya pilihan layanan ini berpotensi membuat masyarakat tetap perlu mengunjungi kantor Disdukcapil secara langsung untuk urusan layanan lain yang belum ada di kios tersebut. Dengan kata lain, tujuan utama dari efektivitas layanan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat belum sepenuhnya tercapai.

Tabel3. RekapitulasiPermohonanDokumen viaKIOSe-PAK LADITahun 2023-2024

JenisDokumen	Jumlah Permohonan (2023)	Jumlah Permohonan (2024)	Persentase Kenaikan(%)
KTP-el	40	87	117,5%
Kartu Keluarga (KK)	25	49	96,0%
AktaKelahiran	14	32	128,6%
AktaKematian	8	16	100,0%

KIA(Kartu IdentitasAnak)	10	23	130,0%
SuratPindah	6	10	66,7%
TotalPermohonan	103	217	110,7%

Sumber:DokumentasiDesaKarangrejo, 2024

Berdasarkan tabel 3, data rekapitulasi permohonan dokumen melalui Kios e-PAK LADI, terlihat adanya peningkatan pemanfaatan layanan secara signifikan dari tahun sebelumnya ke tahun berikutnya. Kenaikan ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang mulai beralih menggunakan fasilitas pelayanan di tingkat desa dibandingkan harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Tren peningkatan hampir terjadi pada seluruh jenis layanan, yang mengindikasikan bahwa keberadaan kios mulai dikenal dan diterima sebagai alternatif pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, intensitas penggunaan antarjenis layanan menunjukkan variasi. Beberapa layanan tampak lebih banyak dimanfaatkan karena bersifat kebutuhan dasar dan rutin, sedangkan layanan lainnya relatif lebih sedikit digunakan, kemungkinan karena sifatnya yang insidental atau tergantung pada peristiwa tertentu dalam siklus kehidupan masyarakat. Secara umum, kecenderungan peningkatan jumlah pengguna mencerminkan adanya perbaikan aksesibilitas layanan publik di tingkat desa. Hal ini dapat diinterpretasikan sebagai indikator bahwa program Kios e-PAK LADI mulai menunjukkan efektivitasnya dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meskipun masih diperlukan penguatan dari aspek sosialisasi dan optimalisasi operasional agar tingkat pemanfaatannya semakin merata.

Tabel4.CapaianKetepatanSasaranProgram Kiose-PAKLADIdi DesaKarangrejoTahun2024

No	IndikatorKetepatanSasaran	Jumlah/ Nominal
1	Jumlahpendudukdesa(targetsasaran)	5.673 jiwa
2	Totalpermohonanlayananmelaluikiosk	217 kasus
3	KTPElektronikyang diproses	87 buah
4	KartuKeluarga(KK)yangdiproses	49 buah
5	AktaKelahiranyangdiproses	32 buah
6	Cakupanjenislayananyangtersedia	6 jenis

Sumber:DiolahdaridokumentasiDesaKarangrejo, 2024

Berdasarkan tabel 4, dapat dianalisis bahwa Kios e-PAK LADI telah menunjukkan ketepatan sasaran yang cukup baik. Peningkatan jumlah permohonan dari 103 menjadi 217 kasus dalam satu tahun menunjukkan bahwa layanan berhasil mendekatkan akses kepada masyarakat desa. Masyarakat tidak lagi harus menempuh perjalanan jauh ke kantor Disdukcapil Kabupaten Pasuruan. Namun, cakupan layanan yang masih terbatas pada 6 jenis dari total 25 layanan yang tersedia di Disdukcapil menunjukkan bahwa ketepatan sasaran belum sepenuhnya optimal karena sebagian kebutuhan administrasi masyarakat masih harus diselesaikan di tingkat kabupaten.

Tabel5.BentukSosialisasi ProgramKiose-PAKLADIdi DesaKarangrejo

No	BentukSosialisasi	Media Metode	Pelaksana	Frekuensi	Sasaran
1	Musyawarahdesa	Pertemuan langsung	Pemerintah desa	1kali /bulan	Masyarakat desa
2	Penyebaran informasidigital	WhatsApp& Media Sosial	Operator & Perangkat desa	Setiap minggu	Wargadesa
3	Pemasanganbanner / spanduk	Banner layanan	Pemerintah desa	Permanen	Pengunjung kantordesa
4	Penyebaranbrosur	Leaflet layanan	Operatorkios	Saat pelayanan	Masyarakat pengguna
5	Pendampingan langsung	Penjelasan tatapmuka	Operatorkios	Setiap pelayanan	Pengguna layanan

Sumber:Diolahdarihasil wawancaradandokumentasiPemerintahDesaKarangrejo(2026).

Berdasarkan tabel 5, dapat dianalisis bahwa sosialisasi program Kios e-PAK LADI telah dilakukan melalui berbagai metode komunikasi yang menyesuaikan dengan kondisi masyarakat desa. Bentuk sosialisasi yang paling rutin dilakukan yaitu penyebaran informasi digital melalui WhatsApp dan media sosial yang dilaksanakan setiap minggu oleh operator dan perangkat desa. Hal ini menunjukkan adanya upaya pemerintah desa untuk memanfaatkan media digital sebagai sarana penyebaran informasi pelayanan publik secara lebih cepat dan luas. Selain itu, kegiatan musyawarah

desa yang dilakukan satu kali setiap bulan juga menjadi media sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Tabel 6. Pencapaian Tujuan Program Kios e-PAKLADI di Desa Karangrejo Tahun 2023–2024

No	Indikator Pencapaian Tujuan	2023	2024	Kenaikan
1	Total permohonan dokumen	103	217	114
2	KTP Elektronik	40	87	47
3	Kartu Keluarga (KK)	25	49	24
4	Akta Kelahiran	14	32	18
5	Akta Kematian	8	16	8
6	Surat Pindah Tempat	6	10	4

Sumber: Dokumentasi Desa Karangrejo, 2024

Dari tabel 6 terlihat bahwa pencapaian tujuan program sudah cukup berhasil. Terjadi peningkatan yang signifikan pada hampir semua jenis layanan, khususnya KTP-el dan Akta Kelahiran. Hal ini membuktikan bahwa Kios e-PAKLADI berhasil meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Meskipun demikian, peningkatan tersebut belum diimbangi dengan perluasan jenis layanan, sehingga tujuan untuk mendekatkan seluruh layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat belum tercapai secara menyeluruh.

Tabel 7. Keterampilan Pegawai dalam Pelaksanaan Kios e-PAKLADI di Desa Karangrejo

No	Sub-Indikator Kecakapan Pegawai	Deskripsi Temuan Lapangan	Kategori
1	Kemampuan Operasional Sistem	Operator mampu menjalankan sistem e-PAKLADI 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 wawancara penelitian (2026)

Kategori dalam tabel mencerminkan tingkat kualitas pelaksanaan layanan berdasarkan hasil observasi lapangan. Kategori baik menggambarkan bahwa layanan telah dilaksanakan dengan optimal dan mampu mendukung proses pelayanan secara efisien, sehingga pegawai dapat menjalankan tugas sesuai kebutuhan masyarakat dengan lancar. Kategori ini menunjukkan bahwa keterampilan pegawai cukup memadai untuk mendukung operasional Kios e-PAKLADI. Di sisi lain, kategori cukup menunjukkan bahwa meskipun layanan telah berjalan, masih terdapat beberapa masalah yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, seperti keterbatasan tenaga kerja, masalah teknis, dan ketergantungan pada pihak lain untuk menyelesaikan isu tertentu. Sedangkan kategori kurang menunjukkan bahwa aspek pelayanan tersebut belum optimal dan masih memerlukan perbaikan agar bisa berjalan dengan lebih konsisten dan maksimal. Kemampuan operasional sistem menunjukkan bahwa operator sudah memiliki keterampilan dasar untuk menggunakan aplikasi e-PAKLADI, sehingga layanan bisa diberikan langsung di tingkat desa tanpa bergantung sepenuhnya kepada pemerintah kabupaten. Ini menunjukkan bahwa dari perspektif teknis, pelaksanaan program berjalan dengan baik. Kemampuan untuk membimbing pengguna sangat penting dalam konteks layanan digital, karena tidak semua orang paham teknologi dengan baik. Penelitian menunjukkan bahwa pegawai aktif membantu masyarakat dalam proses penggunaan layanan, sehingga aksesibilitas layanan terbuka untuk berbagai kalangan. Keadaan ini mendukung efektivitas program, terutama dalam kemudahan akses layanan publik berbasis digital. Kecepatan respon layanan dikategorikan cukup karena meskipun pelayanan berlangsung relatif cepat, jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan penurunan kecepatan ketika jumlah pengguna meningkat. Situasi ini menunjukkan adanya kendala dalam kapasitas sumber daya manusia selama proses pelayanan. Kemampuan untuk mengatasi masalah teknis juga tergolong cukup, karena operator hanya mampu menyelesaikan masalah-masalah dasar, sementara isu sistem yang lebih rumit masih perlu dikoordinasikan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh dukungan teknis dari pihak luar. Di sisi lain,

konsistensi layanan menjadi aspek yang paling lemah karena hanya ditangani oleh satu operator. Keadaan ini bisa menghambat kontinuitas pelayanan, terutama saat jumlah pengguna meningkat atau saat operator tidak bisa hadir, sehingga pelayanan belum bisa berjalan secara optimal dan berkelanjutan