

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KIOS E-PAK LADI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA WONOKOYO KABUPATEN PASURUAN

(Studi Pada Kantor Desa Wonokoyo Kabupaten Pasuruan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

MUHAMMAD TANWIRUL HUDA

NPM 22001091020



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

2025



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Tanwirul Huda
NPM : 22001091020
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Administrasi
Universitas : Universitas Islam Malang
Judul : Implementasi Kebijakan Kios E-Pak Ladi Dalam
Pelayanan Publik Di Desa Wonokoyo Kabupaten
Pasuruan

Malang, 10 Desember 2025

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si
NIDN: 0718125902


Septina Dwi Rahmawati, S.AP, M.AP
NPP: 192209198632296

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik


Langgeng Rachmatullah Putra. S.AP., M.AP
NPP: 1916055199232105

ii

ii

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KIOS E-PAK LADI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA
WONOKOYO KABUPATEN PASURUAN

(Studi kasus kantor Desa Wonokoyo Kabupaten Pasuruan)

Oleh:

Muhammad Tanwirul Huda

NPM: 22001091020

Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 10 Desember 2025
Dinyatakan telah memenuhi syarat:

Ketua Penguji

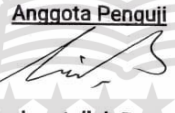

Dr. Affuddin, S.Ag., M.Si
NPP. 21515061976321004

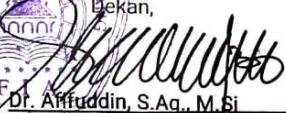
Anggota Penguji


Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP
NPP. 192209198632296

Tim penguji

Anggota Penguji


Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP
NPP. 151010196832135

Malang, 06 Mei 2026
Universitas Islam Malang
Fakultas Ilmu Administrasi
Dekan,

Dr. Affuddin, S.Ag., M.Si
NPP. 21515061976321004

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70.

Malang, 10 Desember 2025

Mahasiswa

Nama : Muhammad Tanwirul Huda

NPM : 22001091020

MOTTO

Non Kooperatif, Machtsvorming, Machtsaanwending

*Berdaulat di bidang politik, Berdikari di bidang ekonomi, Berkepribadian dalam
kebudayaan bangsa*

(Odiick)





KARTU KONSULTASI



BIODATA PENULIS

Nama : Muhammad Tanwirul Huda

No Induk Mahasiswa : 22001091020

Tempat dan Tanggal Lahir : Sidoarjo, 20 Agustus 2001

Pendidikan : 1. SDN Gununggangsir I Tamat Tahun 2014
2. SMP Bhinneka Tunggal Ika Tamat Tahun 2017
3. MA Darut Taqwa Tamat Tahun 2020

Pengalaman Organisasi : 1. Laziznu Baitul Makmur
2. Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia

Publikasi-publikasi atau Karya Ilmiah : -



RINGKASAN

Muhammad Tanwirul Huda, 2025, **Implementasi Kebijakan Kios E-Pak Ladi Dalam Pelayanan Publik Di Desa Wonokoyo Kabupaten Pasuruan (Studi Pada Kantor Desa Wonokoyo Kabupaten Pasuruan)**, Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si, Septina Dwi Rahmawati, S.AP, M.AP, 192 Hal + xvi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Kios E-Pak Ladi dalam pelayanan publik di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan. Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya inovasi pelayanan publik yang efisien, mudah diakses, dan berbasis teknologi informasi guna meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi kasus. Dalam menggunakan jenis penelitian studi kasus dengan memperhatikan semua aspek dari suatu kasus yang diteliti dengan pelaksanaannya dilakukan secara mendalam, mendetail, dan memaparkan data sesuai kondisi yang terjadi di lapangan dengan menggambarkan suatu peristiwa secara sistematis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Kios E-Pak Ladi telah meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan kependudukan, serta mendapat respons positif dari masyarakat dan aparat desa. Namun, kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat masih menjadi hambatan utama.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun implementasi kebijakan ini tergolong berhasil, diperlukan penguatan kapasitas teknis, sosialisasi berkelanjutan, dan evaluasi berkala untuk memastikan keberlanjutan serta efektivitas pelayanan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi di tingkat desa.

SUMMARY

Muhammad Tanwirul Huda, 2025, **Implementation of the E-Pak Ladi Kiosk Policy in Publik Services in Wonokoyo Village, Pasuruan Regency (A Study of the Wonokoyo Village Office, Pasuruan Regency)**, Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si, Septina Dwi Rahmawati, S.AP, M.AP, 192 pages + xvi

This study aims to analyze the implementation of the E-Pak Ladi Kiosk policy in publik service delivery in Wonokoyo Village, Pasuruan Regency. The research is driven by the need for efficient, accessible, and technology-based publik service innovations to enhance the quality of civil administrative services.

The approach used in this research is a qualitative one. The research method used is a case study. This type of research considers all aspects of the case under study, and is conducted in-depth and in-depth, presenting data based on the actual conditions in the field, systematically describing an event.

The findings reveal that the implementation of the E-Pak Ladi Kiosk has significantly improved the accessibility and efficiency of administrative services and has been positively received by both the local community and village officials. However, technical challenges such as internet connectivity issues and a lack of publik awareness remain key obstacles.

The study concludes that while the policy implementation has shown success, it requires enhanced technical capacity, continuous publik outreach, and regular evaluation to ensure sustainability and service effectiveness. These findings offer insights for developing technology-based publik service policies at the village level.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan untuk pemenuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, setiap instansi penyelenggara negara, koperasi, lembaga-lembaga independen yang dibuat berdasarkan undang-undang untuk suatu rangkaian kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibuat semata-mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Kegiatan itu dilaksanakan bagi setiap pejabat, pegawai, petugas, dan semua orang yang bekerja di dalam suatu organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

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. Sering kali ditemukan aduan maupun komplain

terhadap pelayanan publik yang kinerjanya di anggap lambat.

Bapak Jenal Abidin, S.E, selaku Kepala Desa Wonokoyo

Pasuruan memaparkan

“Dalam perbaikan pelayanan publik yang sudah ditetapkan pemerintah pusat, pemerintah Kabupaten Pasuruan berupaya membuat berbagai kebijakan dan berinovasi untuk membangun pelayanan Non ribet. Pemerintah Pasuruan mencoba berbagai hal salah satunya inovasi untuk mengubah pelayanan yang awalnya manual menjadi digital dalam bentuk program”
(Wawancara, 01 Desember 2025).

Implementasi kebijakan Kios E-Pak Ladi di desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan, merupakan langkah inovatif dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam era digital saat ini, kebutuhan akan layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses semakin mendesak. Kios E-Pak Ladi dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi, sehingga dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut.

Bapak Muhammad Aminullah, S.Pd.I, selaku Sekretaris

Desa Wonokoyo juga memaparkan

“Implementasi Kios E-Pak Ladi di tingkat desa-desa khususnya di desa wonokoyo ini, merupakan langkah yang tepat untuk menjangkau pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien untuk warga desa terutama wonokoyo”
(Wawancara, 01 Desember 2025).

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip dasar seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Kios E-Pak

Ladi mencerminkan prinsip-prinsip ini dengan menyediakan layanan yang lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan publik. Penelitian menunjukkan bahwa pengguna teknologi dalam pelayanan publik dapat mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan mempercepat proses administrasi, yang sangat penting dalam konteks pelayanan tingkat desa.

Bapak Ahmad Yudha selaku Staff Bidang 1 E-Pak Ladi memaparkan

“Prinsip kios E-Pak Ladi sangat membangun dalam pembangunan desa dan juga membentuk partisipasi masyarakat itu sesuai apa yang di anjurkan oleh pemerintah kabupaten, masyarakat sangat antusias dengan adanya kios E-Pak ladi karena meminimalisir waktu, anggaran, tenaga, dan lain-lain”
(Wawancara, 02 Desember 2025)

Teori New Publik Management (NPM) juga relevan dalam konteks ini. Teori ini menekankan pentingnya efesiensi, efektifitas, dan orientasi pada pelanggan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip NPM, Kios E-Pak Ladi berupaya untuk beroperasi lebih seperti sektor swasta, dengan fokus pada hasil dan kepuasan masyarakat. Hal ini di harapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat di Desa Wonokoyo.

Bapak Muhammad Aminullah, S.Pd.I, selaku Sekretaris Desa Wonokoyo juga memaparkan

“Saya melihat Kios E-Pak Ladi ini sebagai suatu inovasi yang sangat baik dan sangat membantu bagi kami di desa. dengan adanya

Kios E-Pak Ladi di kantor desa, proses administrasi jadi lebih mudah, cepat, dan hemat biaya bagi warga. (Wawancara 02 Desember 2025)

Lebih lanjut, teori partisipasi masyarakat menekankan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelayanan publik dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Dengan adanya kios ini, masyarakat di Desa Wonokoyo dapat lebih aktif berpartisipasi dalam proses pelayanan, yang pada gilirannya dapat memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan warganya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas dan responsivitas layanan.

Secara keseluruhan, implementasi Kios E-Pak Ladi di Desa Wonokoyo diharapkan menjadi contoh yang baik dalam penerapan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik, serta memberdayakan masyarakat untuk lebih aktif dalam proses pembangunan desa. Dengan demikian, kebijakan ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi di tingkat desa.

Bapak Saiful Anwar selaku Staff Bidang 2 E-Pak Ladi juga memaparkan

“Dari keseluruhan implementasi Kios E-Pak Ladi di desa wonokoyo bisa diterapkan dan di jadikan percontohan di desa-desa yang ada di kabupaten Pasuruan maupun daerah lain, karena bukan kualitas layanan saja yang dimiliki kebijakan ini, akan tetapi juga berkontribusi dalam pembangunan sosial dan ekonomi didesa”
(Wawancara, 02 Desember 2025)

1.2. Rumusan Masalah

Dalam konteks implementasi kebijakan Kios E-Pak Ladi di desa Wonokoyo, kabupaten Pasuruan, terdapat beberapa rumusan masalah yang perlu di bahas untuk memahami efektivitas dan dampak dari kebijakan ini.

Berikut adalah beberapa rumusan masalah yang dapat di identifikasi:

1. Bagaimana tingkat pemahaman masyarakat terhadap Kios E-Pak Ladi di Desa Wonokoyo?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi Kios E-Pak Ladi di Desa Wonokoyo?
3. Sejauh mana Kios E-Pak Ladi mampu meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat Desa Wonokoyo?

Dengan merumuskan masalah-masalah tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai implementasi Kios E-Pak Ladi dalam pelayanan publik di desa Wonokoyo.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilihat dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Pentingnya untuk mengetahui sejauh mana masyarakat memahami fungsi dan manfaat dari Kios E-Pak Ladi dalam pelayanan publik.

2. Untuk mengetahui identifikasi kendala teknis, sosial, dan administratif yang mungkin menghambat efektivitas layanan yang diberikan oleh kios ini.
3. Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah keberadaan kios ini benar-benar mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang di perlukan.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari berbagai hal yang diungkapkan diatas, maka penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka mendukung inovasi Kios E-Pak Ladi dalam pelayanan publik di desa Wonokoyo.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memperluas pengetahuan di bidang pelayanan masyarakat yang terkait dengan E-Pak Ladi di Desa Wonokoyo Kabupaten Pasuruan. Wawasan ini juga dapat menjadi wacana pengetahuan bagi mahasiswa di lingkungan implementasi kebijakan, khususnya bidang administrasi publik.
- c. Hasil penelitian ini dapat di jadikan acuan peneliti-peneliti selanjutnya yang mempunyai objek peneliti yang sama.

2. Secara praktis

a. Bagi peneliti

Sebagai ajang untuk latihan dan studi banding antara teori yang sudah didapatkan di bangku perkuliahan lalu diterapkan yang sebenarnya di terapkan dalam dunia pelayanan publik, sehingga nantinya dapat dijadikan bekal dalam memasuki dunia kerja.

b. Bagi yang diteliti

Sebagai refrensi acuan dalam kebijakan dan implementasi Kios E-Pak Ladi di Desa Wonokoyo Kabupaten Pasuruan.

Sebagai refrensi baik bagi pembaca, pemerintah, dan masyarakat dalam mengupayakan implementasi Kios E-Pak Ladi yang berkelanjutan dan sebagaimana mestinya program Kios E-Pak Ladi di terapkan dengan lebih baik.

c. Bagi instansi

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat terhadap pengelola pelayanan publik atau sebagai bahan evaluasi terhadap kebijakan berupa pelayanan terhadap instansi.

d. Bagi Universitas

Bagi universitas islam malang, fakultas ilmu administrasi, akan melengkapi ragam penelitian yang telah

dilakukan dan dibuat oleh mahasiswa. Dan dapat menambah bahan bacaan sekaligus refrensi dari satu karya ilmiah. Selain itu, meningkatkan kesadaran dan kritis terhadap permasalahan pelayanan publik yang dihadapi pada masa

sekarang. Sebagai mahasiswa administrasi publik juga ikut berperan aktif dalam menunjang kesadaran dan kritis akan hal pelayanan publik di sekitar terutama di daerah masing-masing. Serta dalam penelitian ini, diharap hasil penelitian nantinya dapat dijadikan tambahan refrensi baru, khususnya tentang pelayanan publik.

1.5. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan mengenai Implementasi Kebijakan Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Publik di Desa Wonokoyo, kabupaten Pasuruan dapat disusun sebagai berikut:

- a. Bab I, pada bab ini bagian pendahuluan yang didalamnya berisi latar belakang yang didalamnya menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan yang akan menjadi acuan dalam menentukan fokus penelitian yang akan dibahas. Sehingga dalam latar belakang penelitian ini terdapat isi serupa pemaparan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan
- b. Bab II, pada bab ini berisi uraian tentang tinjauan pustaka. Pada tinjauan pustaka ini memiliki dua sub pembahasan yakni

penelitian terdahulu yang diambil dari tiga sumber penting diantaranya.

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

- c. Bab III, pada bab ini berisi tentang penjelasan penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Kios E-Pak Ladi dalam Pelayanan Publik di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan, metode kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Berikut adalah penjelasan mengenai metode penelitian yang akan digunakan: (1) penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami pengalaman, pandangan, dan persepsi masyarakat serta pihak terkait mengenai Kios E-pak Ladi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih mendalam dan kontekstual. (2) subjek penelitian ini terdiri dari berbagai pihak yang terlibat dalam implementasi Kios E-Pak Ladi, termasuk: Masyarakat pengguna layanan, petugas yang mengoperasikan kios, pemerintah desa yang terlibat dalam kios ini, pemilihan subjek dilakukan secara purposive “yaitu memilih informan yang dianggap memiliki informasi relevan dan dapat memberikan wawasan yang mendalam. (3) teknik pengumpulan data dalam penelitian ini

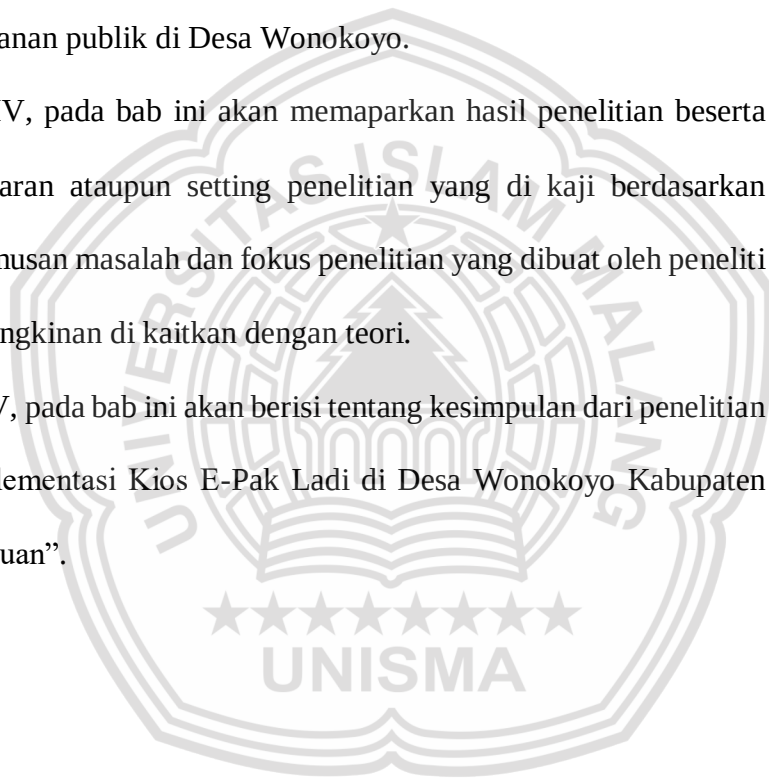
menggunakan tiga metode: yang pertama, Wawancara “Wawancara semi-struktur akan dilakukan dengan informan untuk menggali pandangan dan pengalaman mereka terkait Kios E-Pak Ladi. Pertanyaan akan di rancang untuk memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan pendapat dan pengalaman mereka secara bebas”. Ke dua, Observasi “Peneliti akan melakukan observasi langsung terhadap operasiona Kios E-Pak Ladi untuk memahami bagaimana layanan diberikan dan interaksi antara petugas dan masyarakat”. Ke tiga, dokumentasi “Pengumpulan data juga akan dilakukan melalui dokumentasi terkait kebijakan, laporan, dan materi lain yang relevan dengan Kios E-Pak Ladi.

(4) Analisis data, data yang diperoleh dari wawancara dan obeservasi akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Peneliti akan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data, serta mengkategorikan informasi berdasarkan isu-isu yang relevan dengan implementasi kebijakan. (5) Validitas dan reliabilitas, untuk memastikan validitas data, peneliti akan melakukan triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dan teknik pengumpulan data. Selain itu, peneliti juga melakukan member checking, dimana hasil wawancara akan dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan akurasi informasi. (6) yang trakhir etika penelitian, peneliti akan menjaga etika penelitian dengan mendapatkan persetujuan dari informan sebelum melakukan wawancara, serta menjamin

kerahasiaan dan anonimitas data yang diperoleh. Peneliti juga akan menjelaskan tujuan penelitian kepada informan agar mereka memahami pentingnya partisipasi mereka.

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi Kios E-Pak Ladi dan dampaknya terhadap pelayanan publik di Desa Wonokoyo.

- d. Bab IV, pada bab ini akan memaparkan hasil penelitian beserta gambaran ataupun setting penelitian yang di kaji berdasarkan perumusan masalah dan fokus penelitian yang dibuat oleh peneliti kemungkinan di kaitkan dengan teori.
- e. Bab V, pada bab ini akan berisi tentang kesimpulan dari penelitian “Implementasi Kios E-Pak Ladi di Desa Wonokoyo Kabupaten Pasuruan”.



BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan pemaparan hasil penelitian tentang implementasi kebijakan kios E-Pak Ladi dalam pelayanan publik di Desa Wonokoyo Pasuruan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

- A. Pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan manfaat dari Kios E-Pak Ladi dalam pelayanan publik dari temuan peneliti, kios E-Pak ladi memiliki peran penting dalam pelayanan administrasi. Keberadaan kios digital ini mendukung prinsip good governance, khususnya dalam aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.
- B. Kendala teknis, sosial, dan administratif yang menghambat efektivitas layanan yang diberikan oleh Kios E-Pak Ladi, menjadi langkah maju dalam digitalisasi layanan publik desa, namun perlu adanya perbaikan teknis, administratif, dan peningkatan sosialisasi yang transparan agar layanan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik digital ini.
- C. Manfaat Kios E-Pak Ladi dalam mempermudah masyarakat mengakses layanan yang di perlukan, memberikan kemudahan

akses layanan kependudukan bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen tanpa harus ke kecamatan atau kabupaten. Serta, peningkatan kapasitas SDM dan penyediaan perangkat pendukung mutlak diperlukan untuk memastikan layanan dapat berjalan optimal dan berkesinambungan.

B. Saran

Informasi digital merupakan aspek penting dalam memberikan informasi di era sekarang. Maka dari itu, saran dari penulis adalah:

1. kepada instansi terutama dalam pelayanan publik Kios E-Pak Ladi di Desa Wonokoyo perlu sebuah website untuk memberikan informasi kepada informan, karena untuk memberikan informasi bukan hanya sosialisasi, akan tetapi, juga bisa memanfaatkan teknologi yang lebih efektif dan efisien.
2. Keterbatasan jaringan internet, perangkat keras kurang memadai, serta kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman sehingga menjadi hambatan nyata yang memengaruhi kelancaran dan efisiensi layanan.
3. Peningkatan kualitas fasilitas teknologi serta penambahan SDM yang kompeten dan selalu tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Karimah, A. F., & Rosdiana, W. (2024). Efektivitas Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Program Kios E-PAK LADI (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik) Di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3(3).
- Anderson, J. E. (2006). *Publik Policymaking* (6th ed.). Boston: Houghton Mifflin Company.
- Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed.). University of Chicago Press.
- Budi Winarno. (2016). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Budiardjo, M. (2008). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dye, T. R. (2005). *Understanding Publik Policy* (11th ed.). New Jersey: Pearson/Prentice Hall.
- Easton, D. (1953). *The Political System: An Inquiry into the State of Political Science*. New York: Alfred A. Knopf.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). Wiley.
- Herfina Tedjo, W. (2016). *Implementasi Program Kios Pelayanan Publik (E-Kios) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Hoogerwerf, A. (1990). *Teori dan Strategi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indiahono, D. (2009). *Perumusan Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jenkins, W. I. (1978). *Policy Analysis: A Political and Organizational Perspective*. London: Martin Robertson.
- McQuail, D. (2010). *McQuail's mass communication theory* (6th ed.).

SAGE Publikations.

- Mulyadi, D. (2015). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, D. (2016). *Perencanaan Pembangunan Partisipatif: Konsep, Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Nugroho, R. (2006). *Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang: Proses, Formulasi, dan Implementasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nugroho, R. (2012). *Publik Policy: Dinamika Kebijakan Publik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pandji Santoso. (2008). *Pengantar Ilmu Politik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2011). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ramlan Surbakti. (2010). *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: Grasindo.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Rosenbaum, M. S. (1980). Accessibility: The relative accessibility of publik services in rural areas. *Social Indicators Research*, 7(1), 105–119.
- Subarsono, A. G. (2010). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharno. (2010). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Udoji, J. O. (1981). *The Publik Service and National Development in Africa*. Lagos: Nigerian Institute of Social and Economic Research.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>

- Wahab, S. A. (2008). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Weber, M. (1978). *Economy and society: An outline of interpretive sociology* (G. Roth & C. Wittich, Eds.). University of California Press. (Original work published 1922)
- Wibawa, S., et al. (1994). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Widodo, J. (2007). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.

