



**IMPLEMENTASI PROGRAM KIOS E-PAK LADI (PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

HEMALIA VERONICA NANDA ANGGRAENI
NPM. 22001091100



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2024

RINGKASAN

Hemalia Veronica Nanda Anggraeni, 2024, NPM 22001091100 Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Implementasi Program Kios e-Pak Ladi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, Dosen Pembimbing: (1) Dr. Afifuddin, S.Ag.,M.Si (2) Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP.,M.AP

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dijelaskan bahwa Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Oleh karena itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, Kabupaten Pasuruan menciptakan Kios e-Pak Ladi yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kios E-Pak Ladi adalah program yang diluncurkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yang disalurkan kepada kantor desa yang ada di Kabupaten Pasuruan guna memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumentasi seperti KK, KTP, Akta Kelahiran dan dokumentasi penting lainnya. Namun, dalam kenyataannya masih terdapat berbagai masalah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data berupa data primer dan sekunder.

Menurut teori implementasi yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn (1975) ada 6 indikator untuk menentukan suatu keberhasilan implementasi kebijakan yaitu: (1) Standar dan Sasaran Kebijakan; (2) Sumber Daya; (3) Karakteristik Agen Pelaksana; (4) Sikap Para Pelaksana; (5) Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana; (6) Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dalam menjalankan program kios e-Pak Ladi sudah berjalan cukup baik namun masih terdapat beberapa kendala dilihat dari indikator yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn (1975).

Kata Kunci: Implementasi, Kios e-Pak Ladi, Pasuruan

SUMMARY

Hemalia Veronica Nanda Anggraeni, 2024, NPM 22001091100 Public Administration Study Program, Administrative Sciences, Islamic University of Islam Malang, Implementation of the e-Pak Ladi Kiosk Program (Instant Population Administration Services) at the Faculty of Population and Civil Registration Service, Pasuruan Regency, Supervisor: (1) Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si (2) Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

In the Minister of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019 concerning *Online* Population Administration Services, it is explained that *Online* Population Administration Services is a process of processing population documents in which the data/file requirements are sent using web-based electronic media by utilizing technology, communication and information facilities. Therefore, in order to improve the quality of administrative services, Pasuruan Regency created the e-Pak Ladi Kiosk as stipulated in Pasuruan Regent Regulation Number 11 of 2021 concerning population administration and civil registration services. E-Pak Ladi Kiosk is a program launched by the Pasuruan Regency Population and Civil Registration Department which is distributed to village offices in Pasuruan Regency to make it easier for the community to process documentation such as Family Cards, KTPs, Birth Certificates and other important documentation. However, in reality there are still various problems. In this research, researchers used descriptive qualitative research methods using data sources in the form of primary and secondary data.

According to the implementation theory put forward by Van Meter and Van Horn (1975), there are 6 indicators to determine the success of policy implementation, namely: (1) Policy Standards and Targets; (2) Resources; (3) Characteristics of the Implementing Agent; (4) Attitude of Implementers; (5) Inter-Organizational Communication and Implementation Activities; (6) Social, Economic and Political Conditions. The results of the research show that the Pasuruan Regency Population and Civil Registration Service in implementing the e-Pak Ladi kiosk program has gone quite well but there are still several obstacles seen from the indicators put forward by Van Meter and Van Horn (1975).

Keywords: Implementation, Kiosk e-Pak Ladi, Pasuruan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa. Hal ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan peraturan hukum sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat karena merupakan sesuatu hak yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. Selain itu, dalam UUD 1945 pada alenia ke empat mengamanatkan bahwa “untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa” maka untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik bagi seluruh rakyat.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan yang bebas dari korupsi. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan (Fitri Rahmadana et al, 2020: 3).

Peraturan Undang-Undang dalam pasal 3 Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik berorientasi terlaksananya batasan serta korelasi yang jelas

tentang hak, tanggung jawab, kewenangan dan kewajiban dari seluruh pihak yang terlibat dengan proses penyelenggaraan pada pelayanan publik yang layak sebagaimana telah sesuai dengan asas-asas umum dari pemerintah, guna terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan serta tercapainya akan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Sirajudin et al, 2011: 7).

Pelayanan publik dalam arti lain ialah produk birokrasi yang diterima oleh masyarakat. Pelayanan publik yang memiliki kualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi harapan masyarakat dikarenakan pelayanan ialah hak yang harus didapatkan oleh yang membutuhkan. Dalam melaksanakan pelayanan publik juga harus sesuai sebagaimana standar pelayanan, karena dalam hal ini merupakan tolak ukur yang diperuntukkan sebagai pedoman dalam proses penyelenggaraan terhadap pelayanan dan landasan penilaian pada kualitas pelayanan sebagai kewajiban sekaligus janji dari pemerintah terhadap warga dalam rangka pelayanan yang cepat, mudah, terukur, terjangkau, dan pelayanan yang berkualitas (Futum Hubaib, 2021).

Sedangkan menurut Risnandar (2014) pelayanan publik adalah suatu mekanisme berinteraksi terbaru guna menghubungkan antara pemerintah dengan warga serta berbagai kalangan yang memiliki kepentingan, dengan cara melibatkan penggunaan dari teknologi informasi guna memperbaiki kualitas dari pelayanan. Peningkatan dari kualitas pelayanan publik ialah suatu

terobosan guna meningkatkan kualitas serta inovasi dari pelayanan publik di setiap lembaga pemerintahan secara berskala dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan seluruh masyarakat. Peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik dilakukan guna membangun rasa kepercayaan setiap warga terhadap pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kesejahteraan warga dengan menjadikan keluhan mereka sebagai sarana guna melakukan perbaikan pada pelayanan publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai bentuk dari segala jenis pelayanan. Baik barang publik maupun pelayanan publik pada prinsipnya merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan desa untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat dalam mengelola administrasi kependudukan.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa setiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten yang ada di Indonesia wajib memenuhi pelayanan administrasi kependudukan di setiap warga daerahnya. Setiap penduduk mempunyai hak untuk dilindungi dan diperlakukan secara adil dalam memenuhi semua urusan kependudukan yang telah ditetapkan pemerintah

berdasarkan hukum yang berlaku. Hak dan kewajiban tersebut berlaku bagi semua penduduk Indonesia yaitu Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara (Marselli et al, 2016).

Dalam rangka menciptakan administrasi kependudukan secara tertata, hal tersebut diperkuat dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dalam pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa:

“Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi”.

Peraturan tersebut telah menegaskan bahwa setiap daerah mempunyai hak dan kewajiban untuk menciptakan inovasi baru dengan memanfaatkan teknologi yang ada guna kepentingan administrasi kependudukan secara *online* atau *e-government*. Sedangkan menurut Indrajit (2006: 8) *e-government* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi

informasi dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Tujuan dari *e-government* itu sendiri yaitu memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara. meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.

Di era digitalisasi seperti ini, banyak instansi pemerintahan di Indonesia yang sudah menerapkan *e-government*. Salah satunya yaitu Kabupaten Pasuruan yang merupakan wilayah terpadat ke tujuh di Provinsi Jawa Timur (detikjatim.com, 2023). Hal ini menyebabkan instansi pemerintahan yang ada di Kabupaten Pasuruan harus mencatat data penduduk di wilayah tersebut dan memastikan masyarakat Kabupaten Pasuruan taat administrasi. Tetapi, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agustin & Mursyidah (2022) menunjukkan bahwa di Kabupaten Pasuruan dalam pengelolaan pencatatan kependudukan masih terdapat pemungutan liar dan waktu pengerjaan yang lama yang menyebabkan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan sebagai lembaga pelaksana pengelolaan kependudukan memperkenalkan inovasi pengelolaan kependudukan melalui Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik (E-PAK LADI) yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021

tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Nirmala, et al 2023).

Kios E-Pak Ladi adalah program yang diluncurkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yang disalurkan kepada kantor desa yang ada di Kabupaten Pasuruan guna memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumentasi seperti KK, KTP, Akta Kelahiran dan dokumentasi penting lainnya. Dengan adanya program ini Masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dispendukcapil untuk mengurus dokumentasi pribadi. Masyarakat hanya perlu datang ke balai desa terdekat untuk mengurus dokumentasi-dokumentasi tersebut. Peluncuran inovasi ini bertujuan untuk meminimalisir permasalahan dalam pelayanan pengelolaan kependudukan dan mendekatkan pelayanan masyarakat pada tingkat desa dan kelurahan, dimana desa sebagai aparat penyelenggara pada tingkat paling bawah juga wajib ikut serta dalam melakukan pelayanan publik (Yunita & Oktariyanda, 2023).

Kepala Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan menjelaskan bahwasanya dengan menerapkan program Kios e-Pak Ladi akan menciptakan kios-kios pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) yang baik di lingkup desa atau kelurahan yang sebagaimana beracuan pada Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 yakni guna lebih mendekatkan pelayanan dengan masyarakat. Permendagri tersebut berisi tentang ketentuan yang menyatakan bahwasanya desa dan kelurahan memungkinkan dalam membuka pelayanan administrasi secara *online* pada *website* (pasuruankab.go.id, 2021).

Dengan adanya bentuk pelayanan publik yang baru ini bertujuan untuk lebih memudahkan proses pelayanan dengan warga sekitar. Kios tersebut dialokasikan di Balai Desa atau Kantor Desa yang ada di Kabupaten Pasuruan agar masyarakat tidak diharuskan lagi untuk datang ke Dispendukcapil guna mengurus segala proses pelayanan kependudukan. Dokumen yang dapat diurus di Kios E-Pak Ladi mulai dari layanan akta kematian, akta kelahiran, surat keterangan pindah, KK, KTP, KIA, perubahan data kependudukan, kesalahan nama, alamat, pindah, pecah KK dan perubahan status KTP. Operator Kios E-Pak Ladi dari masing-masing desa yang ada di Kabupaten Pasuruan nantinya akan mengirimkan berkas-berkas dari warga yang telah mengajukan pelayanan kepada Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, nantinya petugas yang ada di Dispendukcapil akan memproses data tersebut (Taufiqurrahman & Sukmana, 2023).

Tabel 1.1 Perbandingan Data Realisasi Kios e-Pak Ladi Pada Tahun 2020-2023

TAHUN	DESA	TOTAL DESA
2020	50 Desa	365 Desa
2021	223 Desa	365 Desa
2022	278 Desa	365 Desa
2023	365 Desa	365 Desa

Sumber: *pasuruankab.go.id* (2023)

Dari tabel diatas dapat dilihat perbandingan data realisasi kios e-Pak Ladi dari tahun 2020 – 2023. Pada tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan melakukan uji coba implementasi Program e-Pak Ladi di 21 Desa. Kemudian pada tahun 2021 penerapannya meningkat menjadi 223 desa. Seiring berjalannya waktu hingga pada tahun 2022 menjadi 278 desa yang sudah menerapkan kios e-Pak Ladi dan saat ini pada tahun 2023 menjadi 365 desa dari 365 desa, 24 kelurahan, dan 24 kecamatan (pasuruankab.go.id, 2023).

Dengan memanfaatkan teknologi E-Pak Ladi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan berharap dapat mencapai beberapa tujuan strategis seperti: a) peningkatan efisiensi pelayanan; sistem e-pak ladi akan mengeliminasi proses manual yang cenderung memakan waktu dan biaya. Dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan lainnya dapat diakses dan diproses secara elektronik, memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Hal ini juga akan menghemat waktu dan tenaga bagi petugas maupun Masyarakat itu sendiri. b) aksesibilitas yang lebih baik; program ini akan memudahkan warga Kabupaten Pasuruan dalam mengurus administrasi kependudukan karena mereka hanya perlu datang ke kantor desa masing-masing. c) pengurangan kemungkinan kecurangan dan kesalahan; dengan transisi ke sistem elektronik, program e-pak ladi diharapkan dapat mengurangi risiko kesalahan manusia dan kecurangan dalam pengelolaan data

kependudukan. Sistem elektronik juga akan melindungi data yang akan tersimpan secara terenkripsi dan terlindungi (kominfo.jatimprov.go.id, 2022).

Dalam mewujudkan tujuan dari program E Pak-Ladi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi) maka kebijakan ini perlu diimplementasikan dengan sebaik mungkin. Van Meter dan Van Horn (1975) dalam Anggara (2014: 232) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, kelompok pemerintah atau kelompok swasta untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Kemudian, faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari implementasi sebuah program menurut Van Meter dan Van Horn (1975) terdapat 6 variabel yaitu (1) standar dan sasaran kebijakan; (2) sumber daya; (3) karakteristik agen pelaksana; (4) sikap para pelaksana; (5) koordinasi antar organisasi; (6) kondisi sosial, ekonomi dan politik. Jika keenam variabel tersebut dapat dimaksimalkan dalam pelaksanaan program E-Pak Ladi maka tujuan dari program E-Pak Ladi ini dapat tercapai (Anggara, 2014: 242-243).

Implementasi Program Kios E-Pak Ladi ini merupakan penerapan program berbasis IT dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala. Berikut permasalahan implementasi program kios e-Pak Ladi yang diambil dari hasil wawancara oleh peneliti bersama Bapak Zaenal Alimin, S.E selaku Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pasuruan dan Bapak Agus Priyono Wahyudi selaku operator Kios e-Pak Ladi di Kantor Desa Cukurguling yang merupakan salah satu desa pelaksana program kios e-Pak Ladi:

1. Banyak Operator Desa yang Mengajukan Berkas Tidak Lengkap

Melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama Bapak Zaenal Alimin, S.E selaku Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan menunjukkan bahwa operator kios e-Pak Ladi di beberapa desa yang ada di Kabupaten Pasuruan masih banyak yang mengajukan berkas pengajuannya tidak lengkap. Mereka asal *mscan* dan *upload* dokumen tanpa mengecek Kembali berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya pemahaman operator desa terhadap persyaratan kelengkapan dokumen yang harus dipenuhi oleh pemohon dan mengakibatkan keterlambatan proses penerbitan dokumen.

2. Pengajuan Kartu Keluarga (KK) yang Sering Bermasalah

Melalui hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama Bapak Agus Priyono Wahyudi selaku operator kios e-Pak Ladi di Kantor Desa Cukurguling menunjukkan bahwa Masalah yang sering terjadi dalam pengajuan Kartu Keluarga (KK) melalui aplikasi e-Pak Ladi adalah ketidaksesuaian data antara yang diajukan oleh pemohon dengan yang tercetak dalam KK. Hal ini disebabkan oleh *error* pada sistem aplikasi e-Pak Ladi atau kesalahan operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memproses data. Salah satu

contoh masalah yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian nama orang tua yang *diinput* oleh pemohon dengan nama yang tercetak dalam KK. Misalnya, pemohon menulis nama orang tua dengan benar, namun pada KK yang tercetak nama orang tua tersebut berbeda.

3. Desa dan Kecamatan Tidak Bisa Mengajukan Permohonan KTP (Kartu Tanda Penduduk) Lewat Kios e-Pak Ladi

Melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama Bapak Zaenal Alimin, S.E selaku Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan menunjukkan bahwa saat ini operator kios e-Pak Ladi di Tingkat desa maupun Kecamatan tidak bisa mengajukan permohonan KTP lagi melalui kios e-Pak Ladi. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan blangko KTP oleh Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Oleh karena itu, masyarakat yang hendak membuat KTP baru atau mengurus KTP yang hilang maka harus datang sendiri ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Menurut informan, untuk melakukan perekaman KTP masih bisa dilakukan di Kantor Kecamatan masing-masing tetapi untuk pengajuan dan pencetakan KTP hanya bisa dilakukan di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan.

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan penerapan program Kios E-Pak Ladi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Menjadi penting bahwasanya pelayanan publik terutama dokumen kependudukan menjadi hal yang wajib dimiliki

setiap Warga Negara Indonesia (WNI) untuk tertib administrasi. Untuk itu menarik untuk dikaji lebih jauh dalam pembahasannya. Peneliti mengangkat judul **“Implementasi Program Kios E-PAK LADI (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian dan latar belakang yang telah dijelaskan dan dipaparkan oleh peneliti diatas, peneliti menemukan beberapa problem yang akan di jawab nantinya pada hasil dan pembahasan penelitian:

1. Bagaimana Implementasi Program Kios E-PAK LADI (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dalam mengimplementasikan program Kios E-Pak Ladi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Implementasi Program Kios E-PAK LADI (Pelayanan Administrasi Kependudukan

Langsung Jadi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan?

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dalam mengimplementasikan program Kios E-Pak Ladi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi) ?

1.4 Manfaat Penelitian

Di dalam penelitian sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan karena nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a) Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penelitian karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.
- b) Dari penelitian ini dapat memberikan tambahan dan pengetahuan tentang inovasi pelayanan publik guna menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan efisien.

2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian diharapkan dapat memahami penerapan teori- teori yang telah di pelajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terkait implementasi kebijakan program kios e-Pak Ladi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dalam lima tahun terakhir yaitu dimulai dari tahun 2019 – 2024 sudah berjalan cukup baik namun masih terdapat beberapa kendala. Hal ini dilihat dari standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap para pelaksana, komunikasi antar organisasi & aktivitas pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi dan politik. Adapun juga dalam implementasi kebijakan program kios e-Pak Ladi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan ditemukan adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan program kios e-Pak Ladi. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Implementasi Program Kios e-Pak Ladi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Standar yang digunakan dalam pelaksanaan program kios e-Pak Ladi di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan adalah mengacu pada Permendagri No.7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi

Kependudukan Secara Daring dan juga mengacu pada Peraturan Bupati Pasuruan No.11 tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam Peraturan Bupati tersebut dijelaskan prosedur dan persyaratan dari setiap berkas yang diajukan oleh pemohon. Untuk sasaran kebijakan, program ini dapat dianggap berhasil karena telah mencapai target pemasangan kios e-Pak Ladi di seluruh desa dan kelurahan yang ada di Kabupaten Pasuruan. Program ini juga memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat dalam hal memudahkan proses pengurusan dokumen kependudukan.

2. Sumber Daya

Sumber daya yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan baik dari sumber daya manusia, sumber daya teknologi dan sumber daya finansial sudah mendukung dalam pelaksanaan program kios e-Pak Ladi di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan.

3. Karakteristik Agen Pelaksana

Dalam menjalankan program kios e-Pak Ladi tentunya didukung oleh pihak Kecamatan maupun pemerintah desa sebagai agen pelaksana program tersebut. Tetapi dalam pelaksanaan ditingkat desa masih terdapat beberapa masalah seperti kekurangan jumlah petugas, masalah jaringan wifi yang tidak stabil, dan batas waktu pengunggahan

dokumen yang dibatasi. Kendala-kendala ini dapat menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan program tersebut.

4. Sikap Para Pelaksana

Sikap para pelaksana dalam implementasi kebijakan program kios e-Pak Ladi sudah dikatakan sangat baik. Hal ini dilihat dari komitmen dan kesungguhan para pegawai Dpendukcapil Kabupaten Pasuruan dalam melaksanakan program kios e-Pak Ladi. Dalam pelaksanaannya juga diatur dalam Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 154 tahun 2021 tentang tugas dan fungsi Dpendukcapil Pasuruan, sehingga mereka memiliki tujuan yang jelas dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, Terdapat monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pegawai Dpendukcapil Kabupaten Pasuruan dalam setiap minggunya.

5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Komunikasi yang dilakukan oleh Dpendukcapil Kabupaten Pasuruan dengan Instansi Pemerintah seperti Kecamatan dan desa-desa yang ada di Kabupaten Pasuruan sudah cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari aktifitas pelaksanaannya seperti melakukan bimbingan teknis kepada seluruh pihak desa di Kabupaten Pasuruan. Selain itu, Dpendukcapil Kabupaten Pasuruan juga bekerja sama dengan pihak swasta seperti Telkom dan kantor pos Indonesia dalam memaksimalkan program tersebut.

6. Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik

Kondisi sosial, ekonomi dan politik di Kabupaten Pasuruan dapat dikatakan sudah mendukung dalam pelaksanaan implementasi program kios e-Pak Ladi ini. Dalam kondisi sosial, program ini mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Dari segi ekonomi, program ini mengurangi biaya transportasi dan waktu yang diperlukan untuk mengurus dokumen kependudukan, sehingga membantu meringankan beban ekonomi masyarakat. Dalam kondisi politik, program ini membantu memfasilitasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk secara cepat, meningkatkan partisipasi jumlah pemilih, dan memperkuat partisipasi politik serta kesadaran hukum di masyarakat Kabupaten Pasuruan.

- b) Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dalam Mengimplementasikan Program Kios E-Pak Ladi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi)

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam implementasi program kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan yaitu adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) pelaksanaan kios e-Pak Ladi yang tercantum dalam Peraturan Bupati Pasuruan No. 11 Tahun 2021, adanya sumber daya manusia yang mendukung serta sarana dan prasarana yang memadai, kios e-Pak Ladi

di desa sudah terpasang di 365 desa, adanya tim lapangan dari Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yang melakukan monitoring dan evaluasi ke desa yang bermasalah, adanya kerja sama dengan instansi lain dan aksesibilitas yang mudah dijangkau oleh masyarakat

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam implementasi program kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan yaitu banyaknya berkas yang diajukan ke Dispendukcapil tidak lengkap, pengajuan kartu keluarga (KK) yang sering bermasalah, desa dan kecamatan tidak bisa mengajukan permohonan KTP lewat kios e-Pak Ladi, kurangnya petugas kios e-Pak Ladi di tingkat desa, tidak semua desa di Kabupaten Pasuruan melakukan kerja sama dengan kantor pos dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

5.2 Saran

1. Peningkatan jumlah SDM untuk petugas kios e-Pak Ladi di setiap desa-desa yang ada di Kabupaten Pasuruan. Sehingga dengan penambahan jumlah petugas, mampu diharapkan untuk pelayanan di desa agar lebih cepat dan efisien.
2. Memperbaiki server kios e-Pak Ladi yang menyebabkan pemrosesan Kartu Keluarga (KK) sering bermasalah
3. Mengoptimalkan infrastruktur telekomunikasi di desa-desa yang sulit jaringan sehingga untuk mengoperasikan kios e-Pak Ladi tidak ada lagi gangguan sinyal akibat letak wilayah maupun faktor cuaca yang buruk

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggara, Sahya. 2014. Kebijakan Publik. Bandung: Pustaka Setia
- Darmadi, Hamid. 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Fitri Rahmadana, M., Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, A., Agustina Perangin-angin John Refelino, M., Yusuf Tojiri, M., Siagian Nur Arif Nugraha, V., Orba Manullang, S., Silalahi Devi Yendrianof, M., Puspita Sari, A., Nopen Supriadi Marlynda Happy Nurmawati Sari, M., & Bahri Penerbit Yayasan Kita Menulis, S. 2020. *Pelayanan Publik Penulis*.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik: Evaluasi, Formulasi dan Formulasi*. Intrans Publishing.
- Indrajit, R.E. 2006. Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. Yogyakarta: APTIKOM.
- Irfan Islamy. 2000. Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara
- Leo, Agustino. 2008. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta
- Leo, Agustino. 2022. Dasar-Dasar Kebijakan Publik: Edisi Revisi ke-2. Bandung: Alfabeta
- Marayasa, I. N., Sugiarti, E., & Septiowati, R. (2017). Pengembangan sumber daya manusia.
- Moleong, L.J. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mustari, N. 2015. Pemahaman Kebijakan Publik(Formulasi,Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik). *Kebijakan Publik Deliberatif, 1*, 286.
- Pramono, Joko. 2020. Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. Solo: UNISRI Press
- Sirajuddin, Sukriono, D., & Winardi. 2016. Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi. *Lecturer Repository*, 12. <https://repository.stkipjb.ac.id/index.php/lecturer/article/view/1474%0Ahttps>

[://repository.stkipjb.ac.id/index.php/lecturer/article/viewFile/1474/1237](http://repository.stkipjb.ac.id/index.php/lecturer/article/viewFile/1474/1237)

- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Afabeta
- Suharsimi, Arikunto. 2000. Managemen Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta
- Tachjan. 2006. Implementasi Kebijakan Publik, Bandung: AIPI (Asosiasi Ilmu Politik Indonesia)
- Van Meter, Donald. & Van Horn, Carl. 1975. The Policy Implementation Process: A Conseptual Framework. *Administration and Society* 6(4): 445-488
- Winarno, B. 2002. Teori dan Proses Kebijakan Publik, Yogyakarta: Media Presindo

Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 154 Tahun 2021 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan

Jurnal

- Agustin, S., & Mursyidah, L. (2022). The Success of the Population Administration Service Program Through the e-PAK LADI Kiosk in Pasuruan Regency. *Indonesian Journal of Publik Policy Review*, 20, 10-21070.

- Bakry, A. (2010). Kebijakan Pendidikan Sebagai Kebijakan Publik. *Jurnal Medtek*, Vol 2.
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Khikmawati, N., & Mursyidah, L. Innovation of Population Administration Services Based on *E-government* in Karangsono Village, Sukorejo District, Pasuruan Regency.: Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *E-government* di Desa Karangsono Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan.
- Marselli, A., Hardjanto, U. S., & Diamantina, A. (2016). Upaya Penataan dan Penertiban dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Kendal Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. *Diponegoro Law Journal*, 5(3), 1-19.
- Nirmala, P. A. (2023). Evaluasi Program Kios E-Pak Ladi (Pelayanan Kependudukan Langsung Jadi) di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan.
- Paramitha, I. A. (2017). Montoring Dan Evaluasi. Convention Center Di Kota Tegal, 6-37.
- Prawira, S. A., & Pranitasari, D. (2020). Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas di Kereta Rel Listrik Jakarta. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1-15.
- Riani, S. (2023). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI PROGRAM KIOS E-PAKLADI DI DESA PAREREJO KECAMATAN PURWODADI KABUPATEN PASURUAN JAWA TIMUR. *Journal Publikho*, 6(3), 822-830.
- Risnandar. (2014). Analisis *E-government* dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. *E-Jurnal Katalogis*, 2(7), 192-199.
- Siagian, F. (2020). Pengaruh kerja sama tim terhadap kinerja pegawai di akademi maritim cirebon. *Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT)*, 3(1), 20-26.

Sutisna, N. W., & Effane, A. (2022). Fungsi Manajemen Sarana dan Prasarana. *Karimah Tauhid*, 1(2), 226-233.

Taufiqurrahman, M. A. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM KIOS E-PAKLADI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(1), 276-289.

Yunita, A. R., & Oktariyanda, T. A. (2023). EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI SECARA ELEKTRONIK (E-PAK LADI) DI DESA CANGKRINGMALANG KECAMATAN BEJI KABUPATEN PASURUAN. *Publika*, 2721-2736.

Website:

Pasuruankab.go.id, 2022. Dispenduk Capil Kabupaten Pasuruan Targetkan Kios Pak Ladi Terlayani di 365 Desa/Kelurahan

Pasuruankab.go.id, 2021. e-Pak Ladi, Inovasi Pemkab Pasuruan Menuju Pasuruan Satu Data

Pasuruankab.go.id, 2022. Bupati: Peningkatan Kapasitas SDM, Kunci Keberhasilan Pelayanan Kios e-Pak Ladi

Qur'rotun, N. (2023). detikjatim.com . 38 Kabupaten dan Kota di Jawa Timur Diurutkan dari yang Terpadat

Kominfo.jatimprov.go.id, 2022. Eksistensi Kios e-Pak Ladi Terhadap Layanan Kependudukan