

Implementation of the e-Pak Ladi Kios Policy in Improving Population Services in Wonokoyo Village, Beji District, Pasuruan Regency [Implementasi Kebijakan Kios e-Pak Ladi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Desa Wonokoyo, Kec. Beji, Kab. Pasuruan]

Fina Manzila¹⁾, Isnaini Rodiyah²⁾

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

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

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

Abstract. *Population administration is an important part of the state administration system that plays a significant role in supporting the course of government and development. As part of this effort, the Pasuruan Regency Government issued a policy to improve population administration services through the e-Pak Ladi Kiosk program. The implementation of the policy is based on Pasuruan Regent Regulation (PERBUB) Number 11 of 2021 concerning Population Administration and Civil Registration Services. This study aims to analyze and describe the implementation of the e-Pak Ladi Kiosk policy in improving population services in Wonokoyo Village, Beji District, Pasuruan Regency. This research uses a descriptive approach with qualitative methods, which focuses on the theory of policy implementation from Van Meter and Van Horn. The sampling technique used was purposive sampling, with informants consisting of e-Pak Ladi Kiosk program operators, village officials, and the community involved in the Wonokoyo Village Office. The data analysis technique was carried out using the Miles and Huberman interactive model, which includes collecting, reducing, presenting data, and drawing conclusions. The results showed that the implementation of the e-Pak Ladi Kiosk policy in Wonokoyo Village has been running, but there are still some challenges, such as disruptions to the application, damage to computer equipment, lack of effective supervision and socialization, and the lack of responsiveness of implementers in providing online services*

Keywords - Administration of Population Services; Implementation; Kios e-Pak Ladi

Abstrak. *Administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam sistem administrasi negara yang berperan signifikan dalam mendukung jalannya pemerintahan dan pembangunan. Sebagai bagian dari upaya tersebut, Pemerintah Kabupaten Pasuruan mengeluarkan kebijakan untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan melalui program Kios e-Pak Ladi. Dalam penerapan kebijakan didasarkan pada Peraturan Bupati Pasuruan (PERBUB) Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan pelaksanaan kebijakan Kios e-Pak Ladi dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Desa Wonokoyo, Kecamatan Beji, Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, yang berfokus pada teori implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van Horn. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan informan yang terdiri dari operator program Kios e-Pak Ladi, perangkat desa, dan masyarakat yang terlibat di Kantor Desa Wonokoyo. Teknik analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo telah berjalan, namun masih terdapat beberapa tantangan, seperti gangguan pada aplikasi, kerusakan perangkat komputer, kurangnya pengawasan dan sosialisasi yang efektif, serta kurang responsifnya pelaksana dalam memberikan layanan online.*

Kata Kunci - Implementasi; Kios e-Pak Ladi; Pelayanan Kependudukan

I. PENDAHULUAN

Kependudukan Kependudukan merupakan disiplin ilmu yang mempelajari perubahan dalam kehidupan sosial di suatu negara atau wilayah, termasuk struktur dan penyebaran penduduk, serta faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan jumlah penduduk, seperti kelahiran, kematian, dan migrasi [1]. Jumlah penduduk dalam suatu negara atau wilayah selalu berubah (bertambah atau berkurang) seiring berjalannya waktu. Jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2024 menurut BPS (Badan Pusat Statistika) berjumlah 281.603,8 jiwa. Jumlah ini semakin meningkat dari jumlah penduduk pada tahun 2022 yaitu 275.773,8 jiwa [2] hal ini menandakan penduduk di Indonesia terus bertumbuh. Dari

tidak meratanya jumlah penduduk di Indonesia dapat menyebabkan masalah sosial seperti masalah kependudukan yang merupakan akar dari berbagai permasalahan sosial. sehingga dapat menghambat pelaksanaan pembangunan [3]. Maka diperlukan pengelolaan kependudukan yang optimal khususnya dalam pengelola administrasi kependudukan karena berguna untuk memberikan kontribusi positif terhadap perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Administrasi kependudukan di Indonesia diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006, yang menjadi awal kebijakan administrasi berbasis teknologi informasi. UU ini kemudian di amandemen dengan UU No. 24 Tahun 2013 untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah juga menerbitkan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Online. Aturan ini mendorong pengembangan layanan berbasis digital, seperti aplikasi web, untuk meningkatkan akses dan efisiensi pelayanan publik[4]. Dengan adanya peraturan ini pemerintah terus mengeluarkan pengembangan dalam pelayanan administrasi kependudukan, pengembangan tersebut dilakukan melalui platform digital, seperti aplikasi web dan sistem berbasis teknologi lainnya, untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan masyarakat.

Pada tahun 2022 jumlah pengembangan pelayanan publik yang dimiliki Indonesia yakni total sebanyak 3.478 pengembangan. Jumlah ini merupakan total keseluruhan pengembangan pelayanan publik yang dilakukan pada setiap daerah di Indonesia. Salah satu daerah tersebut yaitu Jawa Timur. Yang memiliki sebanyak 32 pengembangan pada tahun 2022 dan berikut ini data jumlah seluruh pengembangan pelayanan publik yang dimiliki Jawa Timur pada tiap tahunnya.

Tabel 1.1 Jumlah Pengembangan Pelayanan Publik di Jawa Timur

| Tahun | Jumlah Pengembangan |
|-----------|---------------------|
| 2022 | 32 |
| 2021-2020 | 31 |
| 2019-2018 | 30 |
| 2017 | 28 |
| 2016 | 22 |

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Dari data tabel 1.1 terkait jumlah pengembangan pelayanan publik di Jawa Timur dapat dipaham bahwa pengembangan pelayanan publik di Jawa Timur terus mengalami peningkatan. Peningkatan ini terjadi karena Kabupaten\Kota di Provinsi Jawa Timur terus melakukan upaya untuk memaksimalkan proses pelayanan publik. Kabupaten Pasuruan juga merupakan bagian dari Provinsi Jawa Timur yang terus melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pengembangan teknologi dalam hal pelayanan publik. Salah satu pengembangan pelayanan publik yang telah di keluarkan oleh pemerintah Kabupaten Pasuruan yaitu Kios e-Pak Ladi. Kios e-Pak Ladi merupakan terobosan dalam pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat, khususnya di daerah pedesaan, dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan secara lebih dekat [5]. Dan adanya terobosan ini sebagai upaya untuk mengurangi permasalahan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan [6]. Serta di dalam kebijakan Kios e-Pak Ladi melayani 6 pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yang antara lain: permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Lahir, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), dan Surat Pindah Tempat. Selain itu Kios e-Pak Ladi merupakan kebijakan yang menggunakan sistem elektronik untuk memberikan layanan langsung, yang diatur berdasarkan pada Peraturan Bupati Pasuruan (PERBUB) Nomor 11 Tahun 2021 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kios e-Pak Ladi telah diberlakukan sejak bulan Oktober 2020 [7] dengan jumlah keseluruhan desa yang sudah melaksanakan kebijakan ini pada tahun 2024 yaitu sebanyak 301 desa dari 341 desa yang ada di Kabupaten Pasuruan. Berikut ini merupakan data pelaksanaan program Kios e-Pak Ladi di sejumlah desa di Kabupaten Pasuruan selama periode 2020 hingga 2024, diantaranya:

Tabel 1.2 Data Realisasi Kios e-Pak Ladi2020-2024

| Tahun | Jumlah Desa |
|-------|-------------|
| 2020 | 21 |
| 2021 | 223 |
| 2022 | 278 |
| 2023 | 278 |
| 2024 | 301 |

Sumber: *PasuruanKab.go.id*

Dari data tabel 1.2 terkait data realisasi Kios e-Pak Ladi2020-2024 dapat dipahami bahwa realisasi Kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan dari tahun 2020 hingga 2024, terdapat peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, hanya terdapat 21 desa dari total 341 desa yang telah menerapkan program ini, atau setara dengan 6,16%. Namun, pada tahun berikutnya, yakni 2021 jumlah desa yang merealisasikan program ini melonjak drastis menjadi 223 desa, atau sekitar 65,40%, mencerminkan peningkatan sebesar 59,24% dibanding tahun sebelumnya. Peningkatan terus berlanjut pada tahun 2022 dengan 278 desa yang terlibat, atau sebesar 81,52% dari total desa yang ada. Namun, pada tahun 2023, tidak terjadi penambahan jumlah desa, tetapi berada di angka 278 desa. Meski demikian, di tahun 2024, kembali terjadi peningkatan menjadi 301 desa, atau 88,27% dari keseluruhan desa di Kabupaten Pasuruan. Artinya, hingga tahun 2024, masih tersisa sekitar 11,73% desa yang belum merealisasikan program ini. Hal ini menunjukkan bahwa program Kios e-Pak Ladi diterima dengan baik oleh masyarakat desa dan terus mengalami pertumbuhan signifikan, terutama di awal implementasinya. Salah satu desa yang telah melaksanakan program ini adalah Desa Wonokoyo

Desa Wonokoyo adalah kawasan industri dengan lokasi yang strategis dan memiliki potensi besar untuk mengalami perkembangan lebih lanjut. Yang terbagi menjadi 8 Dusun dan memiliki jumlah penduduk sebanyak 5.434 jiwa. Dalam pelayanan administrasi kependudukan Desa Wonokoyo sudah menerapkan program Kios e-Pak Ladi ini dalam setiap pengurusan dokumen kependudukan. Namun dalam proses implementasi Kios e-Pak Ladi di desa Wonokoyo belum terlaksana dengan maksimal karena beberapa masalah yang diantaranya sebagai berikut:

Pertama, masih minimnya warga yang mengetahui adanya aplikasi Kios e-Pak Ladi yang disebabkan tidak meratanya sosialisasi yang diberikan pihak desa yang mengakibatkan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai syarat dan ketentuan yang harus dibawa bila ingin mengajukan dokumen kependudukan. Kedua, terdapat ketidakjelasan mengenai persyaratan dokumen dalam pengurusan pelayanan kependudukan, yang awalnya membutuhkan fotokopi dokumen kini beralih menjadi menggunakan dokumen asli. Serta ketiga yaitu, aplikasi eror yang juga menjadi hambatan dalam penerapan kebijakan ini sehingga menyebabkan keterlambatan dan hambatan terutama bagi mereka yang ingin mengurus dokumen kependudukan.

Berdasarkan masalah yang telah disebutkan sebelumnya mendangkan bahwa dalam implementasi kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo belum sepenuhnya mencapai tujuan dari adanya kebijakan tersebut. Van Meter dan Van Horn, berpendapat bahwa implementasi kebijakan merujuk pada serangkaian tindakan yang dilaksanakan berdasarkan keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan ini mencakup upaya untuk mengubah keputusan tersebut menjadi langkah-langkah operasional dalam jangka waktu tertentu, sekaligus melanjutkan proses menuju perubahan besar maupun kecil yang telah dirumuskan dalam kebijakan. Proses ini dilakukan oleh organisasi publik dan diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan tersebut [8].

Terkait permasalahan yang terjadi di Desa Wonokoyo mengenai implementasi kebijakan Kios e-Pak Ladi di dukung juga dengan beberapa penelitian terdahulu dan dijadikan dasar pada penelitian yang akan dilakukan adalah: Pertama, penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Muhammad Azzam, 2023) tentang "Implementasi Program Kios e-Pak Ladi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan". Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Program Kios e-Pak Ladi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hasilnya menunjukkan dua kendala utama: kurangnya sosialisasi yang menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat, dan masalah sarana prasarana, seperti gangguan sistem, server, dan jaringan internet yang tidak stabil karena lokasi geografis. Penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini. Serta penelitian sebelumnya berfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, berbeda dari penelitian ini yang membahas penerapan di Desa Wonokoyo [7].

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh (Risa Indah Sari, 2024) tentang "Efektivitas Kios e- Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan". Penelitian ini mengkaji efektivitas program Kios e-Pak Ladi dalam layanan administrasi kependudukan di Desa Gunung Gangsir, Kabupaten Pasuruan, menggunakan metode yang sama dengan penelitian saat ini yakni kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan program ini memudahkan akses layanan, namun masih diperlukan perbaikan seperti sosialisasi, penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi SDM, dan penanganan masalah teknis. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas, berbeda dengan penelitian lain yang menggunakan teori implementasi kebijakan [5].

Ketiga, penelitian yang di lakukan oleh (Khoirun Nisak, 2024) tentang "Implementasi Program Plafon Dukcapil Berbasis Web dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan". Penelitian ini menganalisis pelaksanaan program Dukcapil Web Plavon di Desa Glagaharum menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasilnya menunjukkan program ini mempermudah akses layanan administrasi kependudukan sesuai tujuan Dispendukcapil. Namun, pemerintah desa belum sepenuhnya mengikuti prosedur yang ditetapkan. Persamaan dengan penelitian ini yakni pada masalah kurangnya sosialisasi, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus program, yaitu Web Plavon dibandingkan Kios e-Pak Ladi [9].

Berdasarkan temuan dari penelitian sebelumnya, diketahui bahwa penerapan kebijakan Kios e-Pak Ladi yang telah dilaksanakan di masyarakat masih belum sepenuhnya dapat berjalan optimal. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk

melakukan riset lebih dalam terkait implementasi kebijakan Kios e-Pak Ladi dalam meningkatkan layanan kependudukan di Desa Wonokoyo, Kecamatan Beji, Kabupaten Pasuruan. Yang memiliki tujuan untuk mengevaluasi tingkat efektivitas kebijakan ini dalam menyediakan pelayanan bagi masyarakat desa, khususnya terkait kemudahan dalam mengakses informasi mengenai layanan administrasi kependudukan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan menitikberatkan pada deskripsi naratif. Dimana peneliti akan menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam terkait implementasi kebijakan Kios e-Pak Ladi untuk meningkatkan layanan kependudukan di Desa Wonokoyo. Penelitian dilaksanakan di Balai Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan, dengan pertimbangan yakni Desa tersebut sudah menerapkan program Kios e-Pak Ladi. Fokus dalam penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn yang terdiri dari enam variable [10] diantaranya ialah: standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, kondisi sosial ekonomi dan politik, disposisi sikap para pelaksana. Dengan teknik pengumpulan data dipenelitian ini meliputi tanya jawab (wawancara), pengamatan langsung di lapangan (observasi), serta pencatatan melalui dokumen terkait (dokumentasi) [11].

Selain itu, penelitian ini menerapkan teknik purposive sampling, yaitu sebuah metode pemilihan informan yang dilakukan secara sengaja berdasarkan ketentuan tertentu atau pertimbangan spesifik dan yang berkedudukan sebagai informan dalam penelitian ini adalah operator program Kios e-Pak Ladi yaitu Ibu Nurul Jannah dan perangkat desa yang memahami terkait Kios e-Pak Ladi di Kantor Desa Wonokoyo serta masyarakat sebagai pengguna dan sebagai sasaran kebijakan karena informan mengetahui dan mengetahui permasalahan yang terjadi. Teknik analisis data pada dalam penelitian menggunakan model Interaktif oleh Miles dan Huberman [12]. Yang mencakup pengumpulan data atau proses pengumpulan semua data yang di peroleh dan akan di gunakan, selanjutnya yaitu tahap reduksi data atau teknik menelaah dan mengumpulkan kembali data yang ada dengan menjamkan dan menyisihkan data yang tidak penting, Setelah reduksi dilakukan tahap selanjutnya yaitu penyajian data, atau penyatuhan semua informasi, dan proses yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dari informasi yang didapat dari lapangan, dengan mengumpulkan temuan yang penting selama pelaksanaan penelitian yang didasari dengan data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini pembahasan serta hasil terkait implementasi kebijakan Kios e-Pak Ladi untuk meningkatkan pelayanan kependudukan di Desa Wonokoyo Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan.

A. Standar dan Tujuan Kebijakan

Standar kebijakan Standar dan tujuan kebijakan yang dimaksud yaitu guna menggambarkan tujuan utama dari adanya kebijakan yang telah ditetapkan, proses ini berlangsung melalui dokumen hukum yang tertulis, bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan yang diterapkan mencapai hasil yang diinginkan [13]. Pemberian penilaian terhadap kinerja kebijakan ini bertujuan untuk menegaskan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut. Dan pada penerapan kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo sudah berjalan sesuai dengan ketentuan pada peraturan bupati No. 11 tahun 2021. Selain itu, penerapannya sangat dipengaruhi oleh pemahaman pelaksana terhadap standar dan tujuan kebijakan tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Van Meter dan Van Horn bahwa jika suatu kebijakan tidak tepat/tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin mengalami kegagalan sekalipun implementasi kebijakan itu diimplementasikan dengan baik. Sehingga keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan sangat bergantung pada kepatuhan pelaksana maupun masyarakat terhadap prosedur yang telah ditetapkan, serta kemampuan semua pihak terkait dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang berlaku [14].

Berdasarkan temuan, para pelaksana, khususnya operator di Desa Wonokoyo, telah memahami kebijakan dengan baik. Hal ini didukung oleh pengalaman mereka, seperti yang disampaikan oleh Ibu Nurul Jannah, petugas pelaksana sejak 2021, yang menyatakan terbiasa dengan standar dan prosedur layanan. Meski standar dan tujuan kebijakan telah terpenuhi, kendala teknis sering menjadi hambatan. Masalah tersebut seperti aplikasi yang eror atau kerusakan alat, kabel putus, sehingga mengakibatkan keterlambatan pelayanan. Meskipun gangguan aplikasi biasanya dapat diperbaiki di hari yang sama, namun tetap berpengaruh pada proses pelaksanaan karena jam operasional yang terbatas hingga pukul 12.00 membuat dokumen harus ditangani keesokan harinya. Pernyataan ini berdasarkan pernyataan Ibu Nurul Jannah berikut ini:

"Kendalanya paling sering di aplikasinya yang eror. Dan aplikasi e-Pak Ladi hanya beroperasi sampai jam 12, jadi kalau lebih dari jam 12 akan ditangani di hari selanjutnya. Erornya kadang juga dari alatnya, kadang kabelnya putus."

Selain itu penerapan kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo telah selaras dengan ketentuan layanan administrasi kependudukan di Desa Wonokoyo. Persamaan yang ditemukan terletak pada prinsip dasar bahwa masyarakat diwajibkan membawa berkas atau memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh desa. Adapun persyaratannya sebagai berikut:



Gambar 3.1 Persyaratan Pelayanan di Kantor Desa Wonokoyo

Sumber: Dokumentasi peneliti (2024)

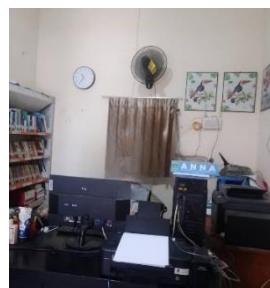
Berdasarkan gambar 3.1 terkait persyaratan pelayanan di Kantor Desa Wookoyo dapat dipahami bahwa Pemerintah Desa Wonokoyo menerapkan sejumlah ketentuan yang wajib dipatuhi oleh masyarakat saat mengakses layanan di kantor desa. Ketentuan tersebut ditampilkan secara jelas melalui media visual berupa banner yang terpasang di lingkungan kantor desa. Banner tersebut mencantumkan lima poin utama sebagai syarat pelayanan, yaitu: (1) membawa pengantar dari RT dan RW, (2) mengucapkan salam, (3) berpakaian rapi dan sopan, (4) berbicara dengan sopan, dan (5) membudayakan antre.

Sehingga berdasarkan wawancara dan pengumpulan data sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo telah berjalan sesuai dengan standar dan tujuan kebijakan yang ditetapkan. Hal ini terlihat dari tingginya pemahaman dan pengalaman para pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut. Van meter serta van horn berpendapat bahwa *keberhasilan implementasi kebijakan memerlukan pemahaman yang baik terhadap Standar serta tujuan program oleh pelaksana atau individu yang bertanggung jawab atas prosesnya* [14]. Namun meskipun terdapat hambatan, kebijakan Kios e-Pak Ladi sudah selaras dengan standar pelayanan di Desa Wonokoyo. Pernyataan ini disertai dengan riset terdahulu yang dilakukan oleh (Agustin Shenia, 2022) yang berjudul “Keberhasilan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan” penelitian ini menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan Kios e-Pak Ladi di Desa Jatiarjo Dapat terlaksana sesuai SOP dan masyarakat dapat memahami hal itu [15]. Berdasarkan penelitian tersebut menandakan bahwa pelaksanaan kebijakan harus sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) karena untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, produktivitas pelayanan, dan efisiensi dalam pencapaian tujuan kebijakan.

B. Sumber Daya

Sumber daya ialah satu elemen krusial yang menentukan keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan suatu kebijakan Dan sumber daya berkaitan erat dengan ketersediaan atau dukungan berbagai sumber dalam pelaksanaan kebijakan [16]. Dan Van Metter dan Van Horn berpendapat bahwa sumber daya dalam kebijakan menentukan keberhasilan implementasi kebijakan karena di dalamnya dipengaruhi oleh biaya pelaksanaan, pemanfaatan sumber daya manusia, dan waktu [17].

Dalam pelaksanaan kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo, sumber daya seperti sarana dan prasarana, sumber daya manusia, waktu, dan biaya dapat mencukupi dan memadai. Pernyataan ini didasarkan pada kelengkapan **sarana serta prasarana** yang ada di Desa Wonokoyo untuk menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara optimal. Dan berikut ini sarana serta prasarana yang telah disediakan oleh pelaksana di Desa Wonokoyo untuk mendukung pemberian layanan kependudukan melalui Kios e-Pak Ladi:.



Gambar 3.2 Sarana dan Prasarana dalam pelayanan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo

Sumber: Dokumentasi peneliti (2024)

Berdasarkan gambar 3.2 terkait sarana dan prasarana dalam pelayanan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo, dapat dipahami bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo telah ditunjang dengan sarana serta prasarana yang memadai. Fasilitas tersebut mencakup komputer, keyboard, mesin cetak (printer), mesin fotokopi, kertas untuk mencetak dokumen, serta jaringan internet atau Wi-Fi. Selain itu, **sumber daya manusia** yang ada di Desa Wonokoyo dalam penerapan kebijakan Kios -Pak Ladi juga terbilang cukup. Hal ini ditunjukkan dengan adanya satu operator utama yaitu Ibu Nurul Jannah yang bertanggung jawab menjalankan pelayanan, dan satu operator pengganti yang apabila operator utama berhalangan hadir yaitu ibu Wenda Tresni Timur Safitri selaku Kasi Pemerintahan. Dan dalam proses pelayanan kepada masyarakat pemerintah Desa Wonokoyo sudah menetapkan **waktu** penyelesaian, berikut ini waktu pemrosesan sebuah dokumen kependudukan melalui Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo: Kartu keluarga dan surat pindah 2 hari, Akta kelahiran dan akta kematian 3 hari, Kartu Tanda Penduduk 2 Minggu, Kartu Identitas Anak 1 Minggu.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan kependudukan di Desa Wonokoyo telah menetapkan waktu penyelesaian dokumen secara jelas. Serta biaya pelayanan dalam kebijakan ini dilakukan secara gratis sehingga memberikan pengaruh positif pada masyarakat sehingga tujuan dari kebijakan dapat tercapai. Pernyataan ini didasarkan pada keterangan oleh Ibu Nurul Jannah yang menyebutkan bahwa pelayanan dilakukan tanpa pungutan biaya. dengan adanya pelayanan yang gratis ini dapat meringankan beban masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Dari hasil pengumpulan informasi sebelumnya, dapat dipahami bahwa ketersediaan sumber daya untuk mendukung penerapan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo, telah terlaksana. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh pelaksana kebijakan sudah memenuhi untuk menunjang proses pelayanan. Pertanyaan ini juga selaras dengan peneliti yang dilakukan oleh (Indah Sari,2024) yang berjudul “ Efektivitas Kios e-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan” dalam penelitian ini menyebutkan bahwa Pemerintahan Gunungsari telah menyediakan sarana dan prasarana untuk mendukung proses penerapan kebijakan ini [5]. Selain itu, sumber daya manusia di Desa Wonokoyo juga sudah optimal. Pernyataan ini sejalan dengan pandangan Van meter dan Van horn yang menyatakan bahwa penerapan kebijakan bergantung pada kemampuan yang dimiliki agen pelaksana dalam memanfaatkan sumber daya, baik dari kualitas yang dimiliki maupun kuantitasnya [18]. Serta waktu pengurusan dokumen administrasi kependudukan di Desa Wonokoyo telah ditentukan dengan jadwal yang tetap. Dan dalam Kios e-Pak Ladi seluruh pelayanan dokumen kependudukan tidak ada pungutan biaya

C. Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik agen pelaksana merujuk pada sikap setiap pelaksana kebijakan. Sikap ini akan menjadi sebuah acuan bagi agen pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Dalam pelaksanaan kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo, karakteristik agen pelaksana membawa dampak baik dalam menentukan kesuksesan dalam proses pelaksanaan kebijakan. Dalam meningkatkan karakteristik pelaksana pemerintah daerah bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan mengadakan bimbingan teknis (Bimtek) setiap tahunnya. Guna memastikan pelaksana memiliki kemampuan teknis yang memadai sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan maksimal. Pernyataan ini didasarkan pada keterangan oleh Ibu Nurul Jannah sebagai pegawai pelaksana Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo dalam sesi tanya jawab berikut:

"Ada bimtek dan selama saya menjadi operator disini mungkin ada 3-4 kali bimtek atau setiap tahun itu 1 kali bimtek"

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa bimbingan teknis (Bimtek) merupakan kegiatan rutin yang dilakukan secara berkala, yaitu sekitar 3-4 kali sejak operator mulai bertugas atau diselenggarakan setiap tahun. Dan berikut ini gambar saat kegiatan bimtek berlangsung:



Gambar 3.3 Kegiatan Bimbingan Teknis (BIMTEK) Oprator Kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan

Sumber: Dokumentasi peneliti (2024)

Berdasarkan gambar 3.3 terkait kegiatan Bimtek operator Kios e-Pak Ladi yang di selenggarakan oleh pemerintah Kabupaten Pasuruan menunjukkan bahwa pelaksanaan bimbingan teknis (Bimtek) selalu rutin dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Kegiatan ini diikuti oleh para operator Kios e-Pak Ladi yang ada di berbagai desa yang ada di Kabupaten Pasuruan untuk meningkatkan kemampuan teknis dalam pelayanan

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

kependudukan. Selain itu, dalam penerapannya terdapat berbagai pelaksana yang terlibat. Para aktor tersebut bekerja sama dan berkolaborasi untuk memastikan tujuan kebijakan tercapai dengan baik.

Berdasarkan wawancara sebelumnya dan pengumpulan informasi di atas, bisa diambil kesimpulan yaitu pada karakteristik agen pelaksana memiliki peranan penting dalam penerapan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo, serta kebijakan dapat terlaksana karena para aktor atau pelaksana memperoleh pelatihan. Pernyataan ini juga di dukung dari riset terdahulu yang telah dilakukan oleh (Indah Sari,2024) dengan judul “ Efektivitas Kios e-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan” dalam penelitian ini menjelaskan bahwa pelaksanaan atau operator di Desa Gunung Gangsir ikut serta dalam kegiatan bimbingan teknologi yang diadakan oleh pihak Dinas Dukcapil sehingga dapat membantu pelaksana [5]. Selain itu, dalam proses pelaksanaan kebijakan ini, terdapat beberapa aktor yang terlibat secara aktif dan saling berkoordinasi. Koordinasi yang baik antar aktor ini berkontribusi pada kelancaran implementasi kebijakan. Pernyataan ini selaras dengan pendapat Van Meter & Van Horn yang menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan suatu kebijakan, agar keberhasilan dapat yang optimal, perlu dilakukan diidentifikasi dan dipahami agen pelaksana kebijakan tersebut yang meliputi struktur birokrasi, norma-norma yang berlaku, serta pola-pola hubungan yang ada dalam birokrasi [19].

D. Komunikasi antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Dalam mencapai sebuah keberhasilan dalam penerapan kebijakan, diperlukan sebuah koordinasi dan komunikasi yang efektif. Semakin baik koordinasi dan komunikasi yang dilakukan antar pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan, maka semakin kecil terjadinya sebuah kesalahan. Dalam pelaksanaan kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo, komunikasi antar organisasi telah terlaksana. Pemerintah Desa Wonokoyo secara aktif melakukan komunikasi yang efektif dengan para aktor atau pelaksana yang terlibat dalam kebijakan ini. Komunikasi tersebut dilakukan melalui berbagai media, termasuk komunikasi daring (online) yaitu melalui aplikasi WhatsApp sebagai sarana utama. Penggunaan WhatsApp dalam komunikasi ini dinilai sangat membantu, karena memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi secara cepat dan efisien. Dan berikut ini aktor yang terlibat dan peran dari masing-masing aktor berdasarkan Peraturan Bupati atau PERBUP Nomor 11 Tahun 2021:

Tabel 3 1 Aktor dan Peran Pelaksana dalam Kebijakan Kios e-Pak Ladi

| No | Aktor atau Pelaksana Kebijakan | Peran |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Kepala Dinas | Memiliki tugas penuh dalam pelaksanaan pelayanan, dan memberikan tanda tangan dan menerbitkan dokumen kependudukan . |
| 2. | Kepala Kecamatan dan jajarannya | Mendukung kesuksesan pelaksanaan di tingkat Kecamatan |
| 3. | Kepala Desa dan stafnya | Mendukung kelancaran pelaksanaan layanan di tingkat Desa |
| 4. | Kepala Bagian | Mengawasi, memberikan evaluasi, serta arahan terkait penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil |
| 5. | Pimpinan Seksi | Memeriksa dan memastikan keabsahan data pada dokumen kependudukan yang diajukan. |
| 6. | Staf sebagai petugas pelaksana | Melaksanakan pelayanan serta mendokumentasikan data kependudukan yang disampaikan oleh masyarakat . |

Sumber: PERBUP Nomor 11 tahun 2021

Dari tabel 3,1 dapat dipahami bahwa aktor atau pelaksana kebijakan mempunyai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sehingga dengan adanya komunikasi melalui daring ini dapat meningkat kecepatan pengiriman informasi kepada beberapa pelaksana lain. Namun, meskipun komunikasi antar organisasi telah terlaksana dengan baik di Desa Wonokoyo, masih terdapat kendala lain, yaitu belum adanya monitoring ulang yang dilakukan oleh pemerintah dan pihak Dinas Dukcapil. Pernyataan ini di dukung juga oleh keterangan oleh Ibu Nurul Jannah sebagai petugas pelaksana Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo dalam proses tanya jawab berikut:

“Untuk monitoring itu pernah sekali di tahun 2021 saat kebijakan ini baru di tetapkan setelah itu tidak ada lagi”

Dari penjelasan di atas menjelaskan bahwa pemerintah dan Dinas Dukcapil Kabupaten Pasuruan belum melakukan pemantauan atau monitor ulang terkait pelaksanaan kebijakan Kios e-Pak Ladi . Pemantauan hanya dilakukan satu kali, yaitu pada tahun 2021. Pemantauan yang minim dapat menghambat evaluasi pelaksanaan kebijakan. Karena monitoring berfungsi sebagai penilaian untuk melihat sejauh mana pelaksanaan kebijakan berjalan.

Berdasarkan temuan pada wawancara dan pengumpulan informasi sebelumnya, dapat disimpulkan yakni komunikasi antara organisasi yang dilakukan oleh pemerintah Desa Wonokoyo sudah dapat terlaksana yaitu melalui media daring atau online yakni pada aplikasi WhatsApp karena dinilai lebih efisien dan memudahkan komunikasi dengan berbagai aktor. Pernyataan ini juga selaras dengan peneliti yang dilakukan oleh (Azzam Taufiqurrahman, 2023) yang berjudul “Implementasi Program Kios e-Pak Ladi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan”. Yang menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan Kios e-Pak Ladi yang ada pada Kabupaten Pasuruan yang melibatkan berbagai sumber daya, termasuk Kepala Dispendukcapil, staf dinas, perangkat kecamatan, perangkat desa, serta masyarakat [7]. Namun, meskipun komunikasi antar organisasi telah terlaksana dengan baik di Desa Wonokoyo, masih terdapat kendala lain yang perlu mendapat perhatian, yaitu belum adanya monitoring ulang yang dilakukan oleh pemerintah dan pihak Dinas Dukcapil. Karena, selain komunikasi yang efektif, monitoring juga berpengaruh penting dalam memastikan bahwa kebijakan dapat terlaksana. Dan Van Meter dan Van Horn berpendapat bahwa sebuah implementasi kebijakan yang efektif diperlukan sebuah dukungan terkoordinasi dari lembaga lain untuk mencapai keberhasilan yang diinginkan [20]. Dengan demikian, pemerintah dapat terus meningkatkan kualitas komunikasi untuk memastikan monitoring dapat dilakukan secara efektif.:.

E. Kondisi Sosial Ekonomi dan Politik

Implementasi Pelaksanaan kebijakan tidak hanya mencakup tindakan yang dilakukan oleh badan administratif sehingga sasaran kebijakan dapat terpenuhi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor politik, faktor ekonomi, dan faktor sosial. Faktor ini juga berlaku dalam implementasi kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo. Berikut ini kondisi yang terjadi di Desa Wonokoyo.

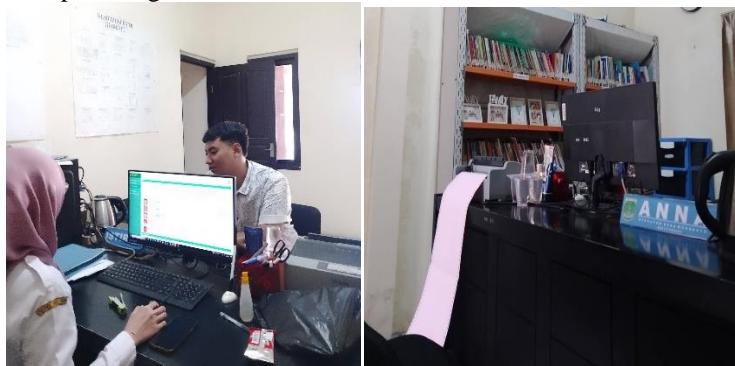
Pertama, **Kondisi ekonomi** dalam proses pelayanan seperti keperluan untuk sarana dan prasarana dalam menunjang kebijakan berasal dari APBDes sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya apapun dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. dengan penggunaan APBDes dalam menunjang kebijakan dapat membantu mengurangi beban ekonomi masyarakat karena masyarakat tidak mengeluarkan biaya apapun dalam proses pelayanan administrasi, sehingga mendukung kesejahteraan secara langsung.

Kedua, **Kondisi sosial** dalam penerapan kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo, masyarakat memberikan dukungan positif terhadap adanya kebijakan ini. Hal tersebut disebabkan oleh kemudahan yang ditawarkan. Selain itu, proses pelayanan yang dilakukan secara gratis menjadi salah satu faktor utama yang mendorong penerimaan masyarakat terhadap kebijakan ini. Namun meskipun masyarakat memberikan dukungannya terhadap kebijakan ini, masih ada masyarakat yang belum memahami adanya implementasi kebijakan ini khususnya dalam syarat pengurusan dokumen. Kurangnya pemahaman disebabkan karena kurangnya sosialisasi yang diberikan. Pernyataan ini didasarkan pada keterangan oleh Ibu Nurul Jannah sebagai petugas pelaksana Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo dalam sesi tanya jawab berikut

“Masih terdapat beberapa masyarakat yang bingung terkait persyaratan pengurusan dokumen dan sosialisasi hanya dilakukan sekali yaitu pada tahun 2021, namun kami juga menyediakan pelayanan online untuk membantu menangani masalah yang dialami masyarakat”.

Dari pernyataan tersebut memaparkan bahwa pemerintah desa melakukan upaya untuk menangani masalah dengan menyediakan layanan melalui WhatsApp untuk membantu masyarakat yang kurang memahami terkait persyaratan pengurusan dokumen kependudukan.

Dan terakhir, **Kondisi politik** para pelaksana kebijakan dan pejabat terkait saling berkomitmen untuk memastikan bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan secara efektif. Salah satu bentuk komitmen tersebut adalah dengan mengajukan dokumen secepat mungkin, memastikan pelayanan berjalan lancar tanpa adanya penundaan. Dan berikut ini gambar saat operator memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melakukan pengurusan dokumen secepat mungkin:



Gambar 3.4 Aktivitas Pelayanan yang dilakukan oleh Oprator Kios e-Pak Ladi
Sumber: Dokumentasi peneliti (2024)

Berdasarkan gambar 3.4 terkait aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh Oprator Kios e-Pak Ladi menjelaskan bahwa operator/ pelaksanaan melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat. Interaksi ini menunjukkan adanya keterlibatan aktif petugas dalam memberikan layanan secara cepat dan tepat. Selain itu pada gambar lainnya menunjukkan bahwa printer yang sedang mencetak dokumen kependudukan. Pencetakan dilakukan secara langsung setelah proses input data selesai, menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya cepat dalam penerimaan dokumen, tetapi juga tuntas hingga tahap pencetakan dalam satu alur pelayanan. Kedua dokumentasi ini memperkuat pernyataan dari Ibu Nurul Jannah selaku petugas pelaksana, yang menyampaikan komitmennya:

"Kami berkomitmen untuk mengajukan dokumen secepat mungkin, apabila ada masyarakat yang mengurus dokumen hari itu, kami akan mengajukan hari juga. Sehingga tidak ada dokumen yang menumpuk."

Berdasarkan hasil wawancara dan pengumpulan informasi di atas, dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa dalam kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo. Yang dilihat dari kondisi ekonomi, sosial, dan politik membawa dampak signifikansi terhadap kelancaran proses pelaksanaan kebijakan. Hal ini terlihat dari pemanfaatan APBDes untuk menyediakan fasilitas. Kebijakan ini menawarkan layanan secara gratis tanpa biaya tambahan, yang bertujuan untuk meringankan beban masyarakat. Dan kebijakan Kios e-Pak Ladi memperoleh respon positif dari masyarakat, karena memungkinkan mereka untuk mengakses layanan pengurusan dokumen dengan lebih cepat dan lebih mudah. Pernyataan ini juga disertai dengan riset terdahulu yang dilakukan oleh (Rahma Yunita dan Oktariyanda, 2024) yang berjudul "Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik (e-Pak Ladi) Di Desa Cangkringmalang Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan". Yang memaparkan bahwa Kios e-Pak Ladi dapat mengurangi mobilitas, meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi antrean dan jarak yang lebih dekat. [5]. Meskipun masih terdapat kendala yaitu masyarakat yang kurang memahami terkait syarat pengurusan dokumen akibat tidak efektifnya sosialisasi. Namun pemerintah desa memberikan upaya solusi untuk menangani permasalahan yaitu memberikan pelayanan melalui media WhatsApp. Hal ini menunjukkan bahwa kewenangan yang dimiliki oleh pelaksana digunakan dengan baik untuk memperbaiki efisiensi. Dan berdasarkan pendapat oleh Van Mater dan Van horn Kondisi faktor sosial, ekonomi, dan politik mencakup sumber daya ekonomi dan lingkungan yang dapat memfasilitasi keberhasilan dalam penerapan kebijakan[19]. Maksudnya yaitu keberhasilan kebijakan bergantung pada dukungan dan kesiapan lingkungan sekitar..

F. Disposisi Sikap Para Pelaksana

Disposition atau sikap pelaksana merujuk pada kecenderungan yang mencerminkan karakteristik yang melekat pada pelaksana kebijakan. Dalam implementasi Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo, disposisi atau sikap pelaksana kebijakan dapat terlaksana. Hal ini terlihat dari karakteristik pelaksana yang menunjukkan komitmen dan profesionalisme dalam pemberian pelayanan pada masyarakat. Pelaksana kebijakan dapat menyediakan pelayanan yang ramah, responsif. Dan berikut ini gambar saat operator Kios e-Pak Ladi memberikan pelayanan dengan penampilan rapi dan sikap ramah:



Gambar 3.5 Oprator Kios e-Pak Ladi Saat Memberikan Pelayanan Dengan Penampilan Rapi dan Sikap Ramah

Sumber: Dokumentasi peneliti (2024)

Berdasarkan gambar 3.5 terkait oprator Kios e-Pak Ladi saat memberikan pelayanan dengan penampilan rapi dan sikap ramah dapat dipahami bahwa operator menunjukkan sikap profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai pelaksana kebijakan. Penampilan yang rapi dan sikap yang ramah mencerminkan komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini tidak hanya memperkuat kepercayaan publik terhadap keberadaan Kios e-Pak Ladi, tetapi juga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan bersahabat. Operator mampu menjadi representasi positif dari kebijakan yang diimplementasikan, sehingga dapat meningkatkan partisipasi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, pelaksana juga memiliki kemampuan untuk membantu masyarakat memahami proses pengurusan dokumen. Namun menurut penjelasan masyarakat Desa Wonokoyo

pelaksana masih kurang responsif khususnya dalam pelayanan online/daring yaitu melalui di media WhatsApp. Hal ini berdasarkan penjelasan oleh Ibu Ida selaku masyarakat Desa Wonokoyo:

"Jika kita bertanya kepada pelaksana terkait kendala kita melalui WhatsApp memang kurang responsif lebih baik jika ingin cepat langsung mengunjungi balai desa"

Sehingga, dapat dipahami bahwa meskipun pelaksana kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo menunjukkan sikap yang ramah dan profesional dalam pelayanan langsung, masih terdapat kekurangan dalam responsivitas terhadap pelayanan online.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengumpulan informasi sebelumnya, dapat diketahui bahwa disposisi atau sikap pelaksana dalam kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo dapat tercapai karena pelaksana menunjukkan sikap ramah dan profesional dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Pernyataan ini juga di sertai dengan riset yang telah dilakukan oleh (Khoirun Nisak & Isnaini Rodiyah, 2024) dengan penelitian yang berjudul "Implementasi Program Plafon Dukcapil Berbasis Web dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan". Yang memaparkan bahwa pelaksana di Desa Glagaharum memberikan respon positif pada pelaksanaan kebijakan, Khususnya yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat [9]. Sehingga dapat dipahami bahwa penerimaan pelaksana terhadap kebijakan merupakan faktor pendukung dalam keberhasilan implementasi sebuah kebijakan. Namun, meskipun demikian, pelaksana masih perlu meningkatkan responsivitas dalam pelayanan online yakni melalui media Whatsapp, supaya bisa memberikan layanan yang lebih efisien untuk masyarakat yang membutuhkan bantuan secara daring. Yang selaras dengan pendapat Van Meter dan Van Horn yang terkait kapasitas pelaksana merupakan salah satu kunci yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan [16].

VII. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Kios e-Pak Ladi dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Desa Wonokoyo, Kecamatan Beji, Kabupaten Pasuruan. Dapat disimpulkan bahwa, pada indikator **standar dan tujuan kebijakan** telah dapat berjalan. Meskipun terdapat beberapa kendala, seperti aplikasi yang mengalami gangguan dan perangkat komputer yang rusak. Dan pada indikator **sumber daya** telah dapat terlaksana. Selanjutnya yaitu pada indikator **karakteristik agen pelaksana** juga telah terlaksana. Dan pada indikator **komunikasi antar organisasi dan akitivitas pelaksana** sudah terlaksana namun belum maksimal karena masih terdapat kendala lain yang perlu mendapat perhatian yaitu belum adanya monitoring ulang yang dilakukan oleh pemerintah dan pihak Dinas Dukcapil. Selain itu pada indikator **kondisi sosial, ekonomi dan politik** dalam pelaksanaan kebijakan Kios e-Pak Ladi di Desa Wonokoyo sudah tercapai, meskipun masih terdapat kendala yaitu masyarakat yang kurang memahami terkait syarat pengurusan dokumen di sebabkan hanya sekali sosialisasi yang di berikan oleh pelaksana. Akan tetapi pelaksana di Desa Wonokoyo memberi upaya solusi untuk membantu yaitu memberikan pelayanan melalui media WhatsApp sehingga masyarakat bisa langsung menghubungi dan bertanya terkait kendala yang dialami. Dan yang terakhir pada indikator **disposisi sikap pelaksana** dapat berjalan namun masih belum sepenuhnya optimal karena pelaksana yang kurang responsivitas dalam pelayanan online. Dengan demikian, implementasi kebijakan Kios e-Pak Ladi dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Desa Wonokoyo sudah dapat berjalan namun belum maksimal karena perlunya upaya lebih lanjut dalam hal sosialisasi kepada masyarakat, serta dalam melakukan monitoring dan evaluasi, dan peningkatan responsibilitas pelaksana, dan peningkatan Infrastruktur teknologi. Rekomendasi pada penelitian ini yaitu perlu adanya peningkatan berkelanjutan pada implementasi kebijakan Kios e-Pak Ladi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyelesaian tugas akhir ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta. Kepada ibu, terima kasih atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menjaga, menyayangi, mendidik, membimbing, serta selalu mendoakan penulis. Kepada ayah, terima kasih atas segala dukungan, kerja keras, dan pengorbanannya. Gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk kalian berdua.
2. Ibu Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si, selaku dosen pembimbing, yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan arahan terbaik untuk kelancaran skripsi penulis. Terima kasih atas waktu, doa, masukan, serta dukungan yang sangat bermanfaat.
3. Ibu Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, terima kasih atas ilmu dan motivasi yang telah membangun semangat serta pemikiran penulis.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

4. Ibu Poppy Febriana, M.Med.Kom., selaku Dekan FBHIS, terima kasih atas fasilitas dan motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu dosen di Program Studi Administrasi Publik, yang telah banyak memberikan pengalaman serta pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
6. Teman-teman terbaikku, yang selalu memberikan masukan, dukungan, serta doa, hingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
7. Perangkat Desa Wonokoyo, Kecamatan Beji, Kabupaten Pasuruan, khususnya kepada Ibu Nurul Jannah, yang telah memberikan bantuan, waktu, dan informasi yang sangat membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas kerja sama dan dukungannya.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini terima kasih banyak.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat atas segala kebaikan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

REFERENSI

- [1] A. Bidarti, *Teori Kependudukan*, Pertama. Bogor: Lindan Bestari, 2020.
- [2] "Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun(Ribu Jiwa)2022-2024," Badan Pusat Statistika, 2024. <Https://Www.Bps.Go.Id/Id/Statistics-Table/2/Mtk3nsmy/Jumlah-Penduduk-Pertengahan-Tahun--Ribu-Jiwa-.Html> (Accessed Oct. 05, 2024).
- [3] U. Mu'awwanah, G. Rizky, And R. Illah, "Problematika Kependudukan Indonesia," Jember, May 2022.
- [4] D. Pelyadina And T. Khairunnisyah, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Daring Melalui Aplikasi 'Aku Mandiri ' Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir," Vol. 3, Pp. 38–53, 2022, Doi: 10.47753/Pjap.V3i1.41.
- [5] E. Rustianingsih, "Efektivitas Kios E-Pak Ladi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan," Neorespublica J. Ilmu Pemerintah., Vol. 5, No. 2, Pp. 606–619, 2024.
- [6] T. Rahma Yunita, Alya, Aktiva Oktariyanda, "Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik (E-Pak Ladi) Di Desa Cangkringmalang Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan," Publik, 2023, Doi: <Https://Doi.Org/10.26740/Publik.V12n1.P33-48>.
- [7] M. A. Taufiqurrahman, "Implementasi Program Kios e-Pak Ladi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan," Publik J. Manaj. Sumber Daya Manusia, Adm. Dan Pelayanan Publik, Vol. 10, No. 1, Pp. 276–289, 2023, Doi: 10.37606/Publik.V10i1.582.
- [8] J. Pramono, *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*, 1st Ed. Surakarta: Unisri Press, 2020.
- [9] K. Khoirunnisak And I. Rodiyah, "Implementation Of Web-Based Dukcapil Ceiling Program In Improving Population Administration Services," Indones. J. Public Policy Rev., Vol. 25, No. 1, Pp. 1–12, 2024, Doi: 10.21070/Ijppr.V25i1.1361.
- [10] R. Rahma, Mutia, Marta Dwi, "Kebijakan Penggunaan Dana Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Dusun Rantaupandan Kecamatan Rantaupandan Kabupaten Bungo Provinsi Jambi," J. Kebijak. Pemerintaha, 2018, [Online]. Available: <Http://Eprints.Ipdn.Ac.Id/4358/1/Jurnal Kebijakan Pemerintahan Mutia.Pdf>.
- [11] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 19th Ed. Bandung: Alfabeta Cv, 2013.
- [12] Z. Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, 1st Ed. Cv. Syakir Media Press, 2021.
- [13] I. N. H. Maulana, Q. Sholihah, And W. Wike, "Implementasi Kebijakan Intervensi Gizi Spesifik Sebagai Upaya Penanganan Stunting Di Kabupaten Malang," J. Ilm. Adm. Publik, Vol. 8, No. 2, Pp. 136–144, 2022, Doi: 10.21776/Ub.Jiap.2022.008.02.1.
- [14] C. E. Van Meter, D. S., & Van Horn, "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. Administration & Society," Vol. 2, No. February, Pp. 445–488, 1975.
- [15] S. Agustin And L. Mursyidah, "The Success Of The Population Administration Service Program Through The E-Pak Ladi Kiosk In Pasuruan Regency," Indones. J. Public Policy Rev., Vol. 20, Pp. 1–7, 2022, Doi: 10.21070/Ijppr.V20i0.1287.
- [16] H. Rahmawati, Rita, "Implementasi Kebijakan Kampung Wisata," Vol. 4, No. 2, Pp. 12–27, 2024.
- [17] L. Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Edisi Ke6. Bandung: Alfabeta Cv, 2016.
- [18] Y. L. Pormes, M. A. Rahawarin, And H. V. R. Pattimuka, "Implementasi Kebijakan Pencegahan Dan Penanggulangan Stunting Di Negeri Trana Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah," Prof. J. Komun. Dan Adm. Publik, Vol. 10, No. 2, Pp. 461–470, 2023, Doi: 10.37676/Professional.V10i2.4369.
- [19] D. Amelia, Dina, Rochim, Ibnu, Achluddin, Ramadanik, "Implementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa (Add) Guna Menunjang Pembangunan Di Desa Dadapan Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan," Vol. 1, No.

- 1, Pp. 51–58, 2021.
- [20] G. Permatasari And A. Prasetyawan, “*Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kabupaten Kediri (Studi Pada Desa Pandansari) Implementation Of The Family Hope Program (Pkh) Policy In Kediri Regency (Study In Pandansari Village),*” Vol. 3, Pp. 162–174, 2024.

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.