



**EVALUASI PROGRAM KIOS E-PAK LADI (PELAYANAN
KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI) DI DESA SUKORAME,
KECAMATAN SUKOREJO, KABUPATEN PASURUAN**

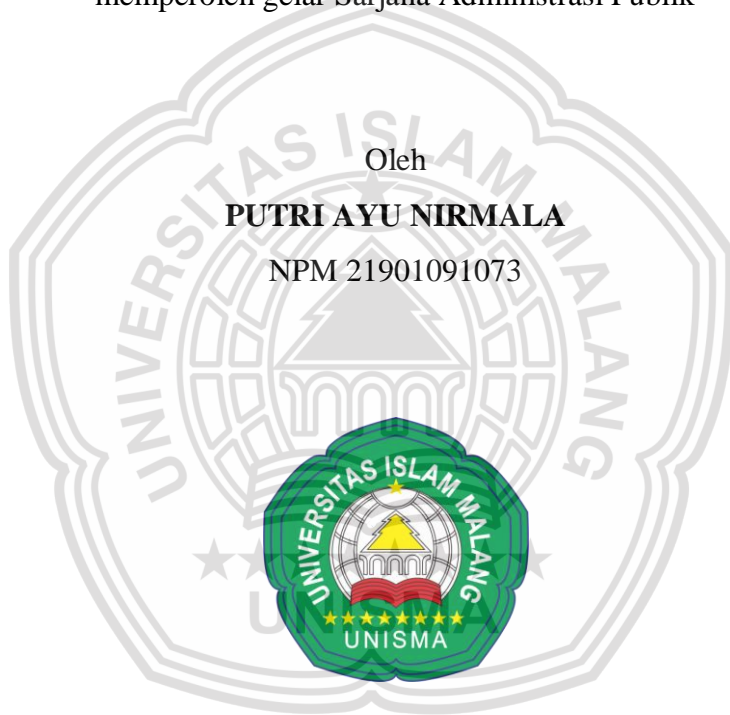
SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

PUTRI AYU NIRMALA

NPM 21901091073



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2023**

ABSTRAK

Putri Ayu Nirmala 21901091073, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, 2023, **Evaluasi Program Kios e-Pak Ladi (Pelayanan Kependudukan Langsung Jadi) Di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan**, Dosen Pembimbing I Prof. M. Mas'ud Said, MM., Ph.D, Dosen Pembimbing II Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keberhasilan program Kios e-Pak Ladi dari segi evaluasi, implementasi, dan manfaat/*impact*. Evaluasi program merupakan sebuah bentuk penilaian terhadap sebuah program yang dibuat oleh pemerintah seperti halnya program Kios e-Pak Ladi. Program Kios e-Pak Ladi merupakan sebuah program yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Pasuruan berdasarkan kebijakan yang dimuat dalam Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2019 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pasal 10 ayat (2) bagian (h) dan (i) menyebutkan Instansi pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan inovasi layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi: Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik (Kios e-Pak Ladi); i. Pada implementasi program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan menunjukkan bahwa dari segi pelayanan dapat dikatakan berhasil namun, masih memiliki beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti kinerja petugas Kios e-Pak Ladi, alternative solusi yang harus disediakan ketika terjadi kendala pada jaringan internet maupun pada aplikasi e-Pak Ladi. Kemudian dari sisi manfaat, program Kios e-Pak Ladi mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat seperti mengurangi biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dan juga mengurangi jarak tempuh yang jauh bagi masyarakat Desa Sukorame ke Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Oleh karena itu penting bagi Pemerintah Desa Sukorame dan Pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk mengevaluasi kembali program Kios e-Pak Ladi yang ada di wilayah Kabupaten Pasuruan.

Kata Kunci: Evaluasi Program, Implementasi Program, Kios e-Pak Ladi

SUMMARY

Putri Ayu Nirmala 21901091073, Publik Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, 2023, **Evaluation of the e-Pak Ladi Kiosk Program (Direct Population Service) in Sukorame Village, Sukorejo District, Pasuruan Regency**, Supervisor I Prof. M. Mas'ud Said, MM., Ph.D, Advisor II Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP

The purpose of this study was to determine the success of the Kiosk e-Pak Ladi program in terms of evaluation, implementation and benefits/impact. Program evaluation is a form of evaluation of a program made by the government, such as the Kios e-Pak Ladi program. The Kiosk e-Pak Ladi program is a program created by the Pasuruan Regency Government based on the policies contained in the Regent Regulation Number 11 of 2019 2021 concerning population administration services and civil registration, article 10 paragraph (2) section (h) and (i) mentioning Agencies implementers as referred to in paragraph (1) innovate Population Administration and Civil Registration services including: Direct Population Administration Services Electronically (Kiosk e-Pak Ladi); i. The implementation of the e-Pak Ladi Kiosk program in Sukorame Village, Sukorejo District, Pasuruan Regency shows that in terms of service it can be said to be successful however, it still has a number of things that need to be considered such as the performance of the e-Pak Ladi Kiosk officers, alternative solutions that must be provided when an incident occurs. problems with the internet network and the e-Pak Ladi application. Then in terms of benefits, the e-Pak Ladi Kiosk program is able to have a positive impact on the community such as reducing costs that must be incurred by the community and also reducing the long distance traveled for the people of Sukorame Village to the Pasuruan District Population and Civil Registry Office. therefore it is important for the Sukorame Village Government and the Pasuruan Regency Government to re-evaluate the e-Pak Ladi Kiosk program in the Pasuruan Regency area.

Keywords: Program Evaluation, Program Implementation, Kiosk e



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia dalam upaya perbaikan pelayanan publik membuat banyak kebijakan yang diterapkan melalui program. Dalam kurun waktu saat ini, penerapan pelayanan publik telah mengalami perubahan dari manual menjadi digital. Hal ini juga mempengaruhi kebijakan pemerintah dalam membuat sebuah inovasi program. Pelayanan publik yang memiliki konsen terhadap administrasi kependudukan di Indonesia masih perlu dikembangkan khususnya di wilayah Kabupaten Pasuruan berdasarkan fakta di lapangan pelayanan publik Adminduk tergolong kurang memenuhi standard. Sering kali ditemukan aduan maupun komplain terhadap pelayanan publik yang kinerjanya dianggap lambat.

Menurut Said (2007:213) menyebutkan bahwa dalam rangka mengembangkan standart mutu pelayanan publik di negara-negara berkembang pemerintah selalu saja mengembangkan ide dan mengupayakan perbaikan dalam hal inovasi dan pentingnya introduksi IT (*Information Technology*) untuk perbaikan sistem pelayanan, peningkatan produktifitas, efisiensi, dan demokrasi.

Hal ini menunjukkan bahwa tren aplikasi *e-government* dalam pemerintah di negara maju memberikan pengaruh bagi negara berkembang seperti Indonesia untuk memperbaiki pelayanan publiknya melalui sebuah inovasi. Dalam hal perkembangan

inovasi pelayanan inilah hal-hal penting dan mendetail perlu diperhatikan lebih jauh. Dalam bukunya pula Said (2007:213) menegaskan dalam kutipannya yang bertajuk:

"Tidak akan ada perbaikan mutu pelayanan publik tanpa inovasi. Tidak ada inovasi tanpa aplikasi IT dalam birokrasi. Dengan kata lain tidak ada pelayanan yang baik tanpa e-government".

Oleh karena itu, untuk mewujudkan tujuan dari inovasi pelayanan kependudukan dibutuhkan sebuah program yang mampu mengatasi kekurangan dari program-program sebelumnya yang kurang efektif. Untuk itu, inovasi program dengan wujud *e-government* yaitu e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan dibuat melalui proses pemasukan, pengenalan, ataupun pembaharuan yang di gagas oleh pemerintah Kabupaten Pasuruan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) dengan tujuan agar program yang sebelumnya kurang tepat dapat digantikan dengan program baru yaitu e-Pak Ladi yang diharapkan akan sesuai dengan target tujuan dan pencapaian.

Dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui *e-government* dibutuhkan sebuah evaluasi atau penilaian untuk mengukur keberhasilan program. Evaluasi dapat membantu pemerintah untuk menentukan apakah program tersebut perlu ditingkatkan, diubah, atau dihentikan. dengan evaluasi juga bisa melakukan pengukuran secara berkala terhadap program e-Pak Ladi yang berkaitan erat dengan *e-government*.

E-Pak Ladi (Pelayanan Kependudukan Langsung Jadi secara elektronik) merupakan contoh dari sekian banyak program *e-government* yang dibuat oleh Pemerintah Daerah ataupun Kabupaten. Sebuah program yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Pasuruan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) yang diberi nama e-Pak Ladi ini merupakan gagasan yang dibuat guna memperbaiki pelayanan

administrasi kependudukan (Adminduk) di pusat Kabupaten Pasuruan sedangkan yang diterapkan secara langsung di suatu Desa diberi nama Kios e-Pak Ladi.

Kios e-Pak Ladi merupakan sebuah kios yang ditempatkan di balai Desa/Kelurahan yang dimana mempermudah masyarakat dalam segala urusan pelayanan kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan yang dimaksud memiliki dasar hukum Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pasal 12 ayat (3) dan (4) menjelaskan “Dinas bertanggungjawab dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara offline (tatap muka) dan secara online (dalam jaringan)”.

Kios e-Pak Ladi juga memiliki dasar hukum yaitu Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 bahwa desa dan kelurahan memungkinkan membuka layanan administrasi kependudukan (Adminduk). Layanan kios e-Pak Ladi mulai dilaksanakan pada Oktober 2020. (Kominfo.jatimprov.go.id)

Menurut (S.P.Siagian 1990:13) yang dikutip oleh Isman (2020) administrasi kependudukan adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Terkait dengan administrasi kependudukan jauh sebelum e-Pak Ladi ditetapkan, pemerintah memiliki pandangan tersendiri terhadap administrasi kependudukan yang dituang kedalam Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (selanjutnya disebut UU Administrasi Kependudukan) Pasal 1 Ayat (1), mendefinisikan:

“Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Sebagaimana dalam artinya, administrasi kependudukan menjelaskan bahwasannya pelayanan administrasi perlu ditingkatkan sejalan dengan adanya tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang professional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, hal ini dilakukan dalam rangka mewujudkan standar pelayanan prima yang menyeluruh dalam mengatasi masalah kependudukan. Administrasi Kependudukan diharapkan dapat memberikan pemenuhan hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta dapat memberi perlindungan terkait dengan penerbitan dokumen kependudukan, yang mana dalam hal ini publik berhak untuk mendapatkan kesetaraan dalam pelayanan.

Kemudian, pelayanan publik berupa Kios e-Pak Ladi itu dimuat melalui Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pasal 10 ayat (2) bagian (h) dan (i) menyebutkan Instansi pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan inovasi layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi: Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik (Kios e-Pak Ladi); i. Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik (Kios e-Pak Ladi).

Pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (3) meliputi : (a) Biodata Penduduk; (b) Pencetakan dan Penerbitan Kartu Keluarga (KK); (c) Pencetakan dan penerbitan KTP–elektronik; (d) Pencetakan dan penerbitan Kartu

Identitas Anak (KIA); (e) Surat Keterangan Pindah; (f) Surat Keterangan Pindah Datang; (g) Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri; (h) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri; (i) Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT); (j) Surat Keterangan Lahir Mati; (k) Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan; (l) Surat Pembatalan Perceraian; (m) Surat Keterangan Kematian; (n) Surat Keterangan Pengangkatan Anak; (o) Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia; (p) Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas; (q) Surat Keterangan Pencatatan Sipil; (r) Akta Kelahiran; (s) Akta Kematian; (t) Akta Perkawinan; (u) Akta Perceraian; (v) Akta Pengakuan Anak; (w) Akta Pengesahan Anak; (x) Legalisir Dokumen Kependudukan; dan (y) Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Dari kriteria pelayanan administrasi kependudukan melalui Kios e-Pak Ladi masih banyak ditemukan permasalahan-permasalahan yang timbul setelah program ini ditetapkan. Salah satunya yaitu di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan. Desa Sukorame dalam rangka mewujudkan digitalisasi melalui gagasan “Sukorejo Smart” dan julukan “City of Matoa” di Kecamatan Sukorejo menjadi daya tarik tersendiri bagi peneliti dalam menentukan lokasi penelitian.

Selain kriteria tersebut, Desa Sukorame juga menjadi sasaran uji program Kios e-Pak Ladi yang terpilih dari sekian Desa yang ada di Kecamatan Sukorejo. dengan adanya Uji program pelayanan Kios e-Pak Ladi yang dilaksanakan pada 6 oktober 2020 ini bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Desa yang masih memiliki banyak kekurangan. Baik itu dalam hal digitalisasi, SDM

yang rendah, serta kondisi wilayah yang masih membutuhkan arahan dan pantauan dari pemerintah wilayah setempat. (dispendukcapil.pasuruan.go.id)

Gambar 1.1 Gelar uji coba secara daring Kios e-Pak Ladi di Kecamatan Sukorejo



sumber: sukorejo.pasuruankab.go.id

Seperti yang diketahui Desa Sukorame pernah ditetapkan menjadi Desa Maslahat di Kabupaten Pasuruan yang memiliki potensi unggulan terhadap produk UMKM. Namun, berdasarkan observasi lapangan Desa Sukorame menunjukkan bahwa dalam hal digitalisasi masih perlu diperbaiki. Sebab, dibandingkan dengan Desa lain di Kecamatan Sukorejo, Desa Sukorame termasuk dalam kriteria Desa yang belum bisa maju secara mandiri dan menyamai Desa lainnya di Kecamatan Sukorejo. Hal ini dilihat dari segi lokasi struktural desa yang jauh dari pusat wilayah Kecamatan Sukorejo sehingga dalam hal akses pelayanan masih jauh tertinggal.

Dalam mengevaluasi program pelayanan publik yaitu Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan Beberapa permasalahan yang ada sesuai dengan keterangan yang disampaikan oleh aparaturnya Pemerintah Desa terdapat suatu

permasalahan dalam penyelenggaraan Kios e-Pak Ladi yang tidak pernah selesai diatasi.

Dimana dalam penelitian ini diangkat berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas Kios e-Pak Ladi yakni Ibu Alfiyah, SE. (Sekdes) dan beberapa staff pemerintah Desa Sukorame dijabarkan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM yang rendah terhadap IT menjadi hambatan tersendiri bagi Desa Sukorame hal ini disebabkan bahwa kendala ini dititikberatkan pada kemampuan perangkat Desa Sukorame yang kurang mumpuni terhadap pengoperasian komputer. Melalui hasil wawancara terhadap informan juga menunjukkan bahwa petugas yang mengoperasikan program Kios e-Pak Ladi yaitu 1 orang yang dimana program ini dioperasikan oleh Ibu Sekretaris Desa Sukorame sendiri yaitu Ibu Alfiyah, SE.

2. Jaringan Internet yang Tidak Stabil

Melalui hasil wawancara terhadap informan dan juga observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa jaringan internet di Desa Sukorame sangat tidak stabil sehingga menghambat proses pengiriman berkas melalui aplikasi e-Pak Ladi. karena hambatan ini jugalah dokumen yang seharusnya dapat diselesaikan 3 hari pengerjaan menjadi seminggu bahkan berbulan-bulan. Pada jaringan internet ini melalui wawancara terhadap Bapak Kepala Desa Sukorame Yajid Hasani, S.Pdi yang menjelaskan bahwa jaringan internet yang tidak stabil ini sudah diupayakan perbaikan melalui surat permohonan kepada Pemerintah Kecamatan Sukorejo namun masih belum ada tanggapan hingga saat ini.

3. Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Melalui hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat Desa Sukorame masih kurang sadar terhadap pentingnya dokumen kependudukan dan banyak yang masih menggunakan calo dalam pengajuan dokumen kependudukan meskipun sudah diberikan sosialisasi dan gratis.

Dalam mengevaluasi sebuah program ada banyak hal yang terlibat didalamnya dimulai dari sudut pandang *e-government* bertujuan untuk memberikan penilaian terhadap program tersebut apakah layak untuk di terapkan ataupun kurangnya komponen yang seharusnya diikutsertakan. Perlu kita pahami lebih layak lagi pemahaman mengenai apa itu evaluasi dan bagaimana menerapkan evaluasi yang baik itu pula. Dalam pengertian secara umum evaluasi merupakan kegiatan yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.

Apabila dikaitkan dengan program maka yang dapat kita pahami yaitu tentang bagaimana kita dalam menganalisa program tersebut baik itu dari segi uraian tentang program, tujuan program, sasaran program, hingga hasil uji program layak tidaknya untuk diterapkan dapat diketahui melalui proses analisa ini. Oleh karena itu, dalam mengevaluasi program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan dibutuhkan sebuah teori yang akan mengukur dan menilai sejauh mana program ini layak untuk di berlakukan dan diterapkan.

Jadi, untuk mengukur dan menilai program tersebut peneliti menggunakan dua konsep teori yang mengambil teori implementasi kebijakan oleh Hesel (2002:18) dalam buku “Teori & Analisis Kebijakan Publik oleh Awan Y. Abdoellah dan Yudi Rusfiana (2016:61) yang dimana dalam teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Hesel (2002) memiliki indikator sebagai berikut:

- 1. Penafsiran**

yaitu merupakan kegiatan yang menerjemahkan makna program ke dalam pengaturan yang dapat diterima dan dapat dijalankan

- 2. Organisasi**

yaitu merupakan unit atau wadah untuk menempatkan program ke dalam tujuan kebijakan.

- 3. Penerapan**

yang berhubungan dengan perlengkapan rutin untuk pelayanan, gaji/upah.

Kemudian teori evaluasi program yang dikemukakan oleh Peter H. Rossi, Mark W. Lipsey, dan Howard E. Freeman atau yang dikenal teori Rossi, Lipsey, dan Freeman dalam bukunya yang berjudul “*Evaluation A Systematic Approach*” edisi ke-7 yang diterbitkan pada tahun 2004 yang memiliki kriteria penilaian sebuah program sebagai berikut:

- 1. Kebutuhan akan program**

Pada tahap kebutuhan akan program penilaian evaluasi program dari segi ini berdasarkan pada kebutuhan masyarakat yang memiliki *problem* atau permasalahan yang disebabkan oleh program yang tidak berjalan diwaktu sebelumnya dari data-data yang diperoleh berdasarkan keaslian

dan melalui proses validasi oleh pemerintah terkait. Oleh karena itu, untuk menyelesaikan permasalahan sebelumnya dibuatlah sebuah solusi yang bijak dari pemerintah dengan membuat program yang diharapkan mampu mengatasi permasalahan sebelumnya.

2. Desain program

Pada tahap desain program dalam penilaian sebuah evaluasi program merujuk pada rancangan program yang dibuat oleh pemerintah agar memudahkan pelayanan dalam masyarakat sehingga tidak mempengaruhi kinerja pada pelayanan terhadap masyarakat.

3. Implementasi dan penyampaian layanan

Pada tahap ini menilai evaluasi program dari segi implementasi atau penerapannya yang juga menilai dari segi penyampaian layanan yang diberikan oleh pemerintah melalui program yang diterapkan di dalam masyarakat. Melalui proses inilah pemerintah dapat mengetahui dan menilai sejauh mana proses pelaksanaan sebuah program berjalan. Apakah sesuai dengan yang diharapkan atau jauh dari kata efektif.

4. Dampak

Pada tahap ini penilaian evaluasi program dilihat dari dampak yang ditimbulkan sebuah program di masyarakat. Apakah memberikan dampak positif atau negatif sehingga pemerintah dapat mengambil tindakan apabila dampak yang ditimbulkan oleh program tidak membantu permasalahan yang dihadapi masyarakat ataupun hasil dari program ini memberikan efek yang cukup baik sehingga dapat di tingkatkan.

5. Efisiensi

Pada tahap efisiensi ini menilai evaluasi program dilihat dari analisis biaya dan manfaat yang ditimbulkan dengan adanya program ini. Dari segi biaya apakah dana yang diberikan digunakan dengan sebaik mungkin ataukah digunakan tidak sesuai dengan semestinya. Dari segi manfaat

program dilihat dari apakah program yang dibuat oleh pemerintah memiliki nilai atau *value* yang bisa memberikan manfaat bagi masyarakat.

Dari kriteria dalam teori tersebut maka diharapkan mampu memberikan hasil terhadap penilaian terhadap program Kios e-Pak Ladi secara tepat dan memberikan pemahaman yang sesuai dengan gambaran dan fakta dilapangan yang menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan program Kios e-Pak Ladi tersebut. Terlepas dari bagaimana program itu dibentuk, penilaian penting dalam sebuah program tidak luput dari keberhasilan program itu sendiri.

Berdasarkan pemaparan fenomena yang ada, peneliti mengkaji peneleitian ini dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan gabungan dari penelitian deskriptif dan kualitatif yang merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan informasi kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Jenis penelitian ini kerap digunakan untuk mengevaluasi kejadian, fenomena, atau keadaan secara social sehingga menampilkan hasil informasi apa adanya tanpa exposition manipulasi ataupun perlakuan lain.

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya uraian latar belakang diatas, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan?

2. Bagaimana evaluasi program Kios e-Pak Ladi terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan?
3. Bagaimana manfaat dan *impact* dari program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka peneliti memiliki tujuan dalam penelitian program Kios e-Pak Ladi yaitu

1. Untuk mendeskripsikan, mengidentifikaasi, dan menganalisis implementasi program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan
2. Untuk mendeskripsikan, mengidentifikaasi, dan menganalisis evaluasi program Kios e-Pak Ladi terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan
3. Untuk mendeskripsikan, mengidentifikasi, dan menganalisis manfaat dan *impact* dari program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan

D. Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat penelitian yang diuraikan oleh peneliti yang diharapkan mampu membawa dampak positif bagi penelitian ini yang diuraikan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritits

Memberikan tambahan ilmu tentang *e-government* terhadap evaluasi program pelayanan publik bagaimana cara mengevaluasi dan menilai keberhasilan program publik khususnya bagi pembaca. Juga sebagai bahan

evaluasi terhadap perkembangan program Kios e-Pak Ladi di masa sekarang. Selain itu, bisa dijadikan sebagai bahan informasi bagi peneliti yang berminat dalam mengevaluasi program Kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan, khususnya di Desa Sukorame.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu menguraikan hasil yang sesuai dengan fakta dan keadaan yang sebenarnya terjadi dalam mengevaluasi keberhasilan program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan.
- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai pembandingan terhadap hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan arahan bagi Desa Sukorame terhadap permasalahan yang terjadi dari program Kios e-Pak Ladi tersebut sehingga memberikan dampak positif bagi masyarakat di Desa setempat terhadap program Kios e-Pak Ladi.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pemerintah maupun dinas terkait agar lebih mengoptimalkan kembali program Kios e-Pak Ladi yang sudah dijalankan agar tidak terjadi kegagalan ataupun malfungsi dalam pengembangan program kedepannya.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika pembahasan sedemikian rupa agar dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah untuk dipahami. Maka penulis akan mendeskripsikan sistematika penulisan sebagai berikut.

- a. Bab I, pada bab ini bagian pendahuluan yang di dalamnya berisi latar belakang yang didalamnya mengemukakan fenomena yang terjadi di lapangan yang akan menjadi acuan dalam menentukan fokus penelitian yang akan dibahas. Sehingga dalam latar belakang penelitian ini terdapat isi berupa pemaparan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.
- b. Bab II, pada bab ini berisi uraian tentang tinjauan pustaka.pada tijakan pustaka ini memiliki dua sub pembahasan yakni *review* penelitian terdahulu yang diambil dari lima sumber penting diantaranya: (1) Pravijanti, Fanida (2018) dengan judul “Evaluasi Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”., (2) Madjid, Choiriyah (2020) dengan judul penelitian “*Communication on Direct Population Administration Service Innovation (Pak Ladi) at the Pasuruan Regency Population and Civil Registration Service*”: Komunikasi Pada Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan”., (3) Kamal, Purwatiningsih, Lestari (2021) dengan judul penelitian “Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Pelayanan Administasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan”. (4) Idrus, Ferdian (2019) dengan judul penelitian “Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 IN 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta”., dan (5) Agustin, Mursyidah (2022) dengan judul penelitian “*The Success of the Population Administration Service Program Through the Kios e-Pak Ladi Kios in Pasuruan Regency*”: Keberhasilan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan”.

Kemudian pada bab II juga menjelaskan tentang teori yang digunakan oleh peneliti sebagai acuan dalam mengkaji hasil penelitian yang didapat yaitu teori

implementasi kebijakan oleh Hessel (2002) dalam Abdoellah, Yudi (2016) yang memiliki tiga indikator yakni: penafsiran, organisasi, dan penerapan. Selanjutnya teori evaluasi program oleh Rossi, Lipsey, Freeman (2004) yang memiliki lima indikator diantaranya: kebutuhan akan program, desain program, implementasi dan penyampaian layanan, dampak, dan efisiensi.

- c. Bab III, pada bab ini berisi tentang penjelasan mengenai metode penelitian yang akan dipakai oleh peneliti meliputi: (1) Jenis penelitian, menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menganalisis dan mendeskripsikan fenomena yang terjadi di dalam penelitian, (2) Fokus penelitian, memiliki tiga fokus penting yaitu implementasi program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan., evaluasi program Kios e-Pak Ladi terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan., dan manfaat atau *impact* dari program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan.

(3) Pemilihan lokasi dan situs penelitian yang terletak di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan., (4) Sumber data yang diambil yaitu data primer berasal dari wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder dari referensi lain., (5) Pengumpulan data: wawancara, observasi, dokumentasi., (6) instrumen penelitian (7) Teknik analisis data dari Miles, Huberman (1994) meliputi pengumpulan data, kondensasi data dalam hal ini data-data hasil penelitian terhadap program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame akan di olah kemudian di analisis secara mendalam, kemudian data disajikan dalam bentuk tabel maupun gambar serta penjelasan didalamnya, selanjutnya disimpulkan dengan singkat tetapi jelas bagaimana program Kios e-Pak Ladi berhasil diterapkan. dan (8) Keabsahan data, dimulai dari triangulasi teknik, sumber, dan waktu.

- d. Bab IV pada bab ini peneliti memaparkan hasil penelitian beserta gambaran ataupun setting penelitian yang dikaji berdasarkan perumusan masalah dan fokus penelitian yang dibuat oleh peneliti kemudian di kaitkan dengan teori.

Berdasarkan hasil penelitian yang dimuat dalam bab ini menunjukkan bahwa terdapat poin penting dari evaluasi program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame yakni kejelasan landasan hukum yang menyertai seperti yang tertera pada Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2019 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pasal 10 ayat (2) bagian (h) dan (i) dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan.

Kemudian pada bab ini juga menjelaskan dari segi penerapan terdapat permasalahan yang ditimbulkan seperti kendala pada jaringan dan hal lain seperti pada aplikasi e-Pak Ladi itu.

- e. Bab V pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian “Evaluasi Program Kios e-Pak Ladi Di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan.” yaitu program ini bisa dikatakan berhasil sebab, dari hasil penelitian melalui wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa program ini berjalan cukup baik hingga saat ini. Namun, masih memiliki beberapa hal penting lainnya yang harus diperhatikan oleh Pemerintah Desa maupun Pemerintah Kabupaten Pasuruan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sejalan dengan peningkatan permintaan pengajuan pada dokumen kependudukan yang ada di Kabupaten Pasuruan menjadikan Pemerintah dalam membuat kebijakan terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang dimuat dalam sebuah program yang diberi nama program Kios e-Pak Ladi. pada penelitian kali ini yang berlokasi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan memiliki kesimpulan diantaranya.

1. Implementasi program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan

a. Penafsiran

- Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pasal 10 ayat (2) bagian (h) e-Pak Ladi dan (i) Kios e-Pak Ladi
- Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 bahwa desa dan kelurahan memungkinkan membuka layanan administrasi kependudukan (Admindex)

b. Organisasi

- Mengagendakan Rapat Penetapan Kios e-Pak Ladi (17 September 2020)
- Merencanakan anggaran dana Kios e-Pak Ladi melalui ADD
- Sosialisasi terhadap masyarakat

c. Penerapan

- SDM (Sumber Daya Manusia) tidak terpenuhi dengan baik khususnya dalam hal *IT* sangat minim pengetahuan dan cara pengoperasian Komputer. Kebutuhan akan petugas tidak terpenuhi dengan baik oleh sebab itu program Kios e-Pak Ladi di operasikan secara langsung oleh Ibu Sekretaris Desa yakni Ibu Alfiyah, SE.
- Pelayanan Dari 25 pelayanan hanya mencakup 9 pelayanan administrasi kependudukan (Biodata kependudukan, KK, KTP, KIA, Pindah, Pindah Datang, SKTT, Kelahiran, Kematian
- Fasilitas (Sarana & Prasarana) terpenuhi dengan cukup baik meliputi: Jaringan internet atau Wi-fi harus kecepatan minimal 10 Mbps, Komputer minimal core i7, printer harus yang dot tipe laserjet, Metrix untuk pencetakan kitir, Microtik, Kertas A4 80 gr.

2. Evaluasi Program Kios e-Pak Ladi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan

a. Kebutuhan akan Program

Untuk mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan di tiap Desa/Kelurahan., Memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik berupa kepengurusan dokumen, Menghindari banyaknya antrian dalam proses kepengurusan dokumen, Memberikan kinerja yang lebih efektif dan mudah bagi Pemerintah Desa dalam mengupgrade data kependudukan, Memberikan dampak yang positif bagi masyarakat yang masih kesulitan dalam pengaplikasian teknologi sehingga lebih dimudahkan dalam

kepengurusan dokumen dengan datang secara langsung ke Balai Desa/Kelurahan setempat, Mampu menjangkau lapisan masyarakat secara menyeluruh dibandingkan pelayanan melalui Dispendukcapil, Memberikan kesempatan bagi masyarakat khususnya lanjut usia (lansia) yang masih membutuhkan bimbingan dan arahan.

b. Desain Program

Fitur pada aplikasi e-Pak Ladi tidak mencakup banyaknya jumlah data pemohon. Hal ini menjadi faktor minus sendiri bagi petugas karena data arsip di tahun-tahun sebelumnya tidak terdeteksi. Aplikasi ini juga termasuk dalam aplikasi yang mudah namun menu pada status pengiriman pengajuan dokumen tidak disendirikan. Jadi, status pengiriman pada permohonan dokumen antara di terima (*accept*) dengan dipending bercampur jadi satu. Pada saat terjadi error pada sistem, aplikasi tidak memiliki daya *saving* yang baik sehingga data yang ada bisa hilang sewaktu terjadi kerusakan pada hal yang sama. Perbaikan dan pembaharuan sistem aplikasi dilakukan secara bertahap setiap 3 bulan sekali

c. Implementasi dan Penyampaian Layanan

- Pemantauan Proses

Jaringan internet yang tidak stabil menjadi kenadala yang paling sering terjadi dan menjadi faktor utama. Sebab jika jaringan tidak stabil maka proses pengajuan dokumen akan terhambat. Kesulitan pada jaringan

inilah yang menjadi penyebab pengiriman pengajual dokumen melalui aplikasi e-Pak Ladi gagal sehingga harus pending proses, SDM yang tidak memadai karena petugas yang menjalankan harus merangkap jabatan menjadi penyebab kinerja pelayanan pada Kios e-Pak Ladi terhambat, Kesadaran masyarakat yang kurang akan pentingnya dokumen kependudukan, Keengganan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri. Banyak masyarakat yang masih bergantung pada calo ataupun meminta bantuan kepada pihak Aparatur Pemerintah Desa diluar jam kerja.

- **Pemanfaatan Layanan**

Disesuaikan dengan SOP berdasarkan Peraturan Bupati No. 11 Tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan. SOP yang ditetapkan dalam peraturan tersebut meliputi:

- 1) Masyarakat mengajukan permohonan Dokumen Kependudukan melalui Desa/Kelurahan setempat
- 2) Petugas memverifikasi berkas permohonan Dokumen Kependudukan; - Berkas yang benar dan lengkap akan diproses
- 3) Petugas Desa/Kelurahan melakukan scan berkas pemohonan dari pemohon dan selanjutnya mengirim dan mengupload ke Petugas Dinas
- 4) Operator Dinas memverifikasi berkas permohonan dari Petugas Desa/Kelurahan, di proses untuk dicetak Dokumen Kependudukan
- 5) Operator Dinas mengajukan permohonan dokumen untuk disetujui tanda tangan elektronik kepada Kepala Dinas
- 6) Kepala Dinas menyetujui tanda tangan elektronik untuk berkas yang telah diajukan
- 7) Petugas Desa/Kelurahan menyampaikan Dokumen Kependudukan yang sudah jadi kepada pemohon.

Pelayanan Kios e-pak Ladi sudah sesuai dengan prosedur atau SOP yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten. Namun, tidak menjelaskan secara detail mengenai bagaimana detail alurnya. Entah itu dari skema atau alur proses pengajuan dokumen hingga selesai. Dari hal inilah peneliti kemudian menganalisis sumber dengan teknik lain untuk mengetahui alur dari SOP pengajuan dokumen dari penetapan Kios e-Pak Ladi

Pada kenyataannya, Pemerintah Kabupaten Pasuruan sejalan dengan adanya kebijakan program Kios e-Pak Ladi yang diselenggarakan di seluruh wilayah Desa/Kelurahan yang ada di Kabupaten Pasuruan memiliki SOP (Standard Operasional Prosedur) yang sudah dituang dalam Peraturan Bupati Nomor 11 tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan. SOP yang ditetapkan dalam peraturan tersebut.

Namun, yang menjadi sedikit kurang lengkap dari SOP yang dituang dalam Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 ini tidak menyertakan skema atau alur, sehingga dapat lebih mempermudah masyarakat dalam mengetahui bagaimana proses pengajuan dokumen kependudukan beserta persyaratannya. Hal inilah yang menjadi kekurangan pada persiapan penetapan program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame

- **Fungsi Organisasi**

Mengagendakan Rapat Penetapan Kios e-Pak Ladi (17 September 2020), Merencanakan anggaran dana Kios e-Pak Ladi melalui ADD, Sosialisasi terhadap masyarakat

d. Dampak

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti program Kios e-Pak Ladi memberikan dampak yang positif bagi masyarakat dan Aparatur Pemerintah Desa. Dari dampak inilah menimbulkan efek bagi masyarakat melalui program Kios e-Pak Ladi

- Masyarakat tidak harus kesulitan dalam melakukan pengajuan dokumen yang jauh seperti ke Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan.
- Melalui pelayanan program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame tidak menimbulkan permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan meskipun dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang belum memiliki kesadaran akan pentingnya dokumen data identitas kependudukan.

Dampak ini juga dirasakan oleh Aparatur Pemerintah Desa yang menjelaskan bahwa dengan adanya program Kios e-Pak Ladi

- Kinerja pelayanan menjadi lebih efektif dan lebih baik lagi. Di sisi lainnya
- Memberikan solusi bagi Desa untuk mengatasi komplain dari masyarakat akibat lamanya pengajuan dokumen yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.

e. Efisiensi

Dari segi efisiensi yaitu analisis biaya dan manfaat yang dimana dalam program Kios e-Pak Ladi membutuhkan dana sebesar Rp 25.000.000 melalui ADD (Anggaran Dana Desa). Dan juga memberikan manfaat bagi masyarakat Desa Sukorame yaitu pengajuan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya dan Aparatur Desa Sukorame lebih giat dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.

3. Manfaat dan *Impact* Program Kios e-Pak Ladi Di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan

a. Manfaat

Masyarakat merasa terbantu dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan dengan jarak yang dekat, Masyarakat tidak harus mengalami antrian panjang seperti saat mengurus dokumen di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, Masyarakat juga senang karena pada pelayanan Kios e-Pak Ladi ini tidak memungut biaya sama sekali, Aparatur Pemerintah Desa merasakan bahwa dengan adanya program Kios e-Pak Ladi pelayanan administrasi lebih mudah daripada program pelayanan administrasi kependudukan sebelumnya yang hanya bisa pengajuan permohonan pembuatan e-KTP saja., Aparatur Pemerintah Desa merasa lebih baik lagi dalam melakukan upaya perbaikan kinerjanya.

b. Impact

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti program Kios e-Pak Ladi memberikan dampak yang positif bagi masyarakat dan Aparatur Pemerintah Desa. Dari dampak inilah menimbulkan efek bagi masyarakat melalui program Kios e-Pak Ladi

- Masyarakat tidak harus kesulitan dalam melakukan pengajuan dokumen yang jauh seperti ke Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan.
- Melalui pelayanan program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame tidak menimbulkan permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan meskipun dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang belum memiliki kesadaran akan pentingnya dokumen data identitas kependudukan.

Dampak ini juga dirasakan oleh Aparatur Pemerintah Desa yang menjelaskan bahwa dengan adanya program Kios e-Pak Ladi

- Kinerja pelayanan menjadi lebih efektif dan lebih baik lagi. Di sisi lainnya
- Memberikan solusi bagi Desa untuk mengatasi komplain dari masyarakat akibat lamanya pengajuan dokumen yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat hal yang harus dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Pasuruan maupun Pemerintah Desa Sukorame sebagai bahan evaluasi program Kios e-Pak Ladi dimasa yang akan datang yaitu:

1. Pemerintah Desa seharusnya memiliki alternatif solusi pada kendala-kendala yang dialami selama penerapan program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame. Sehingga, kinerja pelayanan pada program ini dapat berjalan dengan adanya alternatif penyelesaian tersebut
2. Pemerintah Desa seharusnya melakukan lebih banyak lagi upaya dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Seperti halnya dalam gencar melakukan sosialisasi di tiap-tiap dusun yang ada di Desa Sukorame.
3. Petugas pelayanan Kios e-Pak Ladi seharusnya lebih ramah terhadap masyarakat yang dilayani. Apalagi pada saat masyarakat bertanya mengenai persyaratan pengajuan dokumen kependudukan
4. Pemerintah Desa sebaiknya lebih tanggap akan kebutuhan fasilitas yang ada di Kios e-Pak Ladi seperti lemari penyimpanan berkas agar berkas atau arsip tidak hilang dan tidak rusak
5. Pemerintah Desa juga diharuskan untuk lebih tanggap dalam upaya perbaikan fasilitas di Kios e-Pak Ladi seperti perbaikan printer yang rusak untuk pencetakan KK agar tidak menghambat proses pelayanan yang ada
6. Bagi Pemerintah Kabupaten Pasuruan lebih banyak lagi meningkatkan fitur dalam aplikasi e-Pak Ladi agar data yang tersimpan tidak hilang dan lebih terstruktur



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Hukum

- Undang-Undang Administrasi Kependudukan UU No.23 Tahun 2006, UU No. 24 tahun 2013 Pasal 1 Ayat (1)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 Tentang Pedoman Standart Pelayanan
- Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

Buku

- Dunn William N. (1994) Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada *University* ed.2 diterjemahkan oleh Samoedra Wibawa, et al.
- Said M. Mas'ud (2007) Birokrasi Di Negara Birokratis. Malang: UMM Pers
- Sugiyono (2013) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono (2018) Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretatif, interaktif dan konstruktif. Bandung: ALFABETA. cet.2

E-Book

- Abdoellah Awan Y, Rusdiana Yudi (2016) Teori dan Analisis Kebijakan Publik. Bandung: ALFABETA
- Akbar Firyal, Mohi Widya K. (2018) Studi Evaluasi Kebijakan (Evaluasi Beberapa Kebijakan di Indonesia). Gorontalo: *Ideas Publishing*
- Anas Sudijono. (2009) Pengantar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Raja Grafindo Persada,).
- Erika Revida, dkk. (2021) Manajemen Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis. cet.1
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldaña (2014) Qualitative data analysis; a methods sourcebook 3rd ed. (London: Sage Publikation)
- Peter H. Rossi, Mark W. Lipsey, Howard E. Freeman. (2004) *Evaluation: A System Approach* 7th ed. (London: Sage Publikation)
- Rusli Budiman (2013) Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik yang Responsif. Bandung: Hukum Publishing
- Stufflebeam L. Daniel, Coryn L. S. Chris. (2014) *Evaluation Theory, Models, And Applications*. (San Fransisco: Jossey-Bass Published)

- Taufiqurakhman (2014) *Kebijakan Publik: Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: Universitas Moestopo Beragama Pers
- Wirawan. (2012). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Thesis

- Imamah, Siti Nur (2020) *Evaluasi Program Kampung Zakat Dalam Pemberdayaan Masyarakat Dengan Menggunakan Evaluasi Logic Model (Studi Kasus Di Desa Ngepung Kecamatan Lengkong Kabupaten Nganjuk)*. Masters (S2) thesis, IAIN Kediri.

Jurnal

- Afrizal, D., & Sahuri, C. (2012). Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(1), 47–50.
- Agustin, Mursyidah. (2022) “*The Success of the Population Administration Service Program Through the e-PAK LADI Kiosk in Pasuruan Regency*”: Keberhasilan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kios e- PAK LADI di Kabupaten Pasuruan. *Dalam Indonesian journal of publik policy review* vol .20
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). Evaluasi Menurut Beberapa Ahli. 8–23.
- Faza, I. T., Suwitri, S. (2016). Evaluasi Keberhasilan Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Kabupaten Tegal (Kajian Peraturan Bupati No. 50 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bantuan Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat. *Journal of Publik Policy and Management Review*, 1(1), 35-50
- Fajriyah Azumatul, Balinda Nurul Ainayah, Choitrotun Nadhiroh, Tyas Mawardani. (2021) “Evaluasi Keberhasilan Program Pertukaran Mahasiswa Inbound Outbound Antara Prodi Administrasi Pendidikan FIA UB Dan Manajemen Pendidikan FIP Unesa.” Dalam OSF Preprints
- Idrus, Ferdian (2019) Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 IN 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*
- Isman (2020) Evaluasi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singing. Dalam repository.uin-suska.ac.id
- Iskandar (2009) *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Gaung Persada, cet.1 2009:11)
- Kamal, et al (2021) dengan judul penelitian “Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Pelayanan Administasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan”. *Jurnal reformasi*

- Listiani, T. (2015). Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, VIII(3), 312–321.
- Madjid, R. A., Choiriyah, I. U. (2020). *Communication on Direct Population Administration Service Innovation (Pak Ladi) at the Pasuruan Regency Population and Civil Registration Service. Indonesian Journal of Publik Policy*: "Komunikasi Pada Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan". *Indonesian Journal of Publik Policy Riview*
- Pravijanti, V. (2018). Evaluasi Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 6(4), 1–8.
- Ratu, Tondok (2022) "Efektivitas Program Mindful SELF-COMPASSION: Tinjauan Pustaka Sistematis". *Jurnal nasional Psycho Idea (ump.ac.id)*
- Ratnasari, Manaf . 2015. Tingkat keberhasilan Program Penataan Lingkungan Permukiman Berbasis Komunitas (studi Kasus: Kabupaten Kendal Dan Kota Pekalongan). Dalam jurnal pengembangan kota vol. 3 No. 1
- Ristiani, I. Y. (2020). Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Coopetition*, XI(2), 165–178.
- Wicaksono, K. W. (2019). Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196.
- Yayu purwanti (2021) inovasi pelayanan publik melalui aplikasi selesai dalam genggaman (SALAMAN) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung. *Dalam repository@unpas.ac.id*
- Zuhriyah (2019) Pola Komunikasi Pemerintah Desa Gunting Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan Dalam Melaksanakan Program Matoanisasi. *Dalam jurnal heritage universitas yudharta*

Sumber Website:

- City of matoa. 2020. Gelar uji coba kios e-pakladi secara daring di kantor kec. Sukorejo. Diakses pada 27 oktober 2022 pukul 22.32 <http://sukorejo.pasruankab.go.id/berita-1003-gelar-uji-coba-e-kios-pak-ladi-secara-daring-di-kantor-kec-sukorejo.html>
- Dipendukcapil Kabupaten Pasuruan. 2021. Inovasi KIOS e-PAK LADI Raih Top 30 Kovablik Jatim 2021 | pasruankab.go.id. Diakses pada 7 Desember 2022 pukul 22.19 <https://pasruankab.go.id/isiberita/inovasi-kios-e-pak-ladi-raih-top-30-kovablik-jatim-2021>

- Diskominfo Jatim. 2022. Eksistensi Kios e-Pak Ladi Terhadap Layanan Kependudukan- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Diakses pada 10 Desember 2022 pukul 11.20 WIB. <https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/eksistensi-kios-e-pak-ladi-terhadap-layanan-kependudukan>
- Emil. 2021 E-Pak Ladi, inovasi pemkab pasuruan menuju pasuruan satu data. Diakses pada 27 oktober 2022 pukul 22.14 <https://www.pasuruankab.go.id/berita-7007-e-pak-ladi-inovasi-pemkab-pasuruan-menuju-pasuruan-satu-data.html>
- Handi, Lutfiyu. 2022 Inovasi KIOS e-PAK LADI Pemkab Pasuruan Dapat Penghargaan Top 30 Kovablik Jatim 2021. Retrieved Oktober 20,. Diakses pada pukul 13.20 from lenteratoday.com:<https://lenteratoday.com/inovasi-kios-e-pak-ladi-pemkab-pasuruan-dapat-penghargaan-top-30-kovablik-jatim-2021/>.
- Indra Purnama. 2022. Berapa Jumlah Penduduk Indonesia Tahun 2022? - Nasional Tempo.co diakses pada 27 Oktober 2022 pukul 13.28 <https://nasional.tempo.co/read/1671308/berapa-jumlah-penduduk-indonesia-tahun-2022>
- Juwanto Arifin. 2023. Sudah Ada E-Pak Ladi, Komisi I setelah Temukan Antrean di Dispendukcapil – Radar Bromo. Diakses pada 3 januari 2023 pukul 15.16 <https://radarbromo.jawapos.com/daerah/bangil/19/01/2023/sudah-ada-e-pak-ladi-komisi-i-setelah-temukan-antrean-di-dispendukcapil/amp/>
- Sistemphp.com (2017) “cara analisa program”. Diakses pada tanggal 31 januari 2023 pukul 23.30 5 Cara Mudah Analisa Aplikasi - Script Source Code – Contoh Program Aplikasi PHP (sistemphp.com)
- Stranas AKPSH. (2021) Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Percepatan Adminstrasi Kependudukan untuk Pengembangan Statistik. Diakses pada pukul 2 Februari 2023 pukul 18.03 WIB. <https://stranasakpsh.bappenas.go.id/kegiatan/view?id=54>