

## IMPLEMENTASI PROGRAM KIOS E-PAKLADI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Muhammad Azzam Taufiqurrahman<sup>1</sup>, Hendra Sukmana<sup>2</sup>

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[hendra.sukmana@umsida.ac.id](mailto:hendra.sukmana@umsida.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan guna menganalisis serta mendeskripsikan terkait dengan Implementasi Program Kios E-Pak Ladi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data yang dilakukan yakni dengan meninjau perundang-undangan, observasi, dan wawancara. Metode analisis data dalam penelitian ini yakni menggunakan reduksi data, kemudian disusul oleh penyajian data dan menarik kesimpulan. Program Kios E-Pak Ladi adalah program pelayanan kedudukan yang jadi dengan elektronik dalam kepengurusan administrasi kependudukan, seperti KTP, Akta kematian, Akta kelahiran, surat pindah, dan lain-lain. Peraturan Perundang-undangan Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan ialah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumentasi dan data kependudukan dengan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan terhadap hasil guna proses pelayanan publik dan pembangunan dalam bidang lain. Implementasi Program E-Pak Ladi bertujuan guna mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan berjalan efektif dan efisien dengan mengoptimalkan penggunaan pemerintah berbasis elektronik sistem. Implementasi Program Kios E-PakLadi menghadirkan permasalahan dan tantangan, terutama terkait dengan sosialisasi antar masyarakat dan sarana prasarana. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa Program Kios E-PakLadi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan sudah berjalan dengan baik dalam persebarannya di berbagai desa di Pasuruan, akan tetapi masih kurang optimal dalam hal sosialisasi secara meluas dan rata serta dalam hal sarana prasarana masih perlu dikembangkan.

**Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kios e-PakLadi**

### ABSTRACT

*This study aims to analyze and describe related to the Implementation of the E-Pak Ladi Kiosk Program in Population Administration Services. The type of research used in this study is qualitative using a descriptive approach. The data collection method used is by reviewing legislation, observation, and interviews. The method of data analysis in this study is using data reduction, then followed by presenting the data and drawing conclusions. The Kiosk E-Pak Ladi program is a position service program that can be done electronically in the management of population administration, such as ID cards,*

*death certificates, birth certificates, transfer documents, and others. Legislation Number 24 of 2013 concerning population administration is a series of structuring and controlling activities in the issuance of population documentation and data through population registration, civil registration, management of population administration information, and utilization of results for public service processes and development in other fields . Implementation of the E-Pak Ludi Program aims to realize population administration services that run effectively and efficiently by optimizing the use of electronic-based government systems. The implementation of the E-PakLadi Kiosk Program presents problems and challenges, especially related to socialization between communities and infrastructure. The results of this study show that the E-PakLadi Kiosk Program in Population Administration Services has been running well in its distribution in various villages in Pasuruan, but it is still not optimal in terms of widespread and even socialization and in terms of infrastructure facilities still need to be developed.*

**Keywords:** *Implementation, Population Administration Services, E-PakLadi Kiosk*

---

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik ialah suatu cara yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi segala kebutuhan warganya dalam bentuk jasa maupun barang. Dimana dalam hal ini dilaksanakan terkait dengan pelaksanaan dari ketentuan perundang-undangan seperti yang telah dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Pusat, Undang-undang (UU) tentang Pelayanan Publik, 2009), Peraturan ini diperuntukkan guna memberikan kepastian hukum yang berkorelasi antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik. Lalu, dikuatkan lagi dengan adanya Perpres Nomor 96 Tahun 2018 (Presiden, 2018) tentang Persyaratan dan Data, cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pemerintah daerah dapat membangun Kios pelayanan administrasi penduduk secara online pada Desa dan Kelurahan. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, guna mengatur terkait mekanisme dan persyaratan dari permohonan dokumen. Lain dari pada itu, peraturan tentang pelayanan publik berorientasi guna 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 dan koperasi yang baik, guna terpenuhnya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan serta tercapainya akan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dr. Erwan Agus Purwanto, 2016).

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, (Jamil Bazarah, 2021).

Sedangkan menurut, (Risnandar, 2014) pelayanan adalah suatu mekanisme berinteraksi terbaru guna menghubungkan antara pemerintah dengan warga serta berbagai kalangan yang memiliki kepentingan, dengan cara melibatkan penggunaan dari teknologi informasi (terutama internet) ini bertujuan 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 dilakukna 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, (Risnandar, 2014).

Kepala Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan menjelaskan bahwasannya dalam menerapkan program Kios e-PAKLADI dengan dengan menciptakan kios-kios pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) di lingkup desa atau kelurahan yang sebagaimana beracuan pada Permendagri Nomor 7 Tahun 019 yakni guna lebih mendekatkan pelayanan dengan masyarakat. Permendagri berisi tentang ketentuan yang menyatakan bahwasannya desa dan kelurahan memungkinkan dalam membuka pelayanan administrasi secara online pada *website*, ([dukcapil.kemendagri.go.id](http://dukcapil.kemendagri.go.id), 2021). ((PERMENDAGRI), 2019)

Kios e-PAKLADI telah diberlakukan sejak bulan Oktober 2020 dan total keseluruhan Kios E-PAKLADI saat ini pada tahun 2022 telah tersebar di 278 desa dari 341 desa, 24 kelurahan, dan 24 kecamatan. Selanjutnya diharapkan dapat meningkatnya kualitas desa atau kelurahan yang ada di Kabupaten Pasuruan dengan terpasangnya sistem Kios E-PAKLADI secara menyeluruh dan merata. Pada tempo dulu pelayanan dengan melalui pelayanan publik tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dinilai telah sukses dalam mengendalikan terkait kendala geografis seperti jarak tiap warga dengan tempat mendapatkan pelayanan. Maka, warga Kabupaten Pasuruan terkhusus bagi mereka yang kesulitan dalam mengakses pelayanan secara online agar dapat lebih dekat jarak dengan *adminduk* karena adanya pelayanan administrasi kependudukan telah dapat dilakukan dalam lingkup desa, (Pasuruan, Data Realisasi Kios

e-PakLadi, 2020). Berikut adalah perbandingan data realisasi Kios e-PakLadi di berbagai desa di Kabupaten Pasuruan dari tahun 2020-2022, yaitu:

**Tabel 1.1 Perbandingan Data Realisasi Kios E-PakLadi Pada tahun 2020-2022**

| TAHUN | DESA     |
|-------|----------|
| 2020  | 21 Desa  |
| 2021  | 223 Desa |
| 2022  | 278 Desa |

Sumber: pasuruankab.go.id

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa perbandingan dari tahun 2020 pada saat Implementasi Program Kios e-PakLadi di Kabupaten Pasuruan hingga saat ini pada tahun 2022 penerapannya sudah cukup baik. Tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan melakukan uji coba implementasi Program e-PakLadi di 21 Desa, seiring berjalannya waktu hingga tahun 2021 penerapannya meningkat dan tersebar di 223 Desa, hingga pada saat ini sudah mencapai 278 Desa dan kios yang tersebar dari 341 Desa yang ada di Kabupaten Pasuruan.

Dengan adanya bentuk pelayanan publik yang baru ini sebagaimana diciptakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yakni guna lebih memudahkan proses pelayanan dengan warga sekitar. Kios tersebut dilokasikan di Balai Desa atau Kantor Desa yang bagi setiap masyarakat tidak diharuskan lagi untuk datang ke Kecamatan guna mengurus segala proses pelayanan kependudukan. Mulai dari KTP, Akta Kelahiran, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga (KK), Akta Kematian, dan SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia).

Kios e-PAKLADI memiliki tujuan yakni masih banyaknya warga yang berdatangan ke Kantor Dispendukcapil yang bertempat di Raci sebagaimana guna melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Namun, dengan adanya Kios e-PAKLADI ini menyebabkan layanan terhadap administrasi kependudukan yang dapat dilaksanakan di setiap desa maupun kelurahan. Kepala Dispendukcapil juga menjelaskan bahwasannya dengan alur kepengurusan seperti KTP dan KIA dilakukan di Dispendukcapil. Kemudian, berkas digital akan dikirim melalui aplikasi Kios e-Pakladi dan akan dikirim oleh petugas yang bersangkutan ke kecamatan masing-masing. Apabila proses tersebut telah selesai, pemohon dapat dengan langsung untuk mengambil berkas fisik di kantor desa sebab,

petugas yang bersangkutan akan mengantar berkas fisik tersebut ke desa yang telah terakses Kios e-PAKLADI, (pasuruankab.go.id, 2020).

Implementasi Program Kios E-PakLadi ini merupakan penerapan program berbasis IT dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Dalam hal penerapan masih terdapat permasalahan antara lain: 1) Sosialisasi antar masyarakat, Masyarakat belum mengetahui betul terkait program e-PakLadi, sosialisasi antar perangkat desa dan warga desa yang masih sering terjadi kesalahpahaman. 2) Sarana dan Prasarana, keterkaitan sarana dan prasarana adalah fasilitas. Terutama dalam internet, sering terjadi gangguan internet dan juga error. Kedua indikator tersebut yang masih menjadi permasalahan dan tantangan dalam penerapan program Kios E-PakLadi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Dalam Implementasi Program Kios E-PAKLADI dalam pelayanan administrasi kependudukan, terdapat beberapa indikator yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya pelayanan administrasi tersebut. Ada dua indikator permasalahan dalam Implementasi Kios e-PAKLADI dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pasuruan, antara lain:

a. Sosialisasi Yang Kurang

Sosialisasi yang kurang salah satunya adalah sosialisasi antar masyarakat dalam Program Kios e-PAKLADI ini masih kurang dalam pengertian masyarakat. Dimana dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan, banyak masyarakat yang tidak bisa menerapkan e-PAKLADI ini. Pengumpulan berkas, keterlambatan mengetahui info Kios e-PAKLADI, dan kurang memahami program e-PAKLADI itu sendiri. Hal ini salah satu yang memicu permasalahan terkait Implementasi Kios e-PAKLADI itu sendiri.

b. Sarana dan Prasarana

Dalam Sistem sering mengalami *trouble* dikarenakan adanya pembaruan dari Dispendukcapil dan adanya kendala terhadap server. Selain itu adapula penghambat terkait jaringan internet karena kondisi wilayah yang berada di sekitar lereng pegunungan dan menyebabkan koneksi internet tidak stabil sehingga proses pelayanan menjadi terhambat.

Dalam hal ini, Penelitian terdahulu dijadikan sebagai pedoman peneliti pada saat melakukan penelitian dan penulis dapat lebih memperbanyak teori yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan adanya analisis terkait dengan penelitian terdahulu dinilai dapat mempermudah peneliti dalam meninjau perbandingan dan dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan penelitian.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Erva Mutiara Hati pada tahun 2022. Dalam penelitiannya yang berjudul INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI

KEPENDUDUKAN MELALUI KIOS e-PAKLADI (Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Dimana informan dalam penelitian tersebut ialah pegawai dinas dan masyarakat yang sebagaimana berdasarkan dengan teknik purposive sampling dan menjadikannya sebagai key informan. Teknik analisis data dalam penelitian tersebut menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwasannya pelaksanaan Kios e-PAKLADI telah berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Persamaan penelitian ialah subjek yang diteliti yakni Kios e-PAKLADI dimana jenis dan metode pendekatan dalam penelitian yang digunakan juga memiliki kesamaan yakni deskriptif kualitatif dan terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan yang menjadi perbedaan dengan penelitian ini ialah teori penelitian yang dipakai, dimana peneliti menggunakan teori inovasi dan dalam penelitian yang diteliti oleh penulis yakni teori implementasi, (Hati, 2022).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Mochammaad Syahuril Kirom pada tahun 2021 dalam penelitiannya yang berjudul “*Implementasi Program Kios e-PAKLADI Studi Kasus di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan*”. Teknik penelitian yang digunakan yakni observasi diikuti dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan terkait faktor pendukung dan faktor penghambat pada saat melakukan program e-PAKLADI, serta ada pula faktor pendukung yakni kelengkapan sarana dan prasarana, aplikasi dari dispendukcapil yang kemudian ada pula faktor penghambat saat melakukan proses e-Pakladi yakni gangguan jaringan dan SDM masyarakat. Persamaan dengan penelitian sebelumnya yakni subjek yang diteliti memiliki kesamaan yakni Kios e-Pakladi yang mana jenis dan metode pendekatan penelitian yang digunakan memiliki kesamaan yakni deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah objek penelitian sebelumnya adalah Penerapan Kios e-PakLadi di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan dan penelitian ini mencakup semua wilayah di Kabupaten Pasuruan yang berkaitan dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Perbedaan selanjutnya adalah peneliti sebelumnya menggunakan teori Implementasi Kebijakan Mazmanian dan Sabitier, sedangkan penelitian ini menggunakan teori Implementasi dari Grindle, (KIROM, 2021)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa permasalahan terkait Program Kios e-PakLadi masih belum dikatakan optimal. Dimana masyarakat atau penduduk sekitar dalam memahami Program tersebut masih awam, tidak bisa memahami dengan cepat dan perlu bimbingan serta pembelajaran atau uji coba. Yang kedua dalam hal sarana

prasarana di beberapa desa masih kurang menyediakan dengan lengkap, terkait fasilitas yang seharusnya sudah ada, tetapi masih belum ada atau belum terpenuhi. Sehingga dalam penelitian ini memiliki tujuan guna mengetahui Implementasi Program Kios e-PakLadi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pasuruan ini sudah sampai tahap mana dan perkembangannya seperti apa.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yakni dengan meninjau perundang-undangan, wawancara, observasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni dilakukan pada setiap saat pengumpulan data sedang berjalan, dan pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman (1984 dalam Sugiyono 2008) menjelaskan bahwasannya aktivitas dalam proses analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan akan berlangsung secara terus menerus. Metode yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang terkait tentang Implementasi Program Kios e-PakLadi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. (Huberman, 1984)

Menurut (Sugiyono, 2016) penelitian kualitatif ialah penelitian yang memiliki manfaat guna meneliti akan kondisi objek yang alamiah, digunakan untuk mendapatkan data yang bersifat induktif sebagaimana sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Guna memahami dan meneliti fenomena yang ada, peneliti harus terus menggali informasi terkait dalam penelitian (Sinaga & Batubara, 2021).

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang membahas terkait dengan Pelayanan Publik, pelayanan publik ialah kegiatan dan aktivitas atau tuntutan dari proses pelayanan bagi setiap masyarakat dan penduduk guna mendapatkan atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang sebagaimana telah difasilitasi oleh para penyelenggara pelayanan publik. Bentuk dari suatu pelayanan yang telah difasilitasi oleh pemerintah salah satunya adalah bentuk pelayanan administrasi kependudukan, (Pusat, Undang-undang (UU) tentang Pelayanan Publik, 2009)

Secara Teori, Menurut Marilee S. Grindle, (dalam Subarsono, 2011:93) Keberhasilan dalam Implementasi dipengaruhi oleh dua variable besar, yakni Isi Kebijakan (*content of policy*) yang antara lain : Kepentingan yang dapat mempengaruhi akan kebijakan, Jenis dari manfaat, Derajat dari perubahan yang diinginkan, Kedudukan dari pembuat kebijakan, Pelaksana program, Sumber daya dan Lingkungan Implementasi (*context of implementation*) terdiri dari : Kekuasaan, Kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat, karakteristik lembaga penguasa, dan kepatuhan daya tanggap. Pelayanan

administrasi dapat berjalan jika adanya sebuah program-program yang mempunyai sasaran dan dapat memberikan manfaat bagi sasaran yang hendak di capai serta dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Dua variabel beserta indikator menurut Marilee S. Grindle, (Grindle, 1980) antara lain :

### **Isi Kebijakan (*Content of policy*)**

#### **a) Kepentingan yang mempengaruhi Kebijakan**

Di balik alasan dalam membentuk sebuah kebijakan terhadap publik atau masyarakat dalam lingkungannya, ada pula tujuan yang hendakdicapai atau suatu kepentingan dalam meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Sehingga berusaha memiliki kemampuan untuk mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Pasuruan. Kebijakan publik dapat dikatakan sukses jika realitanya di lapangan dapat memperlihatkan fakta sesuai dengan keinginan. Dalam indikator ini, Adanya Kebijakan Program Kios e-PakLadi untuk memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan. Dengan begitu masyarakat Kabupaten Pasuruan tidak perlu repot-repot pergi ke Dispendukcapil, dan bisa di lakukan di Desa terdekat atau Kecamatan setempat.

#### **b) Jenis Manfaat**

Eksistensi Kios Elektronik Pelayanan Kependudukan Langsung Jadi (Kios e-Pak Ladi) Pemkab Pasuruan telah memberikan kemudahan dan percepatan waktu pengurusan beragam layanan kependudukan, mulai dari KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), maupun jenis layanan kependudukan lainnya. Wakil Bupati Mujib Imron kepada Ketua Komisi II DPR RI, Junimart Girsang pada saat melakukan kunjungan kerja ke Kabupaten Pasuruan juga menyampaikan bahwa *“Kabupaten Pasuruan terus mengoptimalkan pelayanan publik, dimana layanan Kios e-Pak Ladi di Dispendukcapil bisa diakses di desa / kelurahan. Kehadiran Kios e-Pak Ladi memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan, seperti cetak KTP juga bisa lebih cepat, 1x24 jam di Pemdes”*.

#### **c) Derajat Perubahan yang diinginkan**

Dalam hal perubahan yang diinginkan oleh Kabupaten Pasuruan adalah menerapkan Program Kios e-PakLadi secara meluas di semua desa yang ada di Kabupaten Pasuruan. Kepala Dispendukcapil Yudha Tri Widya Sasongko menyatakan *“Terus berupaya menambah kios e-Pak Ladi di desa-desa. Memang belum bisa semuanya. Tapi, boleh dibilang, penyebarannya sudah relatif merata”*. Dan memang pada saat ini sudah mencapai 278 Desa dan kios yang tersebar dari 341 Desa yang ada di Kabupaten Pasuruan.

#### **d) Kedudukan Pembuat Kebijakan**

Kedudukan pembuat kebijakan program Kios e-PakLadi di Kabupaten Pasuruan adalah Kepala Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Kedudukan Kepala Dispendukcapil dapat bertanggung jawab kepada Bupati dengan melalui Sekretaris Daerah yang sebagai unsur pelaksana terhadap urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah.

**e) Pelaksana Program**

Pelaksana pada Program Kios e-PakLadi ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Yang disebarluaskan di semua kecamatan dan desa yang ada di Kabupaten Pasuruan.

**f) Sumber Daya yang terlibat**

- Kepala Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan
- Perangkat Dinas
- Perangkat Kecamatan
- Perangkat Desa
- Masyarakat

**Lingkungan Implementasi Kios E-PakLadi**

**a. Kekuasaan, Kepentingan, dan Strategi Aktor yang terlibat**

Pada Implementasi Kios e-PakLadi di Kabupaten Pasuruan dalam kekuasaannya terdapat pada Kepala Dispendukcapil dan perangkat dinas,kecamatan,serta desa yang sudah tersedia Kios e-PakLadinya. Dengan adanya Kios e-PakLadi memiliki kepentingan yang memudahkan masyarakat dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan. Kios e-PakLadi menguntungkan masyarakat, dengan tidak menyulitkan atau membuat ribet dalam hal kepengurusan layanan KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga (KK) dan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia.

Strategi yang dilakukan Kepala Dispendukcapil dalam membuat Kebijakan Program Kios e-PakLadi ini adalah inovasi pelayanan publik yang menarik. Kepala Dispendukcapil Yudha Triwidya Sasongko juga *mengatakan "Banyak yang mendapatkan kemudahan. Mereka tidak perlu susah harus ke kantor Dispendukcapil untuk mengurus KTP, KK dan lainnya. Cukup ke kantor desa saja. Memangkas waktu dan tidak ribet,"* urainya. Ia mengaku, akan terus mengoptimalkan program ini. Menurutnya, *ini adalah terobosan agar masyarakat mendapatkan kemudahan. Satu hari bisa jadi, dengan catatan semua berkas terpenuhi. "Ini akan kami evaluasi , termasuk permasalahan jaringan yang terjadi di beberapa desa. Karena faktor lingkungan yang aksesnya susah. Cuma akan kami fasilitasi semua,"* tambah dia. Dengan hal ini, Kepala Dispendukcapil juga berusaha untuk memperluas mengembangkan program Kios e-PakLadi dengan menyebarluaskan di seluruh desa dan kecamatan yang ada di Kabupaten Pasuruan.

**b. Karakteristik Lembaga Penguasa**

Keberhasilan dari program Kios e-PAK LADI adalah ukuran yang terpenting dalam suatu penilaian dari adanya sebuah kebijakan akan pencapaian suatu lembaga pemerintahan guna memenuhi kebutuhan warganya. Keberhasilan dari program ini terletak pada efektifitas suatu program yang dapat dilaksanakan sesuai dengan kemampuan dari operasional pada setiap tetlaksananya program kerja sesuai dengan tujuan yang sudah di tetapkan.

**c. Kepatuhan Daya Tanggap**

Situasi di lapangan terkait dengan suatu kepengurusan terhadap dokumen kependudukan dapat diketahui bahwasannya langkah-langkah dari pelayanannya terlalu rumit yakni, dengan adanya persyaratan tambahan, adanya pungutan liar, jangka waktu dalam membuat dokumen memerlukan waktu yang lama, dan masih adanya warga yang tidak sadar akan pentingnya dari dokumen kependudukan itu. Adanya masalah-masalah yang membuat warga enggan dalam mengurus dokumen kependudukan dan lebih memilih untuk mengurus dokumen kependudukan dengan melalui calo. Mereka beranggapan bahwasannya dengan mengurus dokumen melalui calo, maka dokumen kependudukan yang diajukan akan cepat untuk terselesaikan walaupun harus memerlukan biaya yang besar guna mengurusnya. Permasalahan yang ada dalam proses kepengurusan data dokumen kependudukan di Kabupaten Pasuruan meliputi data yang non aktif, data ganda dan data alih status. Berikut adalah data kepemilikan dan wajib memiliki dokumen kependudukan antara lain :

**Tabel 2 Data Kepemilikan dan Wajib Kepemilikan Dokumen Kependudukan Tahun 2021**

| Jenis Layanan         | Keterangan |             |                  |             |
|-----------------------|------------|-------------|------------------|-------------|
|                       | <b>KTP</b> | Wajib KTP   | Rekam            | Belum Rekam |
|                       | 1.201.283  | 1.167.514   | 33.769           | 97.19%      |
| <b>Akta Kelahiran</b> | 0-17 Tahun | Kepemilikan | Target Usia      | Persen      |
|                       | 439.310    | 329.447     | 18 kurang 1 hari | 74.99%      |
| <b>KIA</b>            | 0-16 Tahun | Kepemilikan | Target Usia      | Persen      |
|                       | 414.439    | 70.502      | 17 kurang 1 hari | 17.01%      |

Sumber : pasuruankab.go.id

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwasannya target dari usia kepemilikan akta lahir 18 kurang 1 hari, akta kelahiran diperlukan sejak bayi lahir, akan tetapi data tersebut dapat terlihat bahwa 109.863 yang belum mempunyai dan membuat akta

kelahiran. Selisih tersebut dapat dikatakan cukup banyak pada saat ini. Dengan demikian, kepemilikan dokumen kependudukan di wilayah Kabupaten Pasuruan dapat dikatakan sangat rendah dibandingkan dengan Kabupaten/Kota lain. Serta dengan terlihatnya kepengurusan dokumen yang masih belum memenuhi target. Dengan adanya masalah tersebut, pemerintah juga berusaha dalam mewujudkan pelayanan yang prima pada masyarakat. Dengan adanya Implementasi Kios e-PakLadi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pasuruan berpengaruh penuh terhadap pelayanan publik. Mengurus hal administratif kependudukan menjadi mudah dan cepat dan dapat diselesaikan dengan ketentuan waktu yang seharusnya. Prosedur pelayanan telah diterapkan sesuai dengan SOP dan dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat.

Produktivitas terhadap pelayanan dapat ditinjau dari total keseluruhan pada penerbitan yang banyak, sehingga dapat terbilang bahwasannya dalam penerbitan ini telah berjalan dengan efektif. Hal ini telah didukung dengan adanya sosialisasi yang dilakukan kepada setiap warga agar masyarakat memperoleh informasi, konsultasi, serta bimbingan terkait dengan pentingnya dokumen kependudukan untuk meningkatkan suatu pengetahuan, kesadaran dan juga keinginan masyarakat guna mendapatkan hak serta melaksanakan kewajiban dalam kependudukan. Dengan demikian, pada saat pelayanan dilakukan, warga akan berdatangan guna mendapatkan pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan standar pelayanan publik yang berdasarkan dengan Keputusan Menteri PAN Nomor 17 Tahun 2017 diantaranya prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Begitupun dengan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat telah cukup baik. Sehingga para warga dapat merasa tertolong dalam proses pembuatan dokumen kependudukan. Selain itu, dengan melalui pelayanan ini warga tidak diperlukan lagi untuk jauh-jauh ke Dispendukcapil dan kecamatan dan dapat mempermudah masyarakat dari segi waktu, jarak tempuh, dan biaya. (Birokrasi P. M., 2017)

## **SIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa Implementasi dari program Kios e-PakLadi dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan program pelayanan kependudukan langsung jadi secara elektronik dalam kepengurusan administrasi kependudukan, seperti KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah, dan lain sebagainya. Bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah salah satunya yakni pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam Implementasi Program Kios E-PAKLADI dalam pelayanan administrasi kependudukan, terdapat beberapa indikator yang dapat berpengaruh pada berjalan atau

tidaknya pelayanan administrasi tersebut, ada dua indikator permasalahan dalam Implementasi Kios e-PAKLADI dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pasuruan yang pertama yaitu sosialisasi antara masyarakat dalam Program Kios e-PAKLADI ini masih kurang dalam pengertian masyarakat. Dimana dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan, banyak masyarakat yang tidak bisa menerapkan e-PAKLADI ini. Pengumpulan berkas, keterlambatan mengetahui info Kios e-PAKLADI, dan kurang memahami program e-PAKLADI itu sendiri.

Hal ini salah satu yang memicu permasalahan terkait Implementasi Kios e-PAKLADI itu sendiri, yang kedua dalam sarana prasarana Dalam Sistem sering mengalami *trouble* dikarenakan adanya pembaruan dari kantor Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan dan adanya kendala *server*. Dan juga adapun penghambat terkait dengan kendala pada jaringan internet, dikarenakan pada kondisi wilayah tersebut berada di daerah lereng pegunungan sehingga jaringan internet tidak stabil dan terhambatnya proses pelaksanaan pelayanan.

Keberhasilan dalam Implementasi Program Kios e-PakLadi dalam pelayanan administrasi kependudukan juga ditinjau dengan teori menurut Marilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2011:93). Keberhasilan dari Implementasi dipengaruhi oleh dua variable beserta indikatornya yakni Isi Kebijakan (*content of policy*) dan Lingkungan Implementasi (*context of implementation*). Pemerintah Kabupaten Pasuruan menciptakan program Kios e-PakLadi dan mengharapkan agar program tersebut dapat berhasil guna mengatasi permasalahan pelayanan kependudukan tentang permohonan dan penerbitan dokumen sejenis kartu keluarga dan lain-lain. Dan dapat dikatakan bahwa Implementasi Kios e-PakLadi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pasuruan sudah berjalan dengan baik sesuai kebijakan dan program dari Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, akan tetapi masih perlu dikembangkan lagi dalam hal sosialisasi dan sarana prasarana, agar Kios e-Pakladi tersebar secara merata.

#### DAFTAR PUSTAKA

- (PERMENDAGRI), P. K. (2019). *Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*. JAKARTA PUSAT: BN 2019/ NO 152; PERATURAN.GO.ID : 34 HLM.
- Birokrasi, P. M. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta Pusat: BN.2017/NO 877,PERMENPAN.GO.ID ; 6 HLM.

- Dr. Erwan Agus Purwanto, D. D. (2016). *Modul Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Grindle, M. S. (1980). *Political and Policy Implementation in The Third World*. New Jersey: Prince University Press.
- Hati, E. M. (2022). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEN  
DUDUKAN MELALUI KIOS e-PAKLADI*. PASURUAN: Universitas Muhammadiyah  
Sidoarjo.
- Hubermen, M. d. (1984). *Analisis Data Kualitatif*.
- Jamil Bazarah, A. J. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA  
(Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI*.
- KIROM, M. S. (2021). *IMPLEMENTASI PROGRAM KIOS “E-PAK LADI”  
PELAYANAN KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI SECARA ELEKTRONIK  
(Studi di Desa Parerejo, Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan)*. Pasuruan:  
Universitas Yudharta Pasuruan.
- Lintartika, G. (2021, Maret 26). Kios E-PAKLADI Mudahkkan Masyarakat Kabupaten  
Pasuruan Urus Dokumen Kependudukan.
- Pasuruan, P. K. (2020). *Data Realisasi Kios e-PakLadi*. Pasuruan: pasuruankab.go.id.
- Presiden. (2018). *Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan  
Sipil*. Jakarta: Peraturan Presiden.
- Pusat, P. (2009). *Undang-undang (UU) tentang Pelayanan Publik*. Jakarta Pusat: LN.  
2009/ No.112 , TLN NO. 5038, LL SETNEG : 45 HLM.
- Risnandar. (2014). Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada  
Dinas Komunikasi dan Informatika Sulawesi Tengah. *e-Jurnal Katalogis*.
- Shenia Agustin, L. M. (2022). The Success of the Population Administration Service  
Program Through the e-PAK LADI Kiosk in Pasuruan Regency. *IJPPR*.
- Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta:  
Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta.

