

# The Effectiveness of Online-Based Population Administration Services via the Kios E-Pakladi Application

## [Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Melalui Aplikasi Kios E-Pakladi]

Ghania Nasha Zahira<sup>1)</sup>, Isnaini Rodiyah<sup>\*,2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [isnainirodiyah@umsida.ac.id](mailto:isnainirodiyah@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to describe and analyze the effectiveness of online-based population administration services through the Kios e-PAKLADI application in Plintahan Village, Pandaan District, Pasuruan Regency. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. Data were analyzed using Miles and Huberman's interactive model. Effectiveness was measured based on Budiani's (2007) theory using four indicators: accuracy of targets, program socialization, achievement of objectives, and monitoring and control. This finding shows that in the first indicator, namely targeting accuracy, the program has been right on target for productive communities, although there are still technical obstacles in the form of unstable networks and incomplete documents. The second indicator, namely program socialization, shows that it is still limited to village officials, while the third indicator, namely goal achievement, can be seen from the significant increase in KTP and KK services. And the fourth indicator, namely program monitoring and control, runs effectively through the WhatsApp group. Overall, the e-PAKLADI Kiosk has a positive impact on the efficiency of public services, but requires strengthening socialization, increasing human resources, and improving network infrastructure so that the implementation of digitalization can be sustainable.*

**Keywords** - e-PAKLADI; digitalization; effectiveness; public service; population administration

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis online melalui aplikasi Kios e-PAKLADI di Pemerintah Desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman. Efektivitas diukur menggunakan teori Budiani (2007) dengan empat indikator: ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, serta pemantauan dan pengendalian. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam indikator pertama yaitu ketepatan sasaran, program telah tepat sasaran bagi masyarakat produktif, meski masih terdapat hambatan teknis berupa jaringan tidak stabil dan dokumen tidak lengkap. Indikator kedua yaitu sosialisasi program menunjukkan masih terbatas pada aparatur desa, sementara pada indikator ketiga yaitu pencapaian tujuan terlihat dari peningkatan signifikan layanan KTP dan KK. Dan indikator yang keempat yaitu pemantauan dan pengendalian program, berjalan efektif melalui grup WhatsApp. Secara keseluruhan, Kios e-PAKLADI memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan publik, namun memerlukan penguatan sosialisasi, peningkatan SDM, dan perbaikan infrastruktur jaringan agar implementasi digitalisasi dapat berkelanjutan.*

**Kata Kunci** - administrasi kependudukan; digitalisasi; efektivitas; pelayanan publik; e-PAKLADI

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah hak fundamental bagi setiap warga negara, serta merupakan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya dengan cara yang adil, cepat, dan transparan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik dan UUD 1945 [1]. Di antara berbagai bentuk pelayanan publik, administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat signifikan karena berkaitan dengan identitas hukum, kewarganegaraan, serta akses terhadap berbagai layanan sosial dan ekonomi [2]. Administrasi kependudukan meliputi penerbitan dokumen penting seperti KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah. Dokumen ini menjadi bukti legalitas status individu dan syarat untuk layanan publik lain. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan mempengaruhi pemenuhan hak dasar masyarakat. Namun, masalah seperti birokrasi rumit, kekurangan tenaga kerja, dan infrastruktur yang belum merata sering terjadi [3]. Berdasarkan laporan tahunan dari Ombudsman RI, terdapat 10.846 keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik pada tahun 2024, meningkat sebesar 28% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan inovasi yang terus-menerus demi peningkatan efektivitas pelayanan, terutama di tingkat daerah [4]. Transformasi digital yang diinisiasi oleh pemerintah Indonesia menjadi langkah utama untuk menyelesaikan berbagai kendala tersebut. Melalui digitalisasi 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.

publik, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas, sekaligus memperluas jangkauan layanan hingga tingkat pemerintah desa [5].

Seiring dengan kemajuan teknologi digital yang terus berkembang pesat, sektor pelayanan publik dituntut untuk beradaptasi agar tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang cepat berubah. Untuk menghadapi tantangan ini, pemerintah telah menyusun kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 [6]. Tujuan SPBE adalah untuk menciptakan pengelolaan pemerintahan yang terintegrasi melalui penggunaan teknologi informasi, meningkatkan konektivitas layanan, serta menyajikan pelayanan publik yang lebih terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, efisien, dan responsif terhadap perkembangan zaman [7]. Kebijakan ini juga berfungsi sebagai panduan utama bagi penyelenggara layanan, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan, untuk melaksanakan digitalisasi secara terencana dan berkelanjutan.

Kabupaten Pasuruan aktif menerapkan kebijakan digitalisasi dalam pelayanan publik sesuai dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pada 2024, tingkat kepatuhan dalam layanan publik mencapai 97,35%, kategori Zona Hijau Kualitas Tertinggi, dan peringkat 25 dari 416 kabupaten di Indonesia. Namun, layanan digital di daerah pemerintahan desa masih menghadapi hambatan, seperti kurangnya infrastruktur dan rendahnya pemahaman masyarakat [8]. Capaian ini mengalami kenaikan sebanyak 7,9 poin jika dibandingkan dengan tahun lalu, tetapi masih ada kendala dalam penerapan layanan digital di daerah pemerintahan desa, khususnya yang berkaitan dengan kurangnya sosialisasi dan batasan infrastruktur teknologi [9]. Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Kabupaten Pasuruan memperkenalkan inovasi Kios E-Pak Ladi sebagai layanan digital yang didasarkan pada Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Layanan Administrasi Kependudukan Secara Online [10]. Inisiatif ini sejalan dengan kebijakan nasional yang diatur lewat Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Online, tetapi pelaksanaannya diperjelas dalam konteks daerah melalui peraturan kepala daerah [11]. Program ini bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat pemerintah desa dalam mengurus dokumen kependudukan, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan efisiensi dalam birokrasi [12]. Keberhasilan program ini dinilai melalui sejauh mana tujuan tercapai, kerjasama antar pihak, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan yang ada [13]. E-PAKLADI adalah layanan digital di Kabupaten Pasuruan untuk pengurusan dokumen kependudukan. Berbeda dari aplikasi web yang dapat digunakan secara mandiri, E-PAKLADI berada di balai pemerintah desa atau kelurahan. Masyarakat harus datang ke kantor pemerintah desa untuk mengurus dokumen, dan petugas pemerintah desa yang akan memasukkan data dan mencetak dokumen dengan alat yang terhubung ke Dispendukcapil. Sistem ini dibuat untuk mengatasi masalah literasi digital dan infrastruktur internet di daerah pemerintahan desa, serta mempermudah akses layanan kependudukan tanpa perlu ke kantor kabupaten [14].

Kios e-PAKLADI dilengkapi dengan berbagai fitur dan menu pelayanan yang terintegrasi langsung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) milik Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Melalui antarmuka utama berupa menu “Transaksi”, petugas desa dapat memilih jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat, antara lain pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru, perubahan data KK, pemecahan KK, cetak ulang KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), serta Biodata WNI. Sistem ini juga menyediakan fitur riwayat permohonan, unggah dokumen pendukung secara digital, verifikasi data secara real-time, dan pencetakan langsung (one day service) untuk sebagian besar dokumen, sementara KTP dan KIA dicetak di tingkat kabupaten kemudian diantar ke balai desa. Fitur-fitur tersebut dirancang khusus agar proses administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses masyarakat desa tanpa harus datang ke kantor kecamatan maupun kabupaten.

Berdasarkan informasi dari Dispendukcapil Pasuruan, penerapan Kios E-PakLadi telah menjangkau 278 pemerintah desa/kelurahan pada triwulan kedua tahun 2025, dengan rencana untuk memperluas layanan hingga 365 pemerintah desa/kelurahan sepanjang tahun tersebut, serta jumlah layanan meningkat sebesar 12% dibandingkan 650 permohonan per kabupaten pada tahun 2024 [15]. Untuk memberikan gambaran mengenai dinamika implementasi Kios e-PAKLADI di Kabupaten Pasuruan, diperlukan pemaparan data kuantitatif yang merepresentasikan perkembangan program dari tahun ke tahun. Data yang ditampilkan dalam tabel berikut merangkum jumlah kios aktif beserta persentase jangkauan pemerintah desa/kelurahan, sekaligus memperlihatkan capaian target serta realisasi implementasi sejak tahun 2020 hingga 2024. Penyajian data ini menjadi penting untuk menunjukkan tren pertumbuhan layanan administrasi kependudukan berbasis digital, sekaligus menjadi dasar analisis efektivitas kebijakan, khususnya di tingkat pemerintah desa seperti Plintan yang masih menghadapi sejumlah tantangan operasional.

Berikut dijelaskan data tabel berisi jumlah kios yang beroperasi, persentase cakupan pemerintah desa/kelurahan, dan pencapaian utama dari tahun ke tahun.

**Tabel 1.** Perkembangan Realisasi Kios e-PAKLADI Kabupaten Pasuruan (2020–2024)

Tahun	Jumlah Kios Aktif	Persentase dari Total Pemerintah desa/Kelurahan (365)	Keterangan Utama
2020	50 kios	±14%	Awal peluncuran, fokus pemerintah desa percontohan

2021	150 kios	±41%	Ekspansi cepat pasca pandemi
2022	247 kios	±68%	Jangkauan semakin luas
2023	280 kios	±77%	Perluasan berkelanjutan
2024	310 kios	±85%	Realisasi terbaru, termasuk pemerintah desa digital baru

*Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, Laporan Tahunan 2024; BPS Kabupaten Pasuruan (2025), diolah penulis.*

Berdasarkan Tabel 1, pengembangan Kios e-PAKLADI di Kabupaten Pasuruan menunjukkan pertumbuhan yang stabil sejak diluncurkan pada tahun 2020. Pada awalnya, program ini hanya terdiri dari 50 kios atau sekitar 14% dari total pemerintah desa. Namun, pada tahun berikutnya, jumlah kios meningkat menjadi 150 unit (41%), menunjukkan ekspansi yang cepat setelah pandemi. Pada tahun 2022, kios bertambah menjadi 247 unit (68%), dan pada tahun 2023 meningkat lagi menjadi 280 unit (77%), mencapai 310 unit (85%) pada tahun 2024. Ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam memperluas akses layanan administrasi berbasis digital.

Pemerintah desa Plintahan di Kabupaten Pasuruan menggunakan aplikasi e-PAKLADI untuk administrasi penduduk, yang penting untuk analisis karena menggambarkan tantangan lokal seperti infrastruktur dan literasi digital. Evaluasi efektivitas pelayanan publik perlu didasarkan pada data nyata untuk memahami penerapan kebijakan. Perbandingan layanan tahun 2023 dan 2024 di Pemerintah desa Plintahan menunjukkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah diakses. Peningkatan dan penurunan dalam beberapa layanan mencerminkan perubahan prioritas dan hambatan dalam pengoperasian sistem. Data ini menjadi analisis tentang kemampuan pemerintah pemerintah desa dalam menghadapi inovasi dan respon masyarakat terhadap layanan digital.

Melalui pemaparan tabel berikut, penelitian ini berupaya menafsirkan capaian layanan administrasi kependudukan secara lebih komprehensif, menelusuri faktor peningkatan maupun penurunan kinerja, serta menilai sejauh mana Kios e-PAKLADI telah berperan dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien, inklusif, dan berkelanjutan di tingkat pemerintah desa.

**Tabel 2.** Jumlah Layanan Administrasi Kependudukan E-PAKLADI di Pemerintah desa Plintahan Kabupaten Pasuruan Tahun 2023–2024

No	Jenis Layanan	2023	2024	Perubahan (±)	Persentase Perubahan (%)
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	91	174	+83	91,21
2	Kartu Keluarga (KK)	276	281	+5	1,81
3	Akta Kelahiran	59	86	+27	45,76
4	Akta Kematian	54	39	-15	-27,78
5	Surat Pindah	17	44	+27	158,82
6	Biodata WNI	154	41	-113	-73,38

*Sumber: Diolah dari Laporan Tahunan Pemerintah desa Plintahan (2025) dan observasi lapangan penulis*

Data pada Tabel 2 menggambarkan perkembangan jumlah layanan administrasi kependudukan melalui Kios e-PAKLADI di Pemerintah Desa Plintahan mengalami peningkatan secara keseluruhan sebesar 2,15% dari 651 layanan pada tahun 2023 menjadi 665 layanan pada tahun 2024. Peningkatan paling signifikan terjadi pada layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang melonjak hingga 91,21% (dari 91 menjadi 174 dokumen), sehingga kontribusinya terhadap total layanan naik dari 13,98% menjadi 26,17%. Layanan Surat Pindah juga mengalami lonjakan luar biasa sebesar 158,82% (dari 17 menjadi 44 dokumen), diikuti Akta Kelahiran yang meningkat 45,76%. Sementara itu, layanan Kartu Keluarga (KK) relatif stabil dengan kenaikan hanya 1,81% dan tetap mendominasi sebesar 42,26% dari total layanan. Di sisi lain, terdapat penurunan tajam pada Akta Kematian sebesar 27,78% dan Biodata WNI yang anjlok hingga 73,38% (dari 154 menjadi 41 dokumen), sehingga pangsa Biodata WNI merosot drastis dari 23,66% menjadi hanya 6,17%. Variasi persentase ini menunjukkan pergeseran kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi terhadap dokumen identitas utama (KTP dan KK), sekaligus menandakan perlunya evaluasi ulang terhadap sosialisasi dan permintaan layanan Biodata WNI serta Akta Kematian.

Penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas yang diusulkan oleh Budiani (2007). Budiani menyatakan bahwa efektivitas dapat dinilai melalui berbagai indikator, yang meliputi; (1) ketepatan sasaran program, (2) sosialisasi program, (3) tujuan program, serta (4) pemantauan dan pengendalian program [16]. Indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa efektivitas bukan hanya dinilai dari keberadaan kebijakan atau aplikasi digital, tetapi juga dari sejauh mana layanan ini benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat, diinformasikan dengan baik, memiliki tujuan yang jelas, serta diawasi agar tetap sesuai dengan standar yang ditetapkan. Berdasarkan observasi di lapangan, penggunaan Kios e-PAKLADI telah membantu masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, Pertama, server yang sering dilakukan perawatan menyebabkan pencetakan struk

layanan tertunda hingga 4–5 hari. Kedua, terbatasnya jaringan data menjadi penghalang dalam pengurusan dokumen secara online, sehingga tujuan layanan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat tidak tercapai. Ketiga, jumlah operator yang hanya satu orang membuat distribusi beban kerja menjadi tidak seimbang.

Berdasarkan Penelitian sebelumnya tentang Kios e-PAKLADI di Kabupaten Pasuruan umumnya lebih menekankan pada aspek teknis pelaksanaan, kualitas layanan, dan penerapan kebijakan di pemerintah desa, seperti akses layanan, kemudahan dalam menggunakan, serta masalah yang muncul terkait infrastruktur, sumber daya manusia, dan sosialisasi. Walaupun memberikan sumbangan yang signifikan, studi tersebut belum banyak membahas bagaimana efektivitas layanan benar-benar dirasakan oleh masyarakat secara menyeluruh, terutama mengenai keberlanjutan program dan distribusi akses di tingkat pemerintah desa. Berdasarkan kekurangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis online melalui aplikasi Kios e-PAKLADI di Pemerintah desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang dipilih karena memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan eksplorasi mendalam tentang efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis online melalui Kios e-PAKLADI, dengan merujuk pada pengalaman langsung para staf/operator dan situasi nyata di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada output, tetapi juga proses layanan administrasi yang terjadi. Penelitian ini dilaksanakan di Balai Pemerintah desa Plintahan, yang berada di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, yaitu salah satu pemerintah desa yang telah mengadopsi Kios e-PAKLADI sebagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pemilihan tempat penelitian didasarkan pada fakta bahwa Pemerintah desa Plintahan masih menghadapi permasalahan efektivitas pelayanan. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling yakni memilih individu yang memiliki pengetahuan mendalam dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan program [17]. Informan utama penelitian ini meliputi salah satu warga pemerintah desa yang sedang mengurus layanan administrasi kependudukan dan perangkat pemerintah desa yang menjabat sebagai Kepala Urusan (Kaur) Umum, Sekrestaris Pemerintah desa. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama. Pertama, wawancara mendalam, yang bertujuan untuk mengeksplorasi pemahaman, pengalaman, serta tantangan yang dialami oleh informan dalam penerapan Kios e-PAKLADI. Kedua, observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap alur pelayanan administrasi kependudukan di balai pemerintah desa, dari pengajuan dokumen hingga penerbitan hasil. Ketiga, dokumentasi, yang mencakup pengumpulan data sekunder seperti laporan layanan, peraturan terkait, serta catatan administratif yang mendukung analisis [18]. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman (2014), yang meliputi empat tahap. Tahap pertama adalah pengumpulan data (*data collection*) melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap kedua, reduksi data (*data reduction*), yakni proses menyaring, merangkum, dan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian untuk menghindari tumpang tindih. Tahap ketiga adalah penyajian data (*data display*), di mana hasil pengumpulan dan reduksi data dipresentasikan dalam bentuk narasi, matriks, atau tabel tematik agar lebih mudah dianalisis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*), yaitu merumuskan temuan sementara yang kemudian diverifikasi secara berulang melalui data tambahan untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya [19].

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam studi ini, efektivitas layanan administrasi penduduk yang dilakukan melalui Kios e-PAKLADI di Pemerintah desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, menggunakan Teori Efektivitas Budiani (2007). Pengukuran keberhasilan program didasarkan pada empat indikator utama, yaitu ketepatan target program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, serta pengawasan dan pengendalian program. Proses penelitian dilaksanakan dengan mengombinasikan data primer yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan petugas pemerintah desa (Ibu Yeni) dan masyarakat pengguna layanan (Ibu Sulis), didukung oleh observasi langsung di lapangan, serta data sekunder yang dikumpulkan dari Laporan Tahunan Pemerintah desa Plintahan Tahun 2025.

### A. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program dalam analisis kebijakan publik menyangkut seberapa baik program menjangkau orang yang tepat. Program dianggap tepat jika layanannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dimanfaatkan oleh mereka yang membutuhkan. Untuk layanan publik digital, indikator ketepatan juga mencakup kemampuan sistem untuk mengurangi birokrasi dan mempermudah akses bagi masyarakat.

Program e-PAKLADI adalah inovasi dari Pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk mempercepat administrasi kependudukan di tingkat pemerintah desa. Masyarakat dapat mengajukan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara online tanpa datang ke kecamatan. Namun, di Pemerintah desa Plintahan, hanya

operator pemerintah desa yang dapat mengakses e-PAKLADI, sehingga warga belum bisa mengaksesnya langsung. Walaupun program ini bertujuan untuk memudahkan akses layanan kependudukan, digitalisasi masih lebih terfokus pada aparat pemerintah desa.

Wawancara dengan Ibu Yeni, operator pemerintah desa, menunjukkan bahwa warga sering menggunakan e-PAKLADI untuk mengurus dokumen seperti KK dan KTP, terutama untuk kepentingan pekerjaan dan pendidikan anak;

*“Dokumen yang paling umum itu adalah KK dan KTP. Biasanya warga mengurusnya untuk kepentingan kerja atau pendidikan anak. Dengan adanya e-PAKLADI, mereka tidak perlu pergi jauh ke Pandaan, cukup datang ke balai pemerintah desa. Namun, saat ini sistem ini belum memungkinkan warga untuk mengakses langsung, jadi semua permohonan tetap kami input. Kadang warga hanya membawa fotokopi KTP dan KK, padahal untuk mengubah dokumen perlu memenuhi syarat lainnya. Jika persyaratan belum lengkap, sistem kami akan menahan proses sampai mereka melengkapinya. Contohnya, ketika mengajukan perubahan status pernikahan melalui aplikasi e-PAKLADI, banyak orang hanya mengunggah dokumen identitas seperti KTP dan Kartu Keluarga, namun mereka tidak menyertakan akta pernikahan atau surat cerai sebagai dokumen tambahan. Hal ini mengakibatkan permohonan mereka tidak dapat diproses lebih lanjut oleh sistem, sehingga petugas pemerintah desa harus menghubungi setiap pemohon secara terpisah untuk melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Apabila terdapat masalah pada jaringan Dispenduk, data juga tidak dapat dimasukkan. Kami kadang harus menunggu hingga hari berikutnya untuk mengirim data. Oleh karena itu, meskipun warga sudah lengkap, tetap saja terhambat di dalam sistem” (Wawancara, 29 September 2025).*

Informasi ini menunjukkan bahwa ketepatan sasaran secara administratif belum optimal karena masih banyak warga yang tidak sepenuhnya memahami persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa literasi administrasi bagi masyarakat pemerintah desa sangat penting agar proses layanan digital dapat berjalan dengan efisien. Di sisi lain, dari sudut pandang penerima manfaat, hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sulis, seorang pekerja pabrik yang menggunakan e-PAKLADI untuk mengurus KK baru, menjelaskan:

*“Saya mengurus KK baru karena memerlukan dokumen untuk pekerjaan. Proses di pemerintah desa berlangsung lebih cepat dan lebih hemat biaya, namun kadang-kadang jaringan lambat sehingga saya harus kembali lagi keesokan harinya. Meskipun demikian, saya masih merasa senang karena tidak perlu meminta izin dari kerja untuk pergi ke kecamatan. Terkadang operator terlihat sibuk, jadi antrian panjang. Jika saya datang di siang hari, biasanya saya disuruh kembali lagi keesokan harinya karena layanan hanya tersedia hingga tengah hari. Petugas pemerintah desa sangat sabar dalam menjelaskan. Saya pernah mengurus KTP dan KK, tetapi karena dokumen yang diperlukan tidak lengkap, jadi saya harus kembali lagi keesokan harinya. ” (Wawancara, 29 September 2025).*

Dari kutipan tersebut, digambarkan bahwa masyarakat merasa kehadiran e-PAKLADI telah memberikan kemudahan yang signifikan dalam layanan administrasi, terutama bagi para pekerja yang memiliki keterbatasan waktu dan biaya. Sebelum adanya sistem ini, warga perlu menempuh perjalanan yang cukup jauh ke kantor kecamatan untuk mengurus dokumen penduduk, yang sering kali memerlukan izin kerja dan biaya tambahan. Dengan kehadiran e-PAKLADI, layanan menjadi lebih dekat dan efisien, karena seluruh proses dapat dilakukan langsung di balai pemerintah desa. Ini menegaskan bahwa dari sudut pandang aksesibilitas, program e-PAKLADI telah berhasil menjangkau kelompok masyarakat produktif yang sebelumnya menghadapi kesulitan dalam mengurus dokumen penting.

Sejalan dengan pengalaman warga tersebut, pemerintah pemerintah desa berusaha keras untuk memastikan bahwa program pelayanan digital memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Pak Kholis, Sekretaris Pemerintah desa Plintahan, dijelaskan bahwa pemasangan perangkat Mikrotik sangat penting untuk memperkuat jaringan layanan e-PAKLADI. Perangkat ini merupakan bantuan langsung dari kecamatan yang berfungsi untuk menghubungkan sistem pelayanan pemerintah desa dengan jaringan utama di kecamatan, sehingga seluruh proses administrasi dapat dilakukan secara daring dan data warga secara langsung tersinkronisasi ke tingkat kabupaten. Menyatakan;

*“Program ini kami kembangkan agar benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang paling mendasar, terutama dalam hal akses layanan administrasi yang lebih mudah. Perangkat Mikrotik yang kami gunakan terhubung langsung ke jaringan di kecamatan dan memang disediakan dari sana agar kegiatan di pemerintah desa bisa lebih cepat dan lancar. Setelah pemasangan alat ini, koneksi jaringan menjadi jauh lebih stabil, sehingga layanan seperti pembuatan surat, KK, dan KTP bisa dilakukan di pemerintah desa tanpa perlu ke kecamatan. Kami menjaga agar tujuan program ini tepat sasaran, karena masyarakat yang dulunya kesulitan karena jarak dan waktu kerja kini dapat dengan mudah mengurus dokumen di balai pemerintah desa. Warga cukup membawa berkas, dan*

*operator segera memproses melalui sistem e-PAKLADI yang terhubung dengan jaringan kecamatan. Kelompok yang paling terbantu adalah para pekerja dan pelaku usaha kecil yang memerlukan dokumen dengan cepat untuk keperluan pekerjaan atau administrasi usahanya. Terkadang masih ada gangguan jaringan pada jam tertentu, tetapi secara keseluruhan program ini sudah berjalan sesuai harapan karena memberikan bukti kemudahan nyata bagi warga." (Wawancara dengan Pak Kholis, Sekretaris Pemerintah desa Plintahan, 27 Oktober 2025)*

Temuan yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa program e-PAKLADI di Pemerintah desa Plintahan telah berhasil mencapai masyarakat yang menjadi target utama, terutama dalam hal layanan administrasi kependudukan dasar seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa keterlambatan dalam proses layanan e-PAKLADI bisa terjadi karena dua faktor, yaitu ketidaklengkapan berkas dari masyarakat dan lambatnya tanggapan dari Dispendukcapil dalam memverifikasi dokumen yang diajukan melalui sistem. Hal ini diperkuat oleh Kamala (2022), yang menunjukkan bahwa meskipun e-PAKLADI mempercepat layanan administratif di pemerintah desa, koordinasi antara instansi dan kapasitas sumber daya manusia tetap menjadi faktor penentu yang memengaruhi ketepatan serta kecepatan layanan [20].

Hasil observasi langsung terhadap tampilan antarmuka sistem Kios e-PAKLADI pada tanggal 21 Oktober 2025 memperlihatkan bahwa terdapat empat permohonan layanan administrasi kependudukan yang sedang aktif diproses di Pemerintah Desa Plintahan. Data ini diambil secara real-time dari menu "Daftar Permohonan" pada aplikasi, di mana status permohonan terbagi menjadi dua kategori, yaitu Pending dan Proses. Untuk memudahkan pemahaman serta analisis lebih lanjut mengenai jenis layanan, status, dan kendala yang dihadapi, hasil observasi tersebut disajikan dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 3.** Data Permohonan Layanan e-PAKLADI di Pemerintah Desa Plintahan per 21 Oktober 2025

No	Nama Pemohon	Jenis Layanan	Status	Keterangan
1	Yusuf Agus Wicahyono	Perubahan KK	Pending	Tidak ada buku nikah dari KUA
2	Nailah Salsabila	Pembuatan KK Baru	Pending	Dokumen belum lengkap
3	Ulum	Akta Kematian	Proses	Diverifikasi Dispendukcapil
4	Jumrotin	Perubahan KK	Proses	Dalam tahap validasi sistem

*Sumber; Pemerintah desa Plintahan, 2025*

Dari data pada Tabel 3 yang diambil langsung dari tampilan sistem Kios e-PAKLADI pada tanggal 21 Oktober 2025, terlihat bahwa dari 4 permohonan yang sedang aktif, 50 % berstatus Pending akibat ketidaklengkapan dokumen pendukung, terutama buku nikah dan berkas persyaratan lainnya. Sementara 50 % sisanya telah memasuki tahap Proses yang menunjukkan sistem berhasil melakukan verifikasi awal dan sinkronisasi data ke Dispendukcapil. Jenis layanan yang paling banyak diajukan adalah Perubahan KK (2 kasus atau 50 %), diikuti Pembuatan KK Baru dan Akta Kematian. Hal ini menggambarkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pembaruan data keluarga, namun sekaligus menunjukkan masih adanya hambatan utama berupa ketidakpahaman warga terhadap persyaratan dokumen. Temuan ini memperkuat bahwa Kios e-PAKLADI telah mampu memproses layanan secara digital di tingkat desa, tetapi efektivitas teknisnya masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi persyaratan yang lebih intensif agar jumlah permohonan Pending dapat ditekan dan proses pelayanan menjadi lebih cepat serta efisien. Dari hasil observasi sistem pada 21 Oktober 2025, terdapat empat permohonan layanan yang tercatat: dua berstatus proses dan dua pending. Jenis layanan yang paling banyak diajukan ialah perubahan data dan pembuatan KK, disusul permohonan akta kematian.

Untuk memperjelas data pada gambar berikut, peneliti menyusunnya dalam bentuk tabel sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3;

**Tabel 4.** Data Permohonan Layanan e-PAKLADI di Pemerintah desa Plintahan Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan

No	Nama Pemohon	Jenis Layanan	Status	Keterangan
1	Yusuf Agus Wicahyono	Perubahan KK	Pending	Tidak ada buku nikah dari KUA
2	Nailah Salsabila	Pembuatan KK Baru	Pending	Dokumen belum lengkap
3	Ulum	Akta Kematian	Proses	Diverifikasi Dispendukcapil
4	Jumrotin	Perubahan KK	Proses	Dalam tahap validasi sistem

Data ini menunjukkan bahwa Kartu Keluarga (KK) merupakan layanan yang paling banyak digunakan, karena merupakan kebutuhan dasar administratif bagi masyarakat. Dari keseluruhan permohonan yang masuk, 50 persen berhasil diproses, sedangkan yang lainnya terhambat oleh masalah administratif. Ini menunjukkan bahwa

tujuan program dalam hal siapa yang dilayani telah tercapai, tetapi belum sepenuhnya dalam hal hasil layanan yang diperoleh.

Hasil analisis lapangan mengungkapkan bahwa faktor yang mendukung keberhasilan e-PAKLADI di Pemerintah desa Plintahan mencakup kedekatan lokasi pelayanan, peran aktif operator dalam membantu warga, serta kemudahan sistem yang terintegrasi langsung dengan Dispendukcapil. Di sisi lain, faktor yang menghambat mencakup ketidaklengkapan dokumen, lemahnya pemahaman masyarakat terhadap syarat yang ada, gangguan pada jaringan, dan terbatasnya jumlah operator yang hanya satu orang.

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa sasaran program e-PAKLADI sudah tepat secara substansial karena telah menyentuh masyarakat yang memerlukan, tetapi belum optimal secara teknis karena masih bergantung pada pegawai dan infrastruktur yang ada. Jika dibandingkan dengan penelitian Risa Indah Sari & Eni Rustianingsih (2024), situasi di Pemerintah desa Plintahan tampak serupa: e-PAKLADI dianggap berhasil memperpendek jarak dalam pelayanan namun belum sepenuhnya inklusif dalam aspek digital. Penelitian oleh Arzetya Fitri Al Karimah & Weni Rosdiana (2023) juga menegaskan bahwa digitalisasi di pemerintah desa masih didominasi oleh pegawai pemerintah desa, dan bukan oleh partisipasi masyarakat.

## B. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah hal penting untuk menilai seberapa efektif kebijakan publik. Budiani (2007) menjelaskan bahwa sosialisasi mencerminkan kemampuan pelaksana dalam menyampaikan informasi tentang tujuan, keuntungan, dan cara pelaksanaan program kepada masyarakat. Jika sosialisasi dilakukan dengan baik, pemahaman masyarakat tentang program akan meningkat, partisipasi aktif akan terdorong, dan kesalahpahaman dalam kebijakan dapat berkurang. Dalam pelayanan publik berbasis digital, sukses sosialisasi tergantung pada media komunikasi yang dipakai, ketersediaan informasi, dan kemampuan petugas dalam menyampaikan pesan dengan jelas.

Program Kios e-PAKLADI di Plintahan adalah inovasi berbasis teknologi informasi yang memerlukan penyesuaian dari petugas dan masyarakat. Proses sosialisasi sangat penting agar masyarakat memahami prosedur, keuntungan, dan batasan layanan. Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa sosialisasi di Plintahan lebih fokus pada pelatihan teknis untuk operator pemerintah desa ketimbang penyuluhan kepada masyarakat umum. Hal ini menunjukkan bahwa informasi lebih tersebar secara internal, sehingga pemahaman masyarakat tentang sistem e-PAKLADI dan layanan yang ada masih sangat terbatas.

Dalam mengevaluasi efisiensi program sosialisasi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu: (1) jangkauan sosialisasi kepada masyarakat; (2) jenis alat dan cara komunikasi yang diterapkan, serta; (3) partisipasi aparatur pemerintah desa dalam mendukung penyebaran informasi.

Wawancara dengan Ibu Yeni, Kepala Urusan Umum Pemerintah desa Plintahan, menjelaskan pelaksanaan sosialisasi program e-PAKLADI di pemerintah desanya. Sosialisasi saat ini lebih fokus pada aparat pemerintah desa, khususnya operator, untuk memastikan mereka bisa memberi pelayanan yang baik. Ibu Yeni menjelaskan bahwa pelatihan bagi petugas pemerintah desa diadakan agar mereka dapat mengelola sistem dengan efisien. Namun, sosialisasi untuk warga masih sederhana, hanya melalui papan pengumuman atau saat warga datang ke kantor pemerintah desa. Banyak warga yang belum paham sistem ini karena belum ada kegiatan khusus untuk memperkenalkan e-PAKLADI kepada masyarakat.

Sementara itu, Ibu Sulis, seorang buruh pabrik, menyatakan bahwa pemahaman masyarakat tentang e-PAKLADI terbatas dan lebih banyak diperoleh dari informasi informal. Ia hanya tahu tentang layanan tersebut dari cerita tetangga dan baru memahami cara penggunaannya saat mengurus dokumen di balai pemerintah desa. Ini menunjukkan bahwa cara komunikasi pemerintah desa belum menjangkau semua warga, terutama yang sibuk bekerja. Warga cenderung mengandalkan aparatur pemerintah desa untuk informasi lebih lanjut mengenai sistem digital ini.

Temuan ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi tentang program e-PAKLADI belum berhasil sepenuhnya, karena banyak warga baru menyadari sistem ini dari orang lain atau setelah datang ke kantor pemerintah desa. Pemahaman warga tentang program e-PAKLADI masih berkembang melalui interaksi langsung dengan perangkat pemerintah desa, bukan dari sosialisasi resmi. Ini menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang lebih luas agar semua warga memahami manfaat dan penggunaan layanan digital. Keterlibatan masyarakat tergolong pasif, karena mereka belum bisa berinteraksi langsung dengan sistem e-PAKLADI [21].

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penyampaian program e-PAKLADI masih berada pada fase penyesuaian awal, di mana perhatian utama pemerintah desa lebih ditujukan pada kesiapan aparat dibandingkan dengan strategi komunikasi publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Yuliani (2023), yang mengungkapkan bahwa rendahnya tingkat penyampaian informasi dalam pelaksanaan program digital di level pemerintah desa mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Nurhadi (2024) juga menyatakan bahwa suksesnya inovasi dalam pelayanan publik digital sangat tergantung pada efektivitas penyampaian informasi serta penggunaan media komunikasi yang bersifat interaktif.

### C. Tujuan Program

Menurut Budiani (2007), tujuan dari sebuah program menjadi pengukur efektivitas, menunjukkan sejauh mana aktivitas mencapai hasil yang diinginkan. Ini juga berfungsi sebagai dasar untuk menentukan arah dan keberhasilan program. Dalam pelayanan publik, tujuan tidak hanya dinilai dari hasil administratif, tetapi juga dari manfaat langsung bagi masyarakat. Program e-PAKLADI dianggap efektif jika bisa memudahkan dan mempercepat proses dokumen kependudukan untuk semua lapisan masyarakat.

Program Kios e-PAKLADI di Pemerintah desa Plintahan bertujuan mempercepat layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP dan Akta Kelahiran. Sebelumnya, warga harus pergi ke kecamatan yang jauh, tetapi dengan e-PAKLADI, proses ini bisa dilakukan di balai pemerintah desa dengan sistem digital terintegrasi. Ini meningkatkan efisiensi waktu dan biaya serta mengurangi antrian. Namun, pencapaian tujuan program di lapangan sering terhambat oleh masalah teknis dan administratif.

Ibu Yeni, Kepala Urusan Umum di Pemerintah desa Plintahan, menjelaskan bahwa program ini mempermudah administrasi kependudukan. Sebelum e-PAKLADI, warga harus pergi ke kecamatan yang memakan waktu dan biaya. Sekarang, pelayanan lebih efisien dan cepat bisa dilakukan di balai pemerintah desa.

Program e-PAKLADI sudah menunjukkan hasil positif dengan peningkatan layanan administrasi di pemerintah desa, khususnya dalam pengurusan Kartu Keluarga. Masyarakat mulai memanfaatkan layanan digital dan beradaptasi dengan sistem baru. Walaupun demikian, masih ada kendala teknis seperti jaringan internet yang terbatas, jam operasional yang pendek, dan verifikasi data yang lambat. Program ini memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan lebih dekat dengan masyarakat, mengurangi ketergantungan pada pelayanan kecamatan. Ibu Sulis, seorang penduduk Pemerintah desa Plintahan, merasakan dampak positif dari e-PAKLADI dalam akses layanan publik, membantu pekerja yang sulit meninggalkan pekerjaan untuk mengurus dokumen, meskipun masih ada masalah jaringan dan waktu.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sasaran utama dari program e-PAKLADI telah berhasil, yaitu memudahkan, menghemat waktu, dan mengurangi biaya bagi masyarakat pemerintah desa, terutama bagi kelompok pekerja produktif seperti pekerja pabrik. Sekarang, warga bisa mengurus dokumen tanpa harus pergi jauh-jauh ke kecamatan, dan layanan bisa dilakukan langsung di balai pemerintah desa dengan bantuan dari operator. Namun, batasan waktu pelayanan dan gangguan jaringan masih menjadi penghalang kecil yang memengaruhi kelancaran proses. Meskipun demikian, masyarakat tetap merasa puas dan terbantu, karena interaksi langsung dengan aparatur pemerintah desa dapat menjembatani keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem digital.

Di bawah ini terdapat tabel yang merangkum pencapaian tujuan layanan di Pemerintah desa Plintahan;

**Tabel 5.** Data Pengajuan dan Terselamatkan Program E-PAKLADI di Pemerintah desa Plintahan Tahun 2024

No	Jenis Layanan	Pengajuan (2024)	Terselamatkan (2024)	Persentase Terselamatkan (%)
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	280	174	62,14
2	Kartu Keluarga (KK)	220	281	127,73
3	Akta Kelahiran	180	86	47,78
4	Akta Kematian	60	39	65,00
5	Surat Pindah	120	44	36,67
6	Biodata WNI	200	41	20,50

*Sumber: Data diolah dari Laporan Tahunan Pemerintah desa Plintahan (2025) dan observasi lapangan penulis.*

Data pada Tabel 4 menunjukkan ketidaksinkronan yang cukup signifikan antara jumlah pengajuan dan jumlah layanan yang terselesaikan selama tahun 2024, dengan tingkat penyelesaian keseluruhan hanya mencapai 62,74 % (665 dari 1.060 pengajuan). Ketidaksinkronan paling mencolok terlihat pada layanan Kartu Keluarga (KK) yang mencapai 127,73 %, di mana jumlah terselesaikan melebihi pengajuan. Hal ini disebabkan adanya carry-over (sisa permohonan) dari tahun 2023 yang baru diselesaikan pada 2024, serta pencatatan permohonan perpanjangan atau perubahan data yang terakumulasi. Sementara itu, layanan dengan tingkat penyelesaian rendah seperti Biodata WNI (20,50 %), Surat Pindah (36,67 %), dan Akta Kelahiran (47,78 %) menunjukkan banyak permohonan yang masih berstatus pending. Penyebab utama ketidaksinkronan ini meliputi: (1) ketidaklengkapan dokumen pendukung dari masyarakat (seperti buku nikah, surat cerai, atau akta pendukung), (2) gangguan jaringan dan pemeliharaan server yang menyebabkan keterlambatan hingga 4–5 hari, (3) keterbatasan sumber daya manusia karena hanya satu orang operator, sehingga antrian dan backlog tidak terhindarkan, serta (4) proses verifikasi yang bergantung pada Dispendukcapil kabupaten yang sering lambat merespons. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun Kios e-PAKLADI telah meningkatkan akses layanan, efektivitas teknis dan operasionalnya masih terhambat oleh faktor



infrastruktur, SDM, dan koordinasi antar-instansi, sehingga diperlukan perbaikan sistematis agar tingkat penyelesaian mendekati 100 % di masa mendatang.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana dan Nugroho (2024) yang menyatakan bahwa efektivitas program pelayanan publik yang berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kecepatan layanan serta kesiapan infrastruktur jaringan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Arzetya Fitri Al Karimah dan Weni Rosdiana (2023) juga menggarisbawahi bahwa pencapaian tujuan program di tingkat pemerintah desa dapat ditingkatkan melalui pelatihan untuk operator dan perpanjangan jam operasional. Temuan dari penelitian di Pemerintah desa Plintahan memperkuat hasil tersebut: tujuan program e-PAKLADI telah secara substansial tercapai dalam hal efisiensi dan kemudahan akses, meskipun masih ada kebutuhan untuk perbaikan dalam koordinasi teknis serta peningkatan fasilitas pelayanan.

#### **D. Pemantauan dan Pengendalian Program**

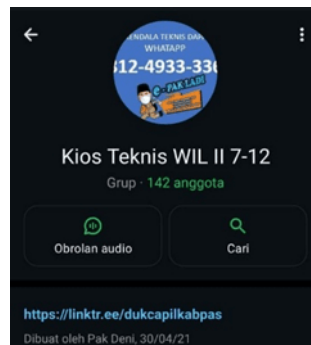
Dalam penerapan kebijakan publik, pengawasan dan pengendalian sangat penting untuk memastikan program mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengawasan membantu mengidentifikasi hambatan dan menjaga kegiatan tetap pada jalurnya dengan perbaikan yang diperlukan. Program e-PAKLADI di Pemerintah desa Plintahan memiliki sistem pengawasan yang diatur oleh perangkat pemerintah desa dan operator e-PAKLADI di bawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemantauan dilakukan dengan pencatatan online dan laporan manual bulanan ke Dispendukcapil. Namun, ada tantangan seperti keterbatasan tenaga kerja dan masalah jaringan. Kepala Urusan Umum, Ibu Yeni, menjelaskan bahwa pengawasan dilakukan secara fleksibel menggunakan grup WhatsApp untuk koordinasi dan penanganan isu secara cepat.

*“Sejak kami menerapkan e-PAKLADI, pengawasan dan pelaporan kami melalui dua grup WhatsApp. Grup pertama digunakan untuk komunikasi teknis dari Dispendukcapil, seperti gangguan sistem, pembaruan aplikasi, atau perbaikan jaringan. Sedangkan grup kedua lebih terfokus pada penanganan isu administratif warga, seperti data yang belum lengkap atau permintaan yang tertunda. Jika ada laporan yang masuk di siang hari, kami biasanya sudah menanggapi pada sore atau malam hari agar tidak menumpuk. Pelaporan tidak dilakukan setiap bulan, tetapi langsung saat ada masalah, terutama jika proses verifikasi dari Dukcapil pusat lambat. Melalui grup ini, pihak kabupaten biasanya cepat merespons dan memeriksa sistem. Jika masalah yang dihadapi cukup besar, kami akan mendiskusikannya dalam pertemuan kecil di kantor atau langsung di grup operator. Evaluasi formal memang belum dilakukan secara rutin, tetapi kami lebih fokus pada penyelesaian masalah secepat mungkin untuk menjaga agar layanan tetap berjalan.” (Wawancara dengan Ibu Yeni, Kepala Urusan Umum Pemerintah desa Plintahan, 29 September 2025)*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem pengawasan di level pemerintah desa lebih mengutamakan kecepatan dan kelincahan dalam menangani masalah. Walaupun belum ada prosedur evaluasi formal dengan laporan berkala, bentuk pengawasan yang langsung dan komunikasi ini terbukti efektif dalam menjaga kelangsungan layanan publik berbasis digital. Pengendalian internal dijalankan secara kolaboratif antara perangkat pemerintah desa dan Dispendukcapil melalui platform online, yang memungkinkan setiap gangguan dalam sistem segera terdeteksi dan diperbaiki.

Hasil wawancara dengan Ibu Sulis, seorang warga Pemerintah desa Plintahan yang telah berulang kali menggunakan layanan e-PAKLADI, juga memperkuat kesimpulan tersebut. Ia menyampaikan bahwa adanya mekanisme koordinasi yang cepat antara pemerintah desa dan instansi berpengaruh langsung pada kecepatan layanan yang diterimanya. Ia menekankan bahwa meskipun masyarakat tidak menerima laporan evaluasi formal, pegawai pemerintah desa selalu memberikan informasi secara langsung jika terjadi masalah teknis.

Dari informasi yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa pengawasan dan penilaian terhadap program e-PAKLADI di Pemerintah desa Plintahan bersifat informal tetapi tetap efektif. Proses pemantauan dilaksanakan secara langsung melalui komunikasi online, bukan melalui laporan tertulis atau pertemuan rutin. Masyarakat dapat merasakan dampak dari koordinasi yang cepat ini, terutama dalam menyelesaikan layanan yang sebelumnya terhambat karena masalah teknis atau keterlambatan dalam verifikasi dari Dukcapil.



**Gambar 1.** Grup WhatsApp “Kios Teknis Wil II 7–12 sebagai Media Koordinasi Teknis e-PAKLADI di Pemerintah desa Plintahan

*Sumber: Dokumentasi Wawancara Lapangan, Pemerintah desa Plintahan (2025)*

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Kholis, Sekretaris Pemerintah desa Plintahan, diungkapkan bahwa pemantauan pelaksanaan program e-PAKLADI di pemerintah desa dilakukan melalui media komunikasi digital yang terhubung langsung dengan jaringan operator di tingkat kabupaten. Pengawasan tersebut tidak hanya melibatkan satu institusi, namun juga partisipasi dari aparat pemerintah desa, kecamatan, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Pasuruan. Koordinasi dijalankan secara aktif melalui dua grup komunikasi daring, yaitu “Kios Teknis Wil II 7–12” dan “Wil 4 (11,08,24,06)”. Dengan adanya dua grup ini, perangkat pemerintah desa dapat melaporkan segala kendala yang muncul secara langsung tanpa harus menunggu pertemuan atau laporan tertulis.

Pemantauan dan pengendalian program Kios e-PAKLADI di Pemerintah Desa Plintahan dilakukan secara fleksibel melalui komunikasi digital berbasis WhatsApp, yang terbukti efektif dalam menangani berbagai kendala operasional secara cepat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Yeni selaku Kepala Urusan Umum sekaligus operator Kios e-PAKLADI pada tanggal 29 September 2025, beliau menyatakan:

*"Sejak kami menerapkan e-PAKLADI, pengawasan dan pelaporan kami melalui dua grup WhatsApp. Grup pertama itu namanya 'Kios Teknis Wil II 7–12', dipakai khusus buat komunikasi teknis dari Dispendukcapil, misalnya kalau ada gangguan sistem, server maintenance, pembaruan aplikasi, atau jaringan lagi bermasalah. Kalau ada laporan masuk siang hari, biasanya sore atau malam sudah ada respons dari kabupaten, jadi tidak menumpuk. Grup kedua lebih ke isu administratif warga, seperti data belum lengkap, permohonan tertunda, atau verifikasi lambat dari pusat. Kami laporkan langsung saat ada masalah, tidak menunggu laporan bulanan. Kalau masalahnya besar, kami bahas di grup atau ketemu kecil-kecilan di kantor. Evaluasi formal memang belum rutin, tapi kami prioritaskan penyelesaian cepat supaya layanan tetap jalan."*

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kholis selaku Sekretaris Pemerintah Desa Plintahan pada tanggal 27 Oktober 2025, beliau menjelaskan lebih lanjut mengenai komposisi dan fungsi grup tersebut sebagai berikut:

*"Pengawasan ini melibatkan banyak pihak, bukan cuma satu institusi. Di grup-grup itu ada aparat desa seperti operator dan kaur umum, perwakilan kecamatan, serta staf Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Koordinasi aktif lewat dua grup: 'Kios Teknis Wil II 7–12' dan 'Wil 4 (11,08,24,06)'. Kami bisa lapor kendala langsung, misalnya jaringan Mikrotik bermasalah atau data pending karena verifikasi lambat, tanpa harus lewat birokrasi panjang. Isi diskusinya biasanya pembagian tugas, konfirmasi data, atau instruksi baru dari kabupaten. Pendekatan ini lebih fokus pada kecepatan respons dan kerja sama antarinstansi, sehingga stabilitas layanan terjaga dan penumpukan permohonan bisa diminimalkan."*

Kedua kutipan di atas diperkuat dengan dokumentasi visual berupa Gambar 1 yang menunjukkan tampilan Grup WhatsApp “Kios Teknis Wil II 7–12” sebagai media koordinasi teknis e-PAKLADI di Pemerintah Desa Plintahan (sumber: Dokumentasi Wawancara Lapangan, Pemerintah Desa Plintahan, 2025). Mekanisme ini menunjukkan bahwa pemantauan program berjalan efektif meskipun bersifat informal, karena memungkinkan deteksi dini dan penyelesaian masalah secara real-time, sehingga mendukung pencapaian tujuan program dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan efisien bagi masyarakat. Pernyataan informan menjelaskan pengawasan program e-PAKLADI di Pemerintah desa Plintahan yang bersifat digital dan kolaboratif. Dua grup WhatsApp resmi mempermudah aparat pemerintah desa melaporkan masalah secara real-time, menjaga pelayanan tetap berjalan meskipun ada gangguan jaringan. Pola pengawasan lebih fokus pada kecepatan respons dan kerja sama antar pemerintahan, tanpa harus menunggu proses birokrasi panjang. Meskipun belum ada sistem evaluasi bulanan, pendekatan ini efektif dalam menjaga stabilitas layanan dan menghindari penumpukan data.

Keberhasilan pengelolaan tidak hanya bergantung pada laporan formal, tetapi juga pada respons cepat dan komunikasi aktif. Masyarakat merasa terlibat, karena mereka dapat langsung mendapatkan informasi perkembangan

dokumen di kantor pemerintah desa. Meski secara teknis efektivitas perlu ditingkatkan, prinsip transparansi dan akuntabilitas telah terwujud. Pengawasan di Pemerintah desa Plintahan dinilai efektif, namun perlu peningkatan kapasitas, stabilitas jaringan, dan sosialisasi agar layanan publik digital lebih optimal

## VII. SIMPULAN

Di Pemerintah desa Plintahan, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, layanan administrasi penduduk berbasis digital melalui aplikasi Kios e-PAKLADI menunjukkan beberapa hasil. Pertama, program ini berhasil menjangkau masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan dengan cepat, terutama pekerja pabrik dan pelaku usaha kecil. Namun, efektivitas masih terpengaruh oleh kurangnya pengetahuan administrasi dan ketergantungan pada operator pemerintah desa. Kedua, sosialisasi program masih terbatas, lebih fokus pada pelatihan internal, dan warga mengetahui layanan ini saat mengurus dokumen, bukan melalui sosialisasi yang luas. Ketiga, tujuan program untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen sudah tercapai, dengan peningkatan layanan, meski masih ada tantangan seperti waktu operasional dan gangguan jaringan. Keempat, pemantauan dilakukan melalui grup WhatsApp yang menghubungkan operator pemerintah desa dengan Dispendukcapil, meskipun belum ada evaluasi formal. Secara keseluruhan, program ini berdampak positif, namun perlu penguatan sosialisasi, peningkatan kapasitas sumber daya, dan perbaikan infrastruktur agar layanan dapat berlangsung lebih baik dan berkelanjutan..

## REFERENSI

- [1] H. Monoarfa, "Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik," 2025.
- [2] R. Fauziya and M. Said, "Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Pasuruan)," *Jurnal Cahaya Mandalika*, vol. 3, no. 21, pp. 801–810, 2021, [Online]. Available: [http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/7471%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/7471/S1\\_FIA\\_21901091158\\_ROUDHOTUL\\_FAUZIYA.pdf?sequence=1](http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/7471%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/7471/S1_FIA_21901091158_ROUDHOTUL_FAUZIYA.pdf?sequence=1)
- [3] Nurlaila Nurlaila, Zuriatin Zuriatin, and Nurhasanah Nurhasanah, "Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima," *Public Service and Governance Journal*, vol. 5, no. 2, pp. 21–37, 2024, doi: 10.56444/psgi.v5i2.1468.
- [4] I. Kristian, "Kebijakan Publik dan Tantangan Implementasi Di Indonesia," *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, vol. 21, no. 2, pp. 88–98, 2023, [Online]. Available: <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/7>
- [5] I. Hasibah, Hayat, and H. Anadza, "EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)," *Journal Publicuho*, vol. 5, no. 4, pp. 1027–1040, Nov. 2022, doi: 10.35817/publicuho.v5i4.47.
- [6] L. Choirunnisa, T. H. C. Oktaviana, A. A. Ridlo, and E. I. Rohmah, "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia," *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, vol. 3, no. 1, pp. 71–95, 2023, doi: 10.15642/sosyus.v3i1.401.
- [7] R. A. Gati, "Tabel 1 Hasil Evaluasi SPBE Kota Bandung , Kota Surabaya dan Kota Tangerang," *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, vol. 4, no. 1, pp. 37–46, 2022, [Online]. Available: <http://spbe.go.id/moneval>
- [8] 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.
- [9] W. E. Fauziyah and L. Arif, "Model Implementasi Kebijakan Van Meter Dan Van Horn Dalam Tinjauan Pembangunan Jalan Lingkar Selatan (Ring Road) Di Kabupaten Tuban," *Journal Publicuho*, vol. 4, no. 2, Jun. 2021, doi: 10.35817/jpu.v4i2.18573.
- [10] Fitriyani and M. H. Jusuf, "Implementasi Dan Evaluasi Digitalisasi Administrasi Kependudukan," *Jurnal Informatika & Komputasi*, 2025.
- [11] 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 Pemerintah desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan]."
- [12] G. N. Zahira and I. Rodiyah, "Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Dalam Aplikasi Kios e-PAKLADI (Studi Kasus Balai Pemerintah desa Plintahan Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan)."

- [13] S. F. Pratiwi, L. A. Zalukhu, A. R. Tesa, I. S. Aisyah, and B. Saputra, "Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi : Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern," *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, vol. 2, no. June, pp. 38–44, 2025, doi: 10.5281/zenodo.15521459.
- [14] F. Manzila and I. Rodiyah, "Implementasi Kebijakan Kios e-Pak Ladi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Pemerintah desa Wonokoyo, Kec. Beji, Kab. Pasuruan."
- [15] Risa and E. Rustianingsih, "Efektivitas Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pemerintah 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] M. Reza Ridwansyah, T. Rahmanul Hakim, P. Studi Administrasi Pemerintahan, and U. Padjadjaran, "EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI JAKI (JAKARTA KINI) DALAM PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI PERWUJUDAN SMART CITY DI DKI JAKARTA," vol. 4, no. 2, 2024.
- [17] I. Lenaini, U. Islam, N. Raden, and F. Palembang, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling," vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021.
- [18] A. Rijali, "Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin," vol. 17, no. 33, pp. 81–95, 2018.
- [19] K. P. Widiatmika, *Metode Penelitian Kualitatif*, vol. 16, no. 2. 2019. [Online]. Available: [https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode Penelitian Kualitatif.pdf](https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode%20Penelitian%20Kualitatif.pdf)
- [20] Soedjatmiko, R. R. Garis, I. Sujai, N. Sunarti, and A. N. Suparman, "Implementasi Kebijakan Layanan Dokumen Kependudukan Terintegrasi Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran," *Dinamika: Jurnal ...*, vol. 10, pp. 533–541, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/12754>
- [21] B. Wargadinata, I. Budhiarti Supyan, Azhar, and N. Siti Maryam, "Sosialisasi Peran Perangkat Pemerintah desa Sebagai Penghubung Informasi dan Pelayanan Publik," *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, vol. 3, no. 3, pp. 339–343, Mar. 2025, doi: 10.31004/jerkin.v3i3.393.

**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.*