

The Effectiveness of e-PAK LADI Kiosk (Electronic Direct Population Administration Service) in Improving Public Services in Karangrejo Village, Pasuruan Regency

[Efektivitas Kios e-PAK LADI (Elektronik Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi) dalam Meningkatkan Layanan Publik di Desa Karangrejo di Kabupaten Pasuruan]

Reine Nabillah¹⁾, Lailul Mursyidah ^{*,2)}

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

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

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of the e-PAK LADI Kiosk in improving population administration public services in Karangrejo Village, Pasuruan Regency. This research employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The result of the study show that The Effectiveness of the e-PAK LADI Kiosk is characterized by the following: 1. Targeting accuracy is quite good, as the initiative successfully brought services closer to the village community and increased the volume of document applications. 2. Public outreach (sosialization) is the weakest indicator, as information has not yet reached the entire community evenly. 3. Achievement of program objectives has been largely successful, particularly. 4. Program monitoring has been conducted, though not yet optimally. While the Kiosk has contributed positively to the digitalization of public services at the village level, it still requires improvements regarding the number of operators, supporting facilities, service coverage, and above all more intensive public outreach.*

Keywords – Effectiveness, e-PAK LADI Kiosk, Population Administration

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Kios e-PAK LADI dalam meningkatkan layanan publik administrasi kependudukan di Desa Karangrejo, Kabupaten Pasuruan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Kios e-PAK LADI meliputi, 1.) Ketepatan Sasaran cukup baik karena berhasil mendekatkan layanan kepada masyarakat desa dan meningkatkan jumlah permohonan dokumen.. 2.) Sosialisasi merupakan indikator paling lemah karena informasi belum merata kepada seluruh masyarakat. 3.) Pencapaian Tujuan Program juga cukup berhasil ditinjau dari aspek efisiensi pelayanan. 4.) Pemantauan Program telah dilakukan meskipun belum optimal. Kios ini telah memberikan kontribusi positif bagi digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa, tetapi masih memerlukan peningkatan jumlah operator, fasilitas pendukung, cakupan layanan, dan terutama sosialisasi yang lebih intensif.*

Kata Kunci – Efektivitas, Kios e-PAK LADI, Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

Layanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dengan menyediakan barang maupun jasa [1]. Pelaksanaan layanan publik di Indonesia didasarkan pada hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, yang menegaskan hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas [2]. Harapan masyarakat terhadap layanan publik yang baik bukan hanya merupakan kebutuhan praktis, tetapi juga merupakan hak yang diakui oleh konstitusi, sebagaimana tertulis dalam UUD 1945, sehingga pemerintah berkewajiban untuk menjamin penyediaan layanan yang merata dan adil [3]. Selain itu, kualitas layanan publik yang optimal juga berfungsi sebagai faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik [4].

Di tingkat lokal, pemerintah berusaha dengan keras untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik, salah satunya adalah pelayanan administrasi yang sangat penting karena menghasilkan dokumen-dokumen esensial seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, yang menjadi indikator utama kualitas layanan publik [5]. Data dari Kementerian Dalam Negeri (2023) menunjukkan bahwa kepemilikan KTP elektronik telah mencapai 99,4% dari total populasi yang wajib memiliki KTP, dan kepemilikan akta kelahiran untuk anak-anak berusia 0-17 tahun berada di angka 92,5%, yang menunjukkan peningkatan yang signifikan meskipun masih terdapat kendala infrastruktur dan teknis di beberapa daerah [6]. Selain itu, layanan administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai pengumpulan data, tetapi

juga memberikan keabsahan terhadap hak-hak masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik yang berkaitan dengan status kependudukan serta peristiwa penting dalam hidup mereka [7].

Masyarakat saat ini telah memasuki *era Society 5.0* yang ditandai dengan transformasi digital dalam berbagai aspek kehidupan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor publik diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pemerintah daerah [8]. Sejalan dengan itu, UU No. 24 Tahun 2013 menegaskan bahwa administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi kependudukan yang menjadi dasar layanan publik [9].

Masyarakat terus menginginkan pelayanan publik yang berkualitas, namun dalam praktiknya, birokrasi di Indonesia masih dianggap lambat, rumit, dan kurang inovatif, sehingga sering kali tidak memenuhi harapan warga [10]. Setiap individu pada dasarnya berhak mendapatkan perlindungan serta perlakuan yang adil terkait masalah kependudukan, sesuai dengan peraturan yang mengatur pelayanan publik dan administrasi kependudukan. Penyusunan administrasi melalui pendaftaran penduduk dan penerapan Nomor Induk Kependudukan (NIK) menjadi alat penting untuk memastikan keakuratan data, yang harus dilaporkan baik oleh Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing yang mengubah status kependudukannya [11].

Berdasarkan informasi dari Ombudsman Republik Indonesia, total pengaduan yang diterima dari masyarakat terhadap lembaga pemerintah pada tahun 2024 mencapai 10.846 kasus, mengalami kenaikan dibanding tahun lalu yang tercatat sebanyak 8.452 kasus. Dari seluruh pengaduan tersebut, sebanyak 10.768 laporan telah ditangani dan diselesaikan oleh Ombudsman. Situasi ini mengisyaratkan bahwa meski ada peningkatan dalam penyelesaian laporan, masih banyak warga yang merasa kecewa terhadap mutu pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Hal ini menekankan pentingnya adanya komitmen serius dari pihak pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik dari segi kecepatan, keterbukaan, maupun akuntabilitas, agar dapat memenuhi harapan masyarakat di era modern yang semakin menuntut pelayanan yang efektif dan responsif.

Untuk menilai sejauh mana kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di suatu daerah, diperlukan indikator yang terukur dan dapat dibandingkan secara periodik. Salah satu indikator yang digunakan adalah tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik yang dinilai oleh Ombudsman Republik Indonesia. Penilaian ini mencakup berbagai aspek, seperti standar pelayanan, transparansi, akuntabilitas, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan. Kabupaten Pasuruan sebagai salah satu daerah yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik juga tidak terlepas dari penilaian tersebut. Oleh karena itu, data mengenai nilai kepatuhan pelayanan publik menjadi penting untuk menggambarkan kondisi aktual sekaligus sebagai dasar dalam melihat efektivitas berbagai efektivitas layanan yang telah diterapkan, termasuk Kios e-PAK LADI.

Tabel 1. Nilai Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Pasuruan

Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
Pasuruan (2023)	89,44	Hijau
Pasuruan (2024)	97,35	Hijau

Sumber: Ombudsman RI 2024

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 [12].

Kios e-PAK LADI adalah sebuah efektivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan untuk mendekatkan layanan publik kepada masyarakat desa. Efektivitas ini muncul sebagai jawaban atas situasi di mana pelayanan administrasi kependudukan sebelumnya terkonsentrasi di kantor Disdukcapil kabupaten, yang mengharuskan masyarakat melakukan perjalanan cukup jauh untuk mengurus dokumen kependudukan. Dengan adanya Kios e-PAK LADI, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan administrasi dengan lebih cepat, praktis, dan efisien berkat pemanfaatan teknologi digital di tingkat desa. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan berbagai dokumen kependudukan, seperti KTP elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, akta kematian, dan layanan administrasi kependudukan lainnya melalui perangkat yang disediakan di kantor desa atau balai desa. Dalam pelaksanaannya, masyarakat hanya perlu membawa dokumen yang diperlukan, dan operator desa akan membantu proses input data serta pengiriman berkas secara daring ke sistem Disdukcapil. Dengan sistem ini, masyarakat tidak perlu lagi pergi langsung ke kantor Disdukcapil di tingkat kabupaten atau kecamatan, karena sebagian pelayanan sudah dapat dilakukan secara elektronik dari desa [13].

Implementasi Kios e-PAK LADI di Kabupaten Pasuruan juga didukung oleh regulasi yang terdapat dalam Peraturan Bupati Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Aturan ini menjadi dasar hukum untuk pelaksanaan layanan administrasi kependudukan yang menggunakan teknologi informasi, termasuk pengembangan layanan elektronik di desa. Melalui kebijakan ini, pemerintah daerah berupaya agar pelayanan administrasi kependudukan lebih luas dan dapat diakses lebih merata oleh masyarakat, terutama untuk warga di daerah pedesaan. Selain itu, penerapan layanan digital seperti e-PAK LADI juga ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan proses yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efektif sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh pemerintah daerah [14].

Namun, dalam pelaksanaannya, Kios e-PAK LADI masih menghadapi berbagai permasalahan dan keterbatasan. Saat ini, jenis layanan yang tersedia di kios ini masih terbatas pada beberapa layanan administrasi kependudukan tertentu dan belum mencakup semua layanan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Pasuruan. Situasi ini menunjukkan bahwa efektivitas dalam pelayanan publik berbasis digital ini masih dalam tahap pengembangan dan penyesuaian. Di samping itu, keberhasilan pelayanan juga dipengaruhi oleh kesiapan fasilitas dan infrastruktur pendukung, stabilitas koneksi internet, serta kemampuan operator desa dalam menjalankan sistem pelayanan elektronik. Maka dari itu, diperlukan upaya untuk mengembangkan dan mengoptimalkan layanan secara berkesinambungan agar Kios e-PAK LADI dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal dan memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat secara keseluruhan [15]. Berikut tabel menu layanan yang tersedia pada Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo;

Tabel 2. Menu Layanan Administrasi Kependudukan pada Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo, Kabupaten Pasuruan Pada Tahun 2024/2025

Jenis Layanan yang Dapat Diakses
Kartu Tanda Penduduk (KTP)
Kartu Identitas Anak (KIA)
Akta Kelahiran
Akta Kematian
Kartu Keluarga (KK)
Surat Pindah Tempat

Sumber; Diolah dari hasil wawancara dan data Pemerintah Desa Karangrejo (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 e-PAK 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.

Selain itu, keterbatasan dalam layanan ini juga mencerminkan adanya permasalahan dalam hal implementasi, baik terkait dengan kesiapan sistem, dukungan sumber daya manusia, maupun integrasi layanan antara pemerintah desa dan instansi kependudukan. Oleh karena itu, kondisi saat ini menjadi dasar penting bagi penelitian untuk mengeksplorasi seberapa efektif Kios e-PAK LADI dalam meningkatkan layanan publik serta faktor-faktor yang menghambat optimalisasi layanan di Desa Karangrejo. Permasalahan dalam operasional meliputi keterbatasan jumlah petugas, fasilitas yang tidak memadai, dan masalah koneksi internet selama layanan berlangsung. Di samping itu, tidak semua dokumen dapat segera diproses karena tergantung pada ketersediaan formulir, terutama untuk KTP dan KIA. Permasalahan lainnya adalah kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai program layanan administrasi kependudukan ini. Hal ini mengakibatkan banyak orang lebih memilih untuk datang ke Disdukcapil Kabupaten Pasuruan daripada mengurus dokumen mereka di kantor desa. Di Desa Karangrejo, kurangnya tenaga kerja yang mengelola Kios e-Pak Ladi juga menjadi penghalang, karena hanya ada satu orang yang bertugas.

Untuk melihat sejauh mana tingkat pemanfaatan Kios e-PAK LADI oleh masyarakat Desa Karangrejo, diperlukan gambaran mengenai perkembangan jumlah permohonan dokumen yang diajukan melalui layanan tersebut dalam kurun waktu dua tahun terakhir. Data berikut menyajikan rekapitulasi permohonan dokumen yang diproses melalui

Kios e-PAK LADI sebagai indikator awal dalam menilai efektivitas dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap efektivitas layanan ini.

Berikut ini terdapat data rekapitulasi permohonan dokumen via KIOS e-PAK LADI Tahun 2023-2024:

Tabel 3. Rekapitulasi Permohonan Dokumen via KIOS e-PAK LADI Tahun 2023-2024

Jenis Dokumen	Jumlah	Jumlah	Persentase
	Permohonan (2023)	Permohonan (2024)	Kenaikan (%)
KTP-el	40	87	117,5%
Kartu Keluarga (KK)	25	49	96,0%
Akta Kelahiran	14	32	128,6%
Akta Kematian	8	16	100,0%
KIA (Kartu Identitas Anak)	10	23	130,0%
Surat Pindah	6	10	66,7%
Total Permohonan	103	217	110,7%

Sumber: Dokumentasi Desa Karangrejo, 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.

Di sisi lain, peningkatan jumlah permohonan di Kios e-PAK LADI tidak sepenuhnya mencerminkan bahwa pelayanan telah berlangsung dengan efektif secara keseluruhan. Berdasarkan realitas yang ada, masih terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaan layanan, seperti masyarakat yang belum memahami cara penggunaan layanan digital, ketergantungan pada operator desa, serta jumlah jenis layanan yang dapat diakses melalui kios yang lebih terbatas dibandingkan dengan layanan langsung di kantor Disdukcapil. Selain itu, masih ada segmen masyarakat yang lebih memilih untuk mengurus dokumen secara tatap muka di Disdukcapil karena mereka merasa prosesnya lebih terang dan lebih komprehensif. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun akses layanan semakin dekat, kemandirian masyarakat dalam menggunakan layanan digital masih belum mencapai tingkat yang optimal.

Masalah lain yang tampak adalah ketidakmerataan penggunaan layanan di berbagai jenis dokumen. Layanan umum seperti KTP-el dan Kartu Keluarga menunjukkan peningkatan yang signifikan, sementara layanan lainnya seperti surat pindah masih tergolong rendah. Ini mengindikasikan bahwa efektivitas Kios e-PAK LADI sebagai efektivitas dalam pelayanan publik belum tersebar merata di semua aspek administrasi kependudukan. Dalam konteks penelitian mengenai efektivitas, kondisi ini menggambarkan bahwa pencapaian tujuan program belum sepenuhnya maksimal karena masih ada kendala dalam pemahaman masyarakat, penggunaan layanan, dan pelaksanaan operasional di tingkat desa. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan sosialisasi, penguatan pendampingan kepada masyarakat, serta pengembangan sistem pelayanan yang lebih sederhana dan mudah dipahami agar implementasi Kios e-PAK LADI dapat berjalan dengan lebih efektif.

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas program pelayanan publik dalam studi ini dianalisis dengan menggunakan teori efektivitas yang diungkapkan oleh Budiani pada tahun 2007. Budiani mengemukakan bahwa efektivitas adalah tolok ukur kesuksesan suatu program dalam meraih tujuan yang telah ditentukan, melalui beberapa indikator penting, seperti a) Ketepatan sasaran program, b) Sosialisasi program, c) Tujuan program, d) Pemantauan program. Dalam penelitian ini, efektivitas Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo dapat dinilai dari seberapa baik

layanan tersebut menjangkau masyarakat yang menjadi target utama, menyediakan kemudahan dalam pengelolaan administrasi kependudukan, serta meningkatkan akses layanan publik di tingkat desa. Selain itu, efektivitas juga bergantung pada bagaimana pemerintah desa dan Disdukcapil Kabupaten Pasuruan menyebarkan informasi tentang layanan kepada masyarakat, memastikan tujuan pelayanan digital tercapai, serta melakukan pemantauan terhadap masalah dan keberlanjutan operasional kios. Oleh karena itu, teori Budiani merupakan dasar yang penting dalam menilai keberhasilan pelaksanaan Kios e-PAK LADI sebagai efektivitas dalam pelayanan publik yang mendekatkan layanan administrasi kepada warga Desa Karangrejo.

Berdasarkan studi sebelumnya yang dilakukan oleh Paulina Cendy Ardilia [16], Supri Hartono, dan Achluddin Ibnu Rochim dalam karya berjudul “Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan”, terungkap bahwa program layanan melalui Kios e-PAK LADI telah berjalan dengan cukup baik dalam membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, dan surat pindah dengan cara yang lebih cepat dan mudah. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program ini masih mengalami kendala dalam aspek sosialisasi, dikarenakan informasi layanan belum tersebar secara luas sehingga program ini belum bisa dianggap sepenuhnya efektif menurut indikator efektivitas yang diajukan oleh Budiani (2007).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arzetya Fitri Al Karimah [17] dalam karya berjudul “Efektivitas Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan melalui Kios e-PAK LADI di Desa Wonokoyo Kabupaten Pasuruan”, hasil penelitian menyatakan bahwa Kios e-PAK LADI memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Layanan ini dianggap efektif karena mampu mempercepat proses administrasi kependudukan dan mendekatkan akses layanan kepada masyarakat. Meski demikian, penelitian ini juga menyoroti pentingnya peningkatan integrasi layanan dan kesiapan sumber daya dari operator agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan lebih optimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agustin dan Mursyidah [14] dalam karya berjudul “Keberhasilan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Kios e-PAK LADI di Desa Jatiarjo Kabupaten Pasuruan”, ditemukan bahwa efektivitas layanan ini berhasil mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Penelitian tersebut menegaskan bahwa e-PAK LADI memiliki peranan penting dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik; namun, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas pendukung dan jumlah operator yang masih kurang dalam menjalankan pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah membahas efektivitas Kios e-PAK LADI di berbagai desa di Kabupaten Pasuruan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan ini memberikan kontribusi positif dalam mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Namun demikian, penelitian-penelitian sebelumnya masih memiliki sejumlah keterbatasan. Pertama, sebagian besar studi lebih menekankan pada aspek kualitas pelayanan dan keberhasilan program secara umum, sementara pembahasan mengenai aksesibilitas layanan publik secara lebih spesifik masih terbatas. Kedua, penelitian terdahulu banyak dilakukan pada desa-desa tertentu seperti Wonokoyo, Jatiarjo, dan wilayah Pandaan, sehingga belum menggambarkan kondisi implementasi e-PAK LADI di Desa Karangrejo yang memiliki karakteristik sosial dan tingkat pemanfaatan layanan yang berbeda. Ketiga, beberapa penelitian juga menunjukkan adanya kendala seperti minimnya sosialisasi, keterbatasan operator, serta belum optimalnya jumlah layanan yang tersedia, namun belum dianalisis secara mendalam dalam kerangka efektivitas program berdasarkan indikator Budiani (2007). Oleh karena itu, tujuan penelitian ini yaitu menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas Kios e-PAK LADI dalam meningkatkan layanan publik di Desa Karangrejo Kabupaten Pasuruan, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi optimalisasi pelayanan di tingkat desa.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan 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 [18]. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memahami secara komprehensif kondisi nyata di lapangan, khususnya terkait pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui Kios e-PAK LADI serta berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Lokasi penelitian dilaksanakan di Desa Karangrejo, Kabupaten Pasuruan, dengan fokus penelitian pada efektivitas program berdasarkan indikator Budiani (2007), yaitu a) Ketepatan sasaran program, b) Sosialisasi program, c) Tujuan program, d) Pemantauan program. 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 data dilakukan melalui wawancara 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. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam program pelayanan tersebut. Informan penelitian ini meliputi Bapak Mokhammad Suud (Kepala Desa Karangrejo), Bapak Budi Santoso (Kepala seksi pelayanan desa), Bapak Hendra (operator atau petugas pelayanan Kios e-PAK LADI), dan masyarakat pengguna layanan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari empat tahapan. Tahap pertama adalah pengumpulan data, yaitu proses memperoleh data dari hasil wawancara, wawancara, dan dokumentasi. Tahap kedua adalah reduksi data, yaitu pemilihan dan penyederhanaan data yang relevan dengan fokus penelitian. Tahap ketiga adalah penyajian data, yaitu menyusun informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi deskriptif maupun tabel agar lebih sistematis dan mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses merumuskan temuan penelitian secara logis serta melakukan pengecekan kembali agar kesimpulan yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan data lapangan dan indikator efektivitas yang digunakan [20].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kiosk e-PAK LADI adalah layanan pengelolaan administrasi kependudukan secara online yang ditawarkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasuruan, yang memungkinkan warga untuk mengurus dokumen tanpa perlu datang ke kantor [21]. Layanan ini membuat prosedur menjadi lebih efisien dan cepat, karena dokumen dapat diunggah secara daring setelah mengisi formulir [22]. Pelaksanaan program dipahami sebagai tindakan untuk menerapkan kebijakan demi mencapai target yang telah ditentukan, dengan efektivitas diukur berdasarkan empat indikator utama: kepastian sasaran, penyampaian informasi, tujuan, dan pemantauan program.

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 wawancara 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 permasalahan 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.

Sebelum Kios e-PAK LADI ada, masyarakat di Desa Karangrejo harus pergi ke kantor Disdukcapil Kabupaten Pasuruan untuk mengurus berbagai dokumen administrasi kependudukan. Situasi ini sering kali menghadirkan berbagai hambatan, seperti jarak yang cukup jauh, waktu pelayanan yang terbatas, serta antrean yang panjang. Bagi individu yang memiliki keterbatasan waktu dan biaya, kondisi ini menjadi rintangan dalam mengakses layanan publik secara maksimal. Akibatnya, banyak masyarakat yang menunda pengurusan dokumen kependudukan atau bahkan tidak mengurusnya sama sekali.

Setelah pelaksanaan Kios e-PAK LADI, terjadi perubahan besar dalam cara masyarakat mengakses layanan. Warga saat ini bisa mengurus dokumen kependudukan di tingkat desa dengan bantuan operator yang ada. Ini sangat memudahkan, khususnya bagi mereka yang tidak begitu memahami teknologi digital. Namun, dalam kenyataannya, perubahan ini belum sepenuhnya dirasakan secara merata. Masih ada permasalahan seperti keterbatasan layanan yang

ada di kios, masalah teknis, dan ketergantungan pada satu operator yang menyebabkan pelayanan belum maksimal. Oleh karena itu, walaupun program ini telah memberikan dampak positif, sasaran program masih perlu diperbaiki agar dapat mencakup semua lapisan masyarakat dengan lebih efektif.

Berdasarkan wawancara dengan Pak Hendra, operator Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo, terdapat pemahaman bahwa program ini sebenarnya telah membantu masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan di desa. Dia menjelaskan bahwa mayoritas warga yang datang ke kios adalah mereka yang membutuhkan layanan cepat dan tidak ingin jauh-jauh ke kantor Disdukcapil.

“Jika dilihat dari hari ke hari, warga yang datang ke sini sebagian besar memang yang memerlukan pelayanan segera, seperti pengurusan KTP atau KK. Mereka merasa lebih nyaman karena tidak perlu pergi jauh ke kabupaten. Namun, tidak semua orang datang ke sini, masih ada yang memilih langsung ke Disdukcapil mungkin karena sudah terbiasa atau merasa lebih pasti di sana. Selain itu, ada kendala juga dengan jaringan, terkadang jika internetnya lambat, prosesnya jadi terhambat. Saya juga hanya sendiri di sini, jadi jika banyak warga datang sekaligus, pelayanannya jadi sedikit lambat. Meskipun demikian, secara umum, program ini sudah membantu masyarakat, terutama yang tidak memahami teknologi, karena mereka cukup datang dengan membawa berkas, nanti saya akan bantu input datanya.”

Berdasarkan wawancara dengan Pak Budi Santoso, Kepala Seksi Pelayanan Desa Karangrejo, program Kios e-PAK LADI dianggap telah memberikan dampak positif dalam mempermudah akses layanan publik di tingkat desa, meskipun masih ada beberapa keterbatasan dalam implementasinya.

“Program ini sejatinya sudah sangat bermanfaat bagi masyarakat, terutama dalam hal akses layanan. Dulu warga harus ke kabupaten, kini bisa dilakukan di desa. Namun, belum semua warga memanfaatkan, ada yang belum tahu atau belum mempercayai sistem ini. Selain itu, layanan yang ada juga masih terbatas, sehingga untuk beberapa kebutuhan tertentu tetap harus ke Disdukcapil. Dari sudut pandang desa, kami melihat bahwa program ini cukup tepat sasaran, karena memang ditujukan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi. Namun, ke depannya perlu ada peningkatan, baik dari sisi fasilitas, jumlah operator, maupun jenis layanan agar bisa memenuhi semua kebutuhan masyarakat.”

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Siti, seorang warga pengguna layanan Kios e-PAK LADI, dia mengungkapkan bahwa program ini terasa cukup membantu, terutama dalam hal kemudahan akses dan efisiensi waktu.

“Saya pernah mengurus Kartu Keluarga di sini, saya rasa prosesnya lebih simpel karena tidak perlu pergi ke kabupaten. Petugas juga membantu selama prosesnya, jadi saya tidak harus paham cara menggunakan komputer. Namun, awalnya saya tidak tahu bahwa ada layanan ini, saya baru menyadarinya setelah diberitahu oleh tetangga. Setelah saya mencoba, ternyata prosesnya cukup cepat, meskipun saya sempat menunggu karena koneksinya agak lambat. Menurut saya, jika semua penduduk mengetahui tentang layanan ini dan fasilitasnya ditingkatkan, mungkin lebih banyak orang yang akan memanfaatkan layanan ini. Namun, saat ini sudah cukup membantu, terutama bagi saya yang kurang memahami teknologi.”

Dari hasil wawancara di lapangan, terlihat bahwa pelaksanaan Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo telah menunjukkan upaya dalam menjangkau masyarakat yang menjadi sasaran layanan administrasi kependudukan. Program ini memberi kemudahan akses bagi masyarakat, terutama dalam mengurangi jarak dan waktu yang sebelumnya menjadi hambatan utama dalam pengurusan dokumen. Namun, dalam pelaksanaannya, ketepatan sasaran program belum sepenuhnya maksimal, karena masih ada sebagian masyarakat yang belum memanfaatkan layanan ini.

Salah satu indikator efektivitas program menurut Budiani (2007) adalah ketepatan sasaran, yaitu sejauh mana program mampu menjangkau kelompok masyarakat yang menjadi target utama. Dalam konteks Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo, ketepatan sasaran diukur dari kemampuan kios dalam mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada seluruh penduduk desa serta peningkatan jumlah masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut.

Tabel 4. Capaian Ketepatan Sasaran Program Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo Tahun 2024

No	Indikator Ketepatan Sasaran	Jumlah / Nominal
1	Jumlah penduduk desa (target sasaran)	5.673 jiwa
2	Total permohonan layanan melalui kios	217 kasus
3	KTP Elektronik yang diproses	87 buah
4	Kartu Keluarga (KK) yang diproses	49 buah
5	Akta Kelahiran yang diproses	32 buah
6	Cakupan jenis layanan yang tersedia	6 jenis

Sumber: Diolah dari dokumentasi Desa Karangrejo, 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.

Berdasarkan hasil awal, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo telah menunjukkan usaha untuk menjangkau masyarakat yang menjadi fokus utama dalam layanan administrasi kependudukan. Program ini memberikan kemudahan akses kepada warga, terutama dalam mengurangi jarak, waktu, dan biaya yang sebelumnya menjadi hambatan dalam pengurusan dokumen. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya, ketepatan sasaran program belum sepenuhnya merata, karena masih ada kelompok masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan layanan tersebut. Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Paulina Cendy Ardilia, Supri Hartono, dan Achluddin Ibnu Rochim, hasil analisis ini sejalan dengan studi tersebut yang menegaskan bahwa layanan e-PAK LADI mampu meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa program telah membantu masyarakat dalam mempercepat dan mempermudah proses administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, program telah berjalan sesuai dengan tujuan awalnya untuk mendekatkan layanan kepada penduduk desa. Namun, temuan dalam penelitian ini juga menunjukkan adanya perbedaan dengan kajian Arzetya Fitri Al Karimah dan Agustin serta Mursyidah, yang menyatakan bahwa program e-PAK LADI telah lebih efektif menjangkau masyarakat secara lebih luas. Dalam konteks Desa Karangrejo, ketepatan sasaran masih menghadapi beberapa masalah, seperti kurangnya jumlah operator, masalah jaringan internet, dan belum meratanya pemahaman masyarakat tentang layanan tersebut. Perbedaan ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam implementasi di berbagai lokasi penelitian, yang dipengaruhi oleh kondisi sumber daya, kesiapan infrastruktur, dan tingkat sosialisasi program di masing-masing desa.

B. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah salah satu tolok 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 wawancara di lapangan, sosialisasi Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo telah dilakukan melalui berbagai saluran, seperti penyampaian informasi oleh perangkat desa, media sosial, serta komunikasi dari tingkat RT/RW kepada masyarakat. Namun, penyampaian informasi tersebut masih belum sepenuhnya merata dan belum dapat menjangkau semua lapisan masyarakat secara optimal. Ini terlihat dari masih adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang program tersebut atau belum memahami prosedur penggunaannya dengan jelas. Selain itu, kurangnya sosialisasi secara langsung yang intensif dari pihak Disdukcapil juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kurang optimalnya penyebaran informasi program. Banyak masyarakat baru mengetahui layanan ini saat datang ke kantor desa atau mendengar informasi dari orang lain. Situasi ini menunjukkan bahwa proses sosialisasi belum dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kondisi ini, wawancara dilakukan dengan beberapa informan yang terlibat langsung dalam

Sebelum adanya Kios e-PAK LADI, penyampaian informasi tentang layanan administrasi kependudukan umumnya dilakukan dengan cara tradisional, seperti pengumuman di kantor desa atau informasi yang disampaikan secara lisan antar masyarakat. Informasi yang disampaikan lebih terfokus pada prosedur layanan di kantor Disdukcapil, sehingga masyarakat telah terbiasa dengan pola pelayanan secara langsung di tingkat kabupaten. Dalam kondisi seperti itu, masyarakat tidak merasa perlu memahami sistem digital karena seluruh proses dilaksanakan secara manual. Setelah penerapan Kios e-PAK LADI, terdapat perubahan dalam kebutuhan informasi masyarakat, di mana masyarakat harus bisa memahami prosedur layanan yang berbasis digital. Hal ini menyebabkan perlunya sosialisasi yang lebih mendalam dan terarah. Namun, dalam pelaksanaannya, sosialisasi yang dilaksanakan masih belum sepenuhnya dapat mengikuti perubahan tersebut. Walaupun sudah ada usaha penyampaian informasi melalui berbagai saluran, tingkat pemahaman masyarakat tetap beragam. Sebagian di antara mereka yang aktif dan memiliki akses informasi lebih cenderung memahami program ini, sementara yang lain masih bingung dalam mengakses layanan. Situasi ini mengindikasikan bahwa proses sosialisasi belum sepenuhnya cocok dengan kebutuhan masyarakat di era digitalisasi pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Hendra, yang menjabat sebagai operator Kios e-PAK LADI, diungkapkan bahwa proses sosialisasi program belum berjalan dengan baik, khususnya dalam menjangkau seluruh warga desa.

“Sebetulnya, untuk sosialisasi, pihak desa sudah melakukan langkah-langkah, biasanya melalui perangkat desa atau dalam acara tertentu. Akan tetapi, belum semua penduduk mengetahui layanan ini. Banyak orang yang datang ke sini justru karena ada kebutuhan mendesak, bukan karena telah mengetahui sebelumnya. Bahkan, ada yang baru mengetahuinya saat berkunjung ke kantor desa. Dari Disdukcapil sendiri, komunikasi langsung dengan masyarakat belum dilakukan, jadi informasi lebih banyak disampaikan melalui desa. Kadang saya harus menjelaskan langkah-langkah penggunaan layanan ini dari awal, karena mereka belum mengerti. Jadi, bisa dibilang sosialisasinya belum cukup merata, terutama untuk warga yang jarang berpartisipasi dalam kegiatan desa atau tidak aktif di platform media sosial.”

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Budi Santoso, Kepala Seksi Pelayanan Desa, diinformasikan bahwa sosialisasi program sudah dilakukan, tetapi belum optimal dalam menjangkau semua kalangan masyarakat.

“Sebenarnya, pihak desa telah melakukan sosialisasi, baik melalui RT/RW, kegiatan desa, maupun media sosial. Namun, tidak semua warga menerima informasi tersebut dengan baik. Ada beberapa yang kurang aktif ikut dalam kegiatan desa, sehingga informasi tidak sampai kepada mereka. Selain itu, sosialisasi langsung dari Disdukcapil juga belum ada, sehingga desa harus memberi informasi itu sendiri. Ini jelas menjadi permasalahan, karena tidak semua orang langsung memahami program ini. Kami berharap di masa mendatang ada sosialisasi yang lebih intens dan menyeluruh agar masyarakat bisa memahami dengan baik manfaat dan cara menggunakan Kios e-PAK LADI.”

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Siti selaku pengguna layanan, diungkapkan bahwa informasi tentang program Kios e-PAK LADI masih belum sepenuhnya dikenal oleh warga.

“Awalnya, saya tidak mengetahui ada layanan ini di desa. Saya baru tahu dari tetangga yang pernah mengurus dokumen di sini. Setelah mencoba datang, saya merasa layanan ini lebih mudah. Namun, saya rasa masih banyak orang yang belum mengetahui, terutama mereka yang jarang berpartisipasi dalam kegiatan desa. Jika tidak ada yang memberi tahu, mungkin saya juga masih belum tahu sampai sekarang. Menurut saya, jika sosialisasi dilakukan dengan lebih jelas dan sering, kemungkinan besar akan ada lebih banyak warga yang memanfaatkan layanan ini. Karena sebenarnya, program ini sangat membantu, hanya saja informasi tentangnya belum menyebar ke semua orang.”

Berdasarkan hasil wawancara 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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, diketahui bahwa sosialisasi program Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo dilakukan melalui beberapa bentuk penyampaian informasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemerintah desa bersama operator layanan memanfaatkan berbagai media seperti musyawarah desa, media sosial, banner layanan, hingga pendampingan langsung kepada masyarakat saat proses pelayanan berlangsung. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan keberadaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital kepada masyarakat agar warga dapat memahami prosedur serta manfaat penggunaan Kios e-PAK LADI. Meskipun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa penyebaran informasi belum sepenuhnya merata karena masih terdapat masyarakat yang mengetahui layanan hanya melalui tetangga atau setelah datang langsung ke kantor desa.

Untuk memperkuat hasil wawancara tersebut, berikut disajikan data mengenai bentuk sosialisasi program Kios e-PAK LADI yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Karangrejo beserta media, pelaksana, frekuensi, dan sasaran kegiatan sosialisasi.

Tabel 5. Bentuk Sosialisasi Program Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo

No	Bentuk Sosialisasi	Media / Metode	Pelaksana	Frekuensi	Sasaran
1	Musyawarah desa	Pertemuan langsung	Pemerintah desa	1 kali / bulan	Masyarakat desa
2	Penyebaran informasi digital	WhatsApp & Media Sosial	Operator & Perangkat desa	Setiap minggu	Warga desa
3	Pemasangan banner / spanduk	Banner layanan	Pemerintah desa	Permanen	Pengunjung kantor desa
4	Penyebaran brosur	Leaflet layanan	Operator kios	Saat pelayanan	Masyarakat pengguna
5	Pendampingan langsung	Penjelasan tatap muka	Operator kios	Setiap pelayanan	Pengguna layanan

Sumber: Diolah dari hasil wawancara dan dokumentasi Pemerintah Desa Karangrejo (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.

Di sisi lain, pemasangan banner dan penyebaran brosur menunjukkan bahwa pemerintah desa masih menggunakan metode komunikasi konvensional untuk menjangkau masyarakat yang belum aktif menggunakan media digital. Pendampingan langsung oleh operator kios pada saat pelayanan berlangsung juga menjadi bentuk sosialisasi yang cukup efektif, terutama bagi masyarakat yang belum memahami prosedur penggunaan layanan digital. Namun demikian, meskipun berbagai bentuk sosialisasi telah dilakukan, hasil wawancara menunjukkan bahwa penyebaran informasi masih belum merata kepada seluruh masyarakat. Kondisi ini terlihat dari masih adanya warga yang mengetahui layanan hanya melalui informasi dari tetangga atau setelah datang langsung ke kantor desa. Dengan demikian, sosialisasi program dapat dikategorikan cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan intensitas dan pemerataan informasi agar seluruh masyarakat Desa Karangrejo dapat memahami dan memanfaatkan layanan Kios e-PAK LADI secara optimal.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Paulina Cendy Ardilia dan tim, temuan ini sejalan dengan hasil penelitian tersebut yang mengindikasikan bahwa sosialisasi program e-PAK LADI masih menjadi salah satu permasalahan utama dalam pelaksanaan layanan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kurangnya distribusi informasi membuat program ini belum dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Ini mengindikasikan bahwa masalah sosialisasi adalah isu yang terus muncul dalam berbagai pelaksanaan program e-PAK LADI. Namun, jika dibandingkan dengan penelitian lain seperti yang dilakukan oleh Arzetya Fitri Al Karimah, yang menunjukkan bahwa sosialisasi lebih efektif dalam meningkatkan penggunaan layanan, konteks di Desa Karangrejo memberikan kondisi yang berbeda. Perbedaan ini mencerminkan adanya kesenjangan dalam pelaksanaan yang dipengaruhi oleh seberapa intensif sosialisasi dilakukan, partisipasi pemerintah daerah, dan karakteristik masyarakat setempat. Oleh karena itu, jelas bahwa keberhasilan sosialisasi program sangat bergantung pada strategi komunikasi yang diterapkan serta dukungan dari berbagai pihak dalam membagikan informasi kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebaran informasi tentang program Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo belum optimal, khususnya dalam hal pemerataan informasi kepada masyarakat. Temuan ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa sosialisasi adalah salah satu elemen penting yang memengaruhi efektivitas program layanan publik berbasis digital. Dalam studi yang dilakukan oleh Paulina Cendy Ardilia dan tim, dinyatakan bahwa kurangnya sosialisasi mengakibatkan rendahnya penggunaan layanan oleh masyarakat. Di sisi lain, penelitian Arzetya Fitri Al Karimah menunjukkan bahwa dengan sosialisasi yang lebih intensif dan terencana, penggunaan layanan dapat meningkat secara signifikan. Perbedaan ini menandakan bahwa keberhasilan sosialisasi sangat ditentukan oleh strategi komunikasi yang dipakai dan tingkat partisipasi pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, ketidakcukupan sosialisasi menjadi salah satu faktor utama penyebab belum optimalnya pemanfaatan layanan Kios e-PAK LADI.

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 wawancara 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 permasalahan 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.

Sebelum hadirnya Kios e-PAK LADI, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Karangrejo cenderung terkonsentrasi di kantor Disdukcapil Kabupaten Pasuruan. Masyarakat harus melakukan perjalanan jauh, menghabiskan banyak waktu, dan menghadapi antrean panjang untuk mendapatkan dokumen. Situasi ini seringkali menyebabkan keterlambatan dalam pengurusan dokumen, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan dalam hal waktu dan biaya. Proses pelayanan yang panjang juga menciptakan kesan bahwa administrasi kependudukan rumit dan tidak efisien. Setelah implementasi Kios e-PAK LADI, terdapat perubahan dalam sistem pelayanan, di mana masyarakat kini dapat mengakses layanan di tingkat desa dengan proses yang lebih praktis. Hal ini memberikan dampak positif terkait efisiensi waktu dan kemudahan akses. Namun, perubahan tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih ada kendala teknis dan operasional. Beberapa layanan masih harus diselesaikan di tingkat kabupaten, sehingga tujuan untuk sepenuhnya mendekatkan layanan kepada masyarakat belum tercapai sepenuhnya. Dengan demikian, meskipun program ini telah membawa perubahan yang signifikan, pencapaian tujuannya masih memerlukan penguatan dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Hendra, yang merupakan operator Kios e-PAK LADI, terungkap bahwa program ini telah berkontribusi dalam mempercepat proses pelayanan, walaupun masih terdapat beberapa kendala teknis.

“Jika dibandingkan dengan sebelum adanya kios ini, terlihat jelas bahwa sekarang lebih efektif dan cepat. Penduduk tidak perlu pergi jauh ke kabupaten, cukup datang ke tempat ini dan saya akan membantu prosesnya. Untuk urusan seperti KTP, KK, atau akta kelahiran, sebenarnya bisa diproses lebih cepat jika jaringan berfungsi dengan baik. Namun, terkadang terhambat oleh masalah internet atau sistem yang tidak berjalan baik, sehingga prosesnya bisa memakan waktu lebih lama dari yang diinginkan. Selain itu, karena saya bekerja sendiri di sini, ketika banyak warga datang bersamaan, pelayanan menjadi sedikit terhambat. Akan tetapi, secara keseluruhan, program ini sudah mempercepat layanan dan memudahkan masyarakat, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki.”

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Budi Santoso, yang merupakan Kepala Seksi Pelayanan Desa, program ini dianggap mampu mendukung pencapaian tujuan pelayanan publik, terutama dalam meningkatkan akses dan efisiensi layanan;

“kami melihat bahwa Kios e-PAK LADI sudah memberikan dampak positif yang cukup baik. Masyarakat kini tidak perlu pergi jauh ke kabupaten untuk mengurus dokumen. Ini tentu sangat membantu, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan atau keterbatasan. Namun, masih ada beberapa layanan yang belum bisa dilakukan di kios, sehingga untuk beberapa kebutuhan tertentu tetap harus ke Disdukcapil. Selain itu, masalah seperti koneksi jaringan dan keterbatasan sumber daya juga berdampak pada kecepatan layanan. Jadi, bisa dikatakan bahwa tujuan program sudah tercapai, tetapi belum secara maksimal dan masih memerlukan pengembangan ke depan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti yang menggunakan layanan ini, program ini dirasakan memberikan kemudahan dalam mengurus dokumen, meskipun terdapat beberapa kekurangan.

“Menurut pendapat saya, layanan ini sangat bermanfaat, karena saya tidak lagi perlu pergi ke kabupaten. Prosesnya juga lebih mudah karena ada bantuan dari petugas di desa. Namun, pada suatu waktu saya harus menunggu karena jaringan agak lambat, sehingga tidak langsung selesai. Selain itu, saya juga mendengar bahwa tidak semua layanan bisa diurus di sini, jadi ada beberapa hal yang tetap harus ditangani di Disdukcapil. Namun secara keseluruhan, saya merasa lebih mudah dan cepat dibandingkan sebelumnya. Jika ke depan layanan bisa lebih lengkap dan prosesnya lebih cepat, tentu akan lebih baik lagi”.

Kios e-PAK LADI berhasil menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan di desa dan mempermudah akses pengurusan dokumen. Hal ini sesuai dengan teori Budiani bahwa ketepatan sasaran sangat menentukan keberhasilan program. Wawancara menunjukkan masyarakat merasa terbantu, terutama dengan kemudahan menghindari antrean panjang dan perjalanan ke kantor kabupaten. Sosialisasi melalui mediasosial dan media massa sudah dilakukan, tetapi sosialisasi tatap muka langsung dari Dinas Kependudukan masih kurang optimal. Hal ini sejalan dengan temuan Soewita yang menekankan pentingnya sosialisasi efektif agar masyarakat memahami prosedur dan dapat memanfaatkan layanan dengan maksimal. Kekurangan sosialisasi ini menghambat efektivitas program. Indikator pencapaian tujuan program menurut Budiani (2007) menekankan pada hasil yang dicapai dibandingkan dengan target yang direncanakan, termasuk peningkatan efisiensi pelayanan.

Dengan demikian, tujuan program Kios e-PAK LADI dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa dapat dikatakan cukup tercapai, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek sosialisasi dan pengembangan layanan agar hasil yang diperoleh lebih optimal.

Tabel 6. Pencapaian Tujuan Program Kios e-PAK LADI 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-PAK LADI 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.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di lokasi, diketahui bahwa Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo telah memberikan sumbangan dalam mencapai sasaran program, yakni mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Program ini berhasil mengurangi kendala masyarakat terkait jarak dan waktu, serta menyediakan alternatif layanan di tingkat desa. Meskipun demikian, pencapaian sasaran program masih belum sepenuhnya maksimal karena ada beberapa masalah teknis, keterbatasan layanan, dan pemanfaatan layanan yang belum merata oleh masyarakat. Ketika mengaitkan dengan penelitian sebelumnya oleh Arzetya Fitri Al Karimah, hasil ini konsisten dengan penemuan tersebut yang menyatakan bahwa program e-PAK LADI dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan publik. Selain itu, penelitian oleh Agustin dan Mursyidah juga menegaskan bahwa program ini berhasil mendekatkan akses layanan kepada masyarakat. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, sasaran program sudah tercapai sesuai dengan yang direncanakan.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan Kios e-PAK LADI dalam meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan sudah tercapai, tetapi belum sepenuhnya optimal. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat memperbaiki akses dan kecepatan layanan. Dalam kajian oleh Arzetya Fitri Al Karimah, dijelaskan bahwa program e-PAK LADI efektif dalam mempercepat agar pelayanan dan meningkatkan mutu layanan publik. Namun, penelitian ini juga menyoroti bahwa pencapaian tujuan program sangat dipengaruhi oleh cara pelaksanaannya di lapangan. Berbeda dengan penelitian oleh Agustin dan Mursyidah yang menunjukkan hasil program lebih optimal, penelitian ini menemukan adanya gangguan teknis dan operasional yang menghambat pencapaian tujuan secara maksimum. Ini menggambarkan bahwa efektivitas program tidak hanya tergantung pada desain kebijakan, tetapi juga pada kesiapan sumber daya dan situasi lingkungan saat implementasi.

D. Pemantauan Program

Pengawasan 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 pengawasan 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 pengawasan 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 wawancara di lapangan, pengawasan pelaksanaan Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo telah dilakukan melalui berbagai cara, baik langsung maupun tidak langsung. Pengawasan 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 pengawasan 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.

Sebelum adanya Kios e-PAK LADI, pengawasan untuk layanan administrasi kependudukan lebih terpusat di tingkat Disdukcapil Kabupaten Pasuruan. Pengawasan lebih ditujukan pada kinerja internal instansi, sedangkan masyarakat sebagai pengguna layanan tidak terlibat langsung dalam evaluasi. Dalam situasi ini, mekanisme pengawasan belum terhubung dengan pelayanan di tingkat desa, sehingga pengawasan terhadap layanan di lapangan cukup terbatas. Usai penerapan Kios e-PAK LADI, pengawasan program mulai melibatkan kolaborasi antara pemerintah desa dan Disdukcapil. Dengan adanya sistem komunikasi digital, pengawasan menjadi lebih fleksibel dan responsif terhadap masalah yang timbul. Namun, meskipun adanya perubahan ini, efektivitasnya belum maksimal karena masih ada batasan pada frekuensi pengawasan dan belum ada sistem evaluasi yang terancang dan berkelanjutan. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan juga masih minim, sehingga masukan dari pengguna layanan belum sepenuhnya dapat diterima dalam perbaikan program.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Hendra, yang menjabat sebagai operator Kios e-PAK LADI, dijelaskan bahwa pengawasan program telah dilakukan, meskipun lebih bersifat koordinasi melalui komunikasi digital.

“Untuk pengawasan, umumnya kami berkoordinasi dengan pihak Disdukcapil melalui grup WhatsApp. Jika terdapat masalah, seperti jaringan atau kesalahan sistem, kami segera melaporkan di grup dan biasanya ada tanggapan dari pihak sana. Selain itu, ada juga kunjungan dari pihak terkait, meskipun frekuensinya tidak tinggi, mungkin hanya satu atau dua kali setahun. Dari sudut pandang operasional, pengawasan ini cukup bermanfaat karena kami dapat langsung menyampaikan masalah yang ada di lapangan. Namun, sejauh ini belum ada evaluasi yang benar-benar teratur atau terjadwal. Jadi, pemantauan lebih banyak dilakukan berdasarkan kebutuhan atau saat ada permasalahan.”

Dari wawancara dengan Bapak Budi Santoso selaku Kepala Seksi Pelayanan Desa, diperoleh informasi bahwa pengawasan program dianggap sudah berlangsung, meskipun masih memerlukan penguatan dalam aspek evaluasi.

“Pengawasan program sudah dilaksanakan, baik dari pihak desa maupun Disdukcapil. Sering kali ada kunjungan ke desa untuk menilai kondisi pelayanan secara langsung. Selain itu, komunikasi juga dilakukan secara daring melalui grup yang telah dibentuk. Namun, untuk evaluasi, saat ini belum ada sistem yang benar-benar terstruktur. Pengawasan lebih sering dilakukan saat muncul masalah atau laporan dari operator. Di masa yang akan datang, tentu perlu ada pengawasan yang lebih rutin dan sistematis agar program dapat terus berkembang dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.”

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Siti yang merupakan pengguna layanan, diketahui bahwa proses pengawasan program tidak sepenuhnya diketahui oleh masyarakat.

“Mengenai pemantauan, saya tidak begitu paham bagaimana prosesnya, karena sebagai pengguna, kami hanya datang untuk mengurus dokumen. Tidak ada informasi khusus tentang hal itu. Namun, selama menggunakan layanan, petugas cukup membantu dan menjelaskan jika ada masalah. Mungkin pengawasan dilakukan di internal mereka, tetapi sebagai masyarakat kami tidak mengetahui banyak. Yang terpenting bagi kami adalah layanan dapat berjalan dengan baik dan prosesnya tidak memakan waktu terlalu lama.”

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 7. 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 wawancara penelitian (2026)

Kemampuan operasional sistem menunjukkan bahwa operator sudah memiliki kemahiran dasar untuk menjalankan aplikasi e-PAK LADI, sehingga layanan dapat dilaksanakan secara langsung di tingkat desa tanpa harus sepenuhnya bergantung pada pemerintah kabupaten. Hal ini menunjukkan bahwa dari sudut pandang teknis, pelaksanaan program berjalan dengan baik. Kemampuan untuk membimbing pengguna merupakan hal yang penting dalam konteks layanan digital, karena tidak semua orang memiliki pengetahuan teknologi yang mencukupi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai aktif membantu masyarakat, sehingga layanan dapat dijangkau oleh semua kalangan. Ini meningkatkan efektivitas program dalam hal inklusivitas layanan. Kecepatan respon pelayanan dikategorikan cukup, karena meski layanan berjalan relatif cepat, keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan penurunan kecepatan saat jumlah pengguna bertambah. Situasi ini mencerminkan adanya kendala pada aspek kapasitas sumber daya manusia. Kemampuan dalam mengatasi masalah teknis juga tergolong cukup, karena operator hanya dapat menyelesaikan isu-isu sederhana, sementara masalah yang lebih kompleks harus dibahas dengan pihak Disdukcapil. Ini menunjukkan bahwa efektivitas program masih tergantung pada dukungan dari pihak luar. Konsistensi pelayanan merupakan aspek yang paling lemah, karena hanya ada satu operator yang menangani layanan. Situasi ini dapat menghambat keberlangsungan layanan, terutama pada saat terjadi lonjakan permintaan atau jam operasional yang tidak biasa.

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-PAK LADI. 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-PAK LADI, 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.

Berdasarkan temuan di lapangan, diketahui bahwa pengawasan atas program Kios e-PAK LADI di Desa Karangrejo telah dilakukan melalui kerjasama antara pemerintah desa dan Disdukcapil, baik secara langsung maupun lewat alat komunikasi digital. Proses ini memungkinkan tanggapan terhadap masalah yang muncul saat layanan berlangsung. Namun, pemantauan program itu masih terbatas, terutama terkait intensitas dan sistem evaluasi yang belum terorganisasi secara berkelanjutan.

Ketika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agustin dan Mursyidah, hasil temuan ini sejalan dengan studi tersebut yang menyebutkan bahwa pengawasan program e-PAK LADI telah dilaksanakan melalui koordinasi antarlembaga untuk memastikan kelangsungan layanan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pengawasan merupakan faktor kunci untuk menjamin bahwa program dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Meskipun demikian, dalam konteks Desa Karangrejo, ditemukan perbedaan di mana pengawasan belum berjalan secara maksimal dan belum melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam penerapan, terutama dalam hal sistem evaluasi yang masih reaktif dan belum terstruktur. Sebagai akibatnya, meskipun pengawasan program sudah dilakukan, masih diperlukan penguatan agar pengawasan bisa dilakukan secara lebih sistematis dan berkelanjutan. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan program Kios e-PAK LADI sudah dilaksanakan, namun belum sepenuhnya efektif dalam mendukung keberhasilan program. Hasil ini memperkuat penelitian sebelumnya yang mengungkapkan bahwa pengawasan merupakan elemen penting untuk menjaga kualitas layanan publik. Dalam kajian Agustin dan Mursyidah, dinyatakan bahwa pengawasan yang dilakukan secara berkesinambungan dapat membantu mengidentifikasi kendala serta meningkatkan kualitas layanan. Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan sangat bergantung pada sistem yang

diterapkan dan tingkat partisipasi pihak yang terlibat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menemukan pengawasan lebih optimal, studi ini mengungkapkan bahwa pengawasan masih terbatas dan kurang terstruktur. Hal ini mengindikasikan adanya celah dalam pelaksanaan, terutama terkait konsistensi dan keteraturan evaluasi program.

VII. SIMPULAN

Penelitian Kios e-PAK LADI berada di Desa Karangrejo, Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan indikator efektivitas program dari Budiani (2007) meliputi, 1.) Ketepatan Sasaran Program menunjukkan hasil yang baik karena kios tersebut berhasil mendekatkan layanan kepada penduduk desa, mengurangi jarak, waktu, dan biaya, serta terpantau dengan meningkatnya permohonan dokumen sebesar 110,7% (dari 103 menjadi 217 permohonan). 2.) Indikator Sosialisasi Program menjadi titik paling lemah karena informasi belum tersebar secara merata dan banyak warga yang mengetahui keberadaan kios hanya melalui tetangga atau saat berkunjung ke kantor desa. 3.) Pencapaian Tujuan program juga cukup berhasil melalui perbaikan aksesibilitas dan efisiensi layanan, meskipun saat ini masih terbatas pada 6 jenis layanan dari total 25 layanan yang ditawarkan oleh Disdukcapil. 4.) Pemantauan Program telah berlangsung melalui kerjasama antara desa dan Disdukcapil, dengan kemampuan operator yang dinilai telah memadai dalam menjalankan tugas dasar. Secara keseluruhan, Kios e-PAK LADI telah berkontribusi positif sebagai sebuah inovasi digital dalam pelayanan publik di tingkat desa, namun membutuhkan peningkatan jumlah operator, perluasan layanan, perbaikan infrastruktur, dan yang paling penting, penguatan sosialisasi yang lebih aktif agar efektivitasnya dapat dinilai optimal.

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 Efektivitas 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.
- [8] M. Kadarisman, A. W. Wijayanto, and A. D. Sakti, "Government Agencies' Readiness Evaluation towards Industry 4.0 and Society 5.0 in Indonesia," *Soc. Sci.*, vol. 11, no. 8, Aug. 2022, doi: 10.3390/socsci11080331.
- [9] M. Nur Mansyur, Iwan Kurniawan Subagja, and Azis Hakim, "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Serta Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, vol. 6, no. 5, pp. 3112–3119, 2025, doi: 10.38035/jemsi.v6i5.5090.
- [10] S. Mariano, "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [11] Wiwik Anggraeni and Imelda Dian Rahmawati, "Reformasi Birokrasi: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik," *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*, vol. 2, no. 3, pp. 31–44, Jul. 2024, doi: 10.59061/masip.v2i3.734.
- [12] G. N. Zahira and I. Rodiyah, "Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Dalam Aplikasi Kios e-PAKLADI (Studi Kasus Balai Desa Plintahan Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan)."
- [13] M. A. Taufiqurrahman, "Implementasi Program Kios E-Pakladi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan," 2023. doi: 10.37606/publik.v10i1.582.

- [14] S. Agustin and L. Mursyidah, "The Success of the Population Administration Service Program Through the e-PAK LADI Kiosk in Pasuruan Regency," *Indonesian Journal of Public Policy Review*, vol. 20, Sep. 2022, doi: 10.21070/ijppr.v20i0.1287.
- [15] Risa and E. Rustianingsih, "Efektivitas Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan," *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 5, no. 2, pp. 606–619, Mar. 2024, doi: 10.52423/neores.v5i2.212.
- [16] F. Manzila, I. Rodiyah, J. I. Sosial, and D. Humaniora, "Implementasi Kebijakan kios E-Pak ladi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Desa Wonokoyo, Kab. Pasuruan", [Online]. Available: <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah>
- [17] A. F. Al Karima and W. Rosdiana, "Efektivitas Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Program Kios E-Pak Ladi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik) Di Desa (Study Case Kios E-Pak Ladi Program (Direct Population Administration Service Av," 2024.
- [18] J. W. Creswell, *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Third edit. SAGE Publications, Inc. All, 2009.
- [19] I. Lenaini, U. Islam, N. Raden, and F. Palembang, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling," vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021.
- [20] R. P. Anto et al., *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya*, vol. 2. 2024.
- [21] F. Manzila and I. Rodiyah, "Implementasi Kebijakan Kios e-Pak Ladi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Desa Wonokoyo, Kec. Beji, Kab. Pasuruan."
- [22] R. I. Sari and E. Rustianingsih, "The Effectiveness of the Kios E-Pak Ladi as in Population Administration Services in Gunung Gangsir Village, Pasuruan District [Efektivitas Kios E-Pak Ladi Sebagai Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan]."

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.