

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

Putri Ayu Nirmala¹, M. Mas'ud Said², Septina Dwi Rahmawati³

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: putriayunirmala1920@gmail.com*

ABSTRAK

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

Pendahuluan

Evaluasi program merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan sengaja untuk melihat tingkat keberhasilan program. Edwind Wandt dan Gerald W. Brown (1977) dalam Fajriyah, et al. (2021) yang menjelaskan bahwa:

“evaluation refer to the act or process to determining the value of something”

Mengartikan jika evaluasi mengacu pada kegiatan atau rangkaian proses guna menentukan suatu nilai. Evaluasi dikaitkan dengan proses penilaian atau akhir dari penilaian. Berhasil atau tidaknya suatu tujuan atau sebuah program akan terlihat setelah kita melakukan evaluasi terhadap apa yang dihasilkannya. Dari rangkaian salah satu dari sekian banyak cara dalam menilai dan menganalisis kelayakan sebuah program yang dibuat oleh Pemerintah khususnya dalam hal pelayanan publik, evaluasi program diperlukan guna menentukan bahwa program itu mampu diaplikasikan dan layak untuk diterapkan berdasarkan sasaran program itu dibuat. Sama halnya dengan program Kios e-Pak Ladi.

Program Kios e-Pak Ladi merupakan program pelayanan administrasi kependudukan langsung jadi

secara elektronik, dimana program ini ditetapkan berdasarkan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 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: h. 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 berdasarkan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 pasal 10 menyebutkan bahwa pelayanan yang disediakan dari program Kios e-Pak Ladi 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 Indentitas; (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.

Program Kios e-Pak Ladi merupakan program yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Pasuruan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan kinerja pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan. Kios e-Pak Ladi merupakan sebuah kios yang ditempatkan di balai Desa/Kelurahan yang dimana mempermudah masyarakat dalam segala urusan pelayanan kependudukan.

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 jo 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 profesional, 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.

Oleh karena permasalahan tersebut terjadi, penelitian ini diambil untuk menganalisis

bagaimana pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame dapat dilaksanakan dengan baik berdasarkan tujuan awal dari dibentuknya program ini dengan judul penelitian yaitu **“Evaluasi Program Kios e-Pak Ladi (Pelayanan Kependudukan Langsung Jadi) Di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan”**

Rumusan Masalah

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?

Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mendeskripsikan, mengidentifikasi, dan menganalisis implementasi program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan
2. Untuk mendeskripsikan, mengidentifikasi, 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

Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Memberikan tambahan ilmu tentang pelayanan administrasi kependudukan 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

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. 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.

Tinjauan Pustaka

Review Penelitian Terdahulu

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. Dalam jurnal ini peneliti menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi (*Innovation Success Factor*) menurut Cook, Matthews, dan Irwin dalam Anggadwita dan Dhewanto (2013) meliputi *Leadership, Management/ Organization, Risk Management, Human Capital, dan Technology*. Faktor penentu keberhasilan dari inovasi pelayanan paket hemat 1 meliputi kepemimpinan, organisasi, manajemen resiko, kemampuan SDM. Namun, masih perlu melakukan upaya pengembangan pada program
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". Komunikasi menjadi poin penting dalam keberhasilan program e-Pak Ladi ini baik itu upaya sosialisasi melalui media massa ataupun secara langsung
3. Kamal, Purwatiningsih, Lestari (2021) dengan judul penelitian "Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan". hasil penelitian ini Mengembangkan teori Mulgan (2006) terhadap kebijakan inovasi pelayanan prima (*excellence service*) agar kinerja pelayanan lebih efisien, efektif, cepat, mudah, adil, responsive, dan akuntabel
4. Idrus, Ferdian (2019) dengan judul penelitian "Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 IN 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta". Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Grindle (1980:7). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program SIDUKUN 3 IN

1 bisa dikatakan berhasil namun sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dispendukcapil masih kurang sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui program ini.

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". Dari hasil pengamatan peneliti tentang hasil penelitian ini yaitu Agustin dan Mursyidah menggunakan teori Efektivitas menurut Campbell J.P. (1989:121) dalam Richard (2005) yang memiliki beberapa indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program ini memenuhi separuh target capaian dari keseluruhan namun masih kurang dalam menginformasikan persyaratan atas pengajuan dokumen kependudukan

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif, sebab penelitian ini berusaha menjelaskan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran subjektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Ini sesuai dengan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai evaluasi program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan.

Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di evaluasi yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pemusatan fokus kepada intisari penelitian yang akan dilakukan. Hal tersebut dilakukan dengan cara eksplisit agar kedepannya dapat meringankan peneliti sebelum turun atau melakukan observasi. Dengan adanya fokus penelitian observasi dan analisis hasil peneliti akan menjadi lebih terarah. Maka yang dijadikan sebagai evaluasi program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan dengan indikator sebagai berikut:

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

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

Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah spesifik dimana penelitian dilakukan. Pemilihan lokasi penelitian dipengaruhi oleh tujuan dan arah penelitian, serta faktor faktor lain yang mempengaruhinya. Lokasi penelitian juga dapat mempengaruhi hasil penelitian dan interpretasi yang dibuat. Oleh karena itu pemilihan lokasi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan dipilih berdasarkan pertimbangan faktor-faktor tersebut untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian yang diinginkan.

Setting dalam penelitian itu sendiri secara khusus dilakukan di Kantor Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan. Serta wilayah di Desa setempat yang terlibat dalam penelitian ini.

Sumber Data

Sumber data melingkupi seluruh aspek pada populasi yang berhubungan dengan objek penelitian. Oleh sebab itu dalam penelitian ini terdiri dua sumber data yaitu: Sugiyono (2018:456) Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui narasumber atau melalui dokumen itu sendiri. Jadi apabila diuraikan:

1. Data Primer

Peneliti dalam pengumpulan data menggunakan data primer yaitu dengan cara data yang diperoleh oleh peneliti dari hasil wawancara dengan para informan penelitian dan juga data dari internet melalui akun resmi mengenai Kios e-Pak Ladi. Informan dalam penelitian ini meliputi kepala Desa, Wakil Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Dusun, Petugas kios Kios e-Pak Ladi di desa tersebut. Peneliti juga menggunakan informan tambahan berupa masyarakat di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan. serta Aparatur Pemerintah Desa lainnya.

2. Data Sekunder

Peneliti dalam pengumpulan data, menggunakan data sekunder sebagai data pendukung dari hasil yang didapat melalui observasi lapangan, bahan dokumen, dan referensi lain yang sesuai dengan judul penelitian yaitu evaluasi program Kios e-Pak Ladi (Pelayanan Kependudukan Langsung Jadi) di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam yang diarahkan pada masalah tertentu dengan para informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan. Teknik wawancara yang digunakan ini dilakukan secara tidak terstruktur, dimana peneliti tidak melakukan wawancara dengan struktur yang ketat dan formal agar informasi yang diperoleh memiliki kapasitas yang cukup tentang berbagai aspek dalam penelitian ini.

2. Observasi

Observasi ini dilakukan dengan melakukan serangkaian pengamatan dengan menggunakan alat indera pengelihat dan pendengaran secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi berperan pasif dimana observasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti serta data dari sumber-sumber lain. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mencatat data-data yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penelitian. Dokumentasi ini diperoleh dari dokumen-dokumen administratif, keputusan dan ketetapan resmi, dan data-data informasi lain yang menunjang.

Teknik Analisis Data

Pada teknik analisis data, peneliti menggunakan teknik yang dikemukakan oleh Miles, Huberman (1994) meliputi:

1. Data Collection (Pengumpulan Data)

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami, (catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang dialami. Catatan reflektif adalah catatan yang berisi kesan, komentar, pendapat, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai, dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2. Data Condensation (Kondensasi Data)

Setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat kondensasi data yaitu Pemadatan data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan/atau

transformasi data yang muncul dalam korpus (badan) lengkap catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya.

3. *Data Display* (Penyajian/Tampilan Data)

Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagianbagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti harus membuat naratif, matrik atau grafik untuk memudahkan penguasaan informasi atau data tersebut.

4. *Conclusions Drawing, Verifying* (Menggambarkan, Memverifikasi Kesimpulan)

Menggambarkan/memverifikasi kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses kondensasi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir.

Keabsahan Data

Sugiyono (2013:268) Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Tetapi perlu diketahui bahwa kebenaran realitas data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak dan tergantung pada konstruksi manusia, dibentuk dalam diri seorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya. Menurut Sugiyono (2012:121) Ada 3 triangulasi dalam keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi dengan sumber ialah teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek yang telah diperoleh melalui beberapa sumber informasi terkait evaluasi program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik ialah teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama dengan teknik yang berbeda. Hal ini berguna sebagai pembandingan data-data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti nantinya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi dengan waktu ialah teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar dan pada sore hari saat narasumber sudah merasa jenuh dan dipenuhi banyak masalah. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya

Pembahasan

Melalui penelitian evaluasi program Kios e-Pak Ladi (Pelayanan Kependudukan Langsung Jadi) di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan untuk menjawab apakah program ini dikatakan berhasil atau tidak dapat diukur dari dua teori yaitu teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Hessel 2002:18 dalam Abdoellah dan Yudi (2016:61) yang memiliki indikator meliputi: penafsiran, organisasi, penerapan. Dan juga teori evaluasi program yang dikemukakan oleh Rossy, Lipsey, dan Freeman 2004 memiliki indikator dalam evaluasi program meliputi: kebutuhan akan program, desain program, implementasi dan penyampaian layanan, dampak, dan efesiensi.

1. Implementasi Program Kios e-Pak Ladi Di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan

a. Penafsiran

Penafsiran disini memiliki arti yaitu merupakan kegiatan yang menerjemahkan makna program ke dalam pengaturan yang dapat diterima dan dapat dijalankan. Maksudnya adalah kebijakan program yang dibuat oleh Pemerintah haruslah jelas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan bisa diterima oleh masyarakat yang menjadi sasaran dari program yang dibuat serta memiliki landasan hukum dan sesuai dengan tujuan dari dibuatnya program tersebut.

Melalui penelitian ini jelas dikatakan bahwa program Kios e-Pak Ladi memiliki landasan hukum yaitu 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 dan berdasarkan sumber dari kominfo.jatimprov.go.id yaitu landasan hukum Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 bahwa desa dan kelurahan memungkinkan membuka layanan administrasi kependudukan (Adminduk)

b. Organisasi

Pada teori implementasi kebijakan dengan kriteria organisasi yaitu menjelaskan bahwa organisasi pemerintah dalam hal ini Pemerintah Desa merupakan unit atau wadah untuk

menempatkan program ke dalam tujuan kebijakan. Dari segi organisasi ini kita dapat menilai sejauh mana kesiapan organisasi Desa Sukorame dalam menerapkan program Kios e-Pak Ladi.

Organisasi Pemerintah Desa di Desa Sukorame telah melakukan berbagai upaya dalam penerapan program Kios e-Pak Ladi dengan melakukan rapat bersama dengan Aparatur Pemerintah Desa untuk mempersiapkan penerapan program ini. Dari hasil rapat yang dilakukan oleh Pemerintah Desa dalam upaya penerapan program Kios e-Pak Ladi memiliki beberapa agenda demi kelangsungan program Kios e-Pak Ladi setelah diterapkan yaitu:

- 1) Agenda rapat dilakukan dengan Aparatur Pemerintah Desa Sukorame dengan maklumat pengesahan, mengesahkan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kios e-Pak Ladi yang disahkan pada tanggal 17 September 2020
- 2) Melakukan perencanaan anggaran dana yang langsung selama rapat. Dana yang dikeluarkan sebagai modal awal untuk penerapan program Kios e-Pak Ladi diambil dari ADD (Alokasi Dana Desa) dengan rincian Rp25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah)
- 3) Melakukan sosialisasi terhadap masyarakat Desa Sukorame melalui sosialisasi terbuka di Balai Desa Sukorame dan juga melalui sosialisasi secara mendalam melalui seluruh Kepala Dusun di Desa Sukorame dalam rangka memperkenalkan program baru dalam melayani administrasi kependudukan melalui program Kios e-Pak Ladi.

c. Penerapan

Dalam kriteria penerapan hal yang dimaksud yaitu berhubungan dengan perlengkapan rutin untuk pelayanan, gaji/upah. Dimana menjelaskan dari segi penerapan hal paling utama didasari pada SDM yang memenuhi syarat, serta fasilitas sarana dan prasarana, serta anggaran atau modal yang harus diperinci guna penerapan program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame.

1). SDM (Sumber Daya Manusia)

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas SDM di Desa Sukorame sangat rendah hal ini diungkapkan pada hasil observasi dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa Desa Sukorame memiliki SDM dibawah standard. Hal ini diketahui melalui proses pemilihan petugas Kios e-Pak Ladi yang seharusnya dijabat oleh satu orang dengan kriteria wajib menguasai IT (*technology information*) tetapi pada kenyataannya petugas Kios e-Pak Ladi di

rangkap jabatan sekaligus oleh Ibu Sekretaris Desa dengan alasan tidak ada lagi Aparatur Pemerintah Desa yang bisa mengoperasikan aplikasi pada system Kios e-Pak Ladi.

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Pengajuan Pada Tahun 2022
1.	Permohonan KTP	177
2.	Permohonan KK	255
3.	Permohonan KIA	16
4.	Permohonan Akta Kelahiran	104
5.	Permohonan Akta Kematian	20
6.	Permohonan Surat Pindah	13
7.	Permohonan Surat Pindah Datang	27

Pada penelitian terhadap organisasi di Pemerintah Desa Sukorame peneliti menemui fakta bahwa ada sekitar 3 orang lainnya yang merangkap jabatan yang sama. Faktor ini disebabkan oleh hilangnya 2 tenaga kerja pejabat Desa dikarenakan meninggal dunia pada tahun 2022 dan belum ada gantinya hingga saat ini.

Dikarenakan faktor-faktor itulah kinerja Aparatur Pemerintah Desa Sukorame sangat lemah karena pembagian tugas yang tidak merata menyebabkan kinerja pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat. Apalagi pada kasus seperti penerapan program Kios e-Pak Ladi yang membutuhkan banyak tenaga dan waktu yang dikeluarkan

2). Pelayanan

Pada pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Sukorame melalui program Kios e-Pak Ladi Menunjukkan bahwa Pemerintah Desa sudah melakukan upaya pelayanan sebaik mungkin terutama pada pelayanan Kios e-Pak Ladi. Dalam pelaksanaannya aplikasi e-Pak Ladi memiliki beberapa fitur menu pilihan permohonan pengajuan dokumen kependudukan diantaranya: pengajuan surat permohonan KK (Kartu Keluarga), Permohonan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Permohonan Akta Kelahiran, Permohonan Akta Kematian, Permohonan Akta Perkawinan, Permohonan Akta Perceraian, Permohonan Pindah Datang, Permohonan lain-lain, dan Permohonan SUKET e-KTP (Surat Keterangan belum mempunyai e-KTP).

Dari 25 pelayanan administrasi kependudukan yang dimuat melalui Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 Desa Sukorame hanya

menyediakan 9 pelayanan saja dalam program Kios e-Pak Ladi. Berikut ini merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame diantaranya.

- a) Biodata Kependudukan,
- b) Permohonan Pembuatan KK (Kartu Keluarga)
- c) Permohonan Pembuatan e-KTP
- d) Permohonan Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak)
- e) Surat Keterangan Pindah
- f) Surat Keterangan Pindah Datang
- g) Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT),
- h) Akta Kelahiran
- i) Akta Kematian.

Tabel Data 2.1 Pengajuan Dokumen Kependudukan Kios e-Pak Ladi Februari 2023

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Pengajuan Pada Bulan Februari 2023
1.	Permohonan KTP	20
2.	Permohonan KK	35
3.	Permohonan KIA	5
4.	Permohonan Akta Kelahiran	5
5.	Permohonan Akta Kematian	10

Tabel 2.2 Data Pengajuan Dokumen Kependudukan Kios e-Pak Ladi Tahun 2022

3) Fasilitas (Sarana dan Prasarana)

Fasilitas pada program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame sudah terpenuhi dengan baik namun, selama penelitian berlangsung menunjukkan bahwa dari segi prasarana berupa lemari arsip berkas di ruang tersebut belum ada sehingga berkas-berkas dibiarkan saja di meja dan tidak ada perawatan pada dokumen arsip. Berikut merupakan fasilitas yang ada di Kios e-Pak Ladi Desa Sukorame meliputi:

- a) Jaringan internet atau Wi-fi harus kecepatan minimal 10 Mbps
- b) Komputer minimal core i7
- c) printer harus yang dot tipe laserjet
- d) Metrix untuk pencetakan kitir
- e) Microtik
- f) 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

Pada tahap kebutuhan akan program menurut Rossi, et al (2004) penilaian kebutuhan memeriksa siapa yang ingin ditargetkan oleh program, untuk melihat apakah kebutuhan yang dikonseptualisasikan dalam program benar-benar ada dalam tujuan dan sasaran program apakah itu sebenarnya masalah; dan jika demikian, bagaimana cara terbaik untuk menanganinya.

Jadi, maksud dari Pemerintah Kabupaten Pasuruan membuat program Kios e-Pak Ladi yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan yang tiap harinya bertambah. Karena pertambahan jumlah permintaan pengajuan dokumen dan keterbatasan kinerja pelayanan pada Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan membuat pelayanan menjadi melambat. Tujuan tersebut meliputi:

- 1) Untuk mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan di tiap Desa/Kelurahan.
- 2) Memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik berupa kepengurusan dokumen
- 3) Menghindari banyaknya antrian dalam proses kepengurusan dokumen
- 4) Memberikan kinerja yang lebih efektif dan mudah bagi Pemerintah Desa dalam mengupgrade data kependudukan
- 5) 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
- 6) Mampu menjangkau lapisan masyarakat secara menyeluruh dibandingkan pelayanan melalui Dispendukcapil
- 7) Memberikan kesempatan bagi masyarakat khususnya lanjut usia (lansia) yang masih membutuhkan bimbingan dan arahan.

b. Desain Program

Pada desain program Kios e-Pak Ladi dari hasil observasi secara langsung oleh peneliti menunjukkan bahwa desain yang dibuat cukup memudahkan penggunaanya. Melalui hasil penelitian tersebut di menu dashboard atau beranda aplikasi Kios e-Pak Ladi memiliki beberapa fitur diantaranya pengajuan surat permohonan KK (Kartu Keluarga), Permohonan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Permohonan Akta Kelahiran, Permohonan Akta Kematian, Permohonan Akta Perkawinan, Permohonan Akta Perceraian, Permohonan Pindah Datang, Permohonan lain-lain, dan Permohonan SUKET e-KTP (Surat Keterangan belum mempunyai e-KTP).

Disamping itu penggunaan aplikasi e-Pak Ladi pada hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini mudah digunakan oleh petugas namun ada beberapa hal yang menurut hasil wawancara yang disampaikan oleh informan yaitu petugas Kios e-Pak Ladi berdasarkan hasil observasi menunjukkan:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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
- d) Perbaikan dan pembaharuan sistem aplikasi dilakukan secara bertahap setiap 3 bulan sekali

c. Implementasi dan Penyampaian Layanan

1). Pemantauan Proses

Dari segi proses awal program ini dijalankan hingga saat ini menunjukkan bahwa penerapan program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan sudah melalui berbagai macam proses dimana dalam proses ini mengungkapkan beberapa kendala selama pelaksanaannya. Diantaranya yaitu:

- a) Jaringan internet yang tidak stabil menjadi kendala 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 pengajuan dokumen melalui aplikasi e-Pak Ladi gagal sehingga harus pending proses
- b) SDM yang tidak memadai karena petugas yang menjalankan harus merangkap jabatan menjadi penyebab kinerja pelayanan pada Kios e-Pak Ladi terhambat
- c) Kesadaran masyarakat yang kurang akan pentingnya dokumen kependudukan
- d) 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.

2) Pemanfaatan Layanan

Pemantauan pemanfaatan layanan merupakan bentuk penilaian implementasi dari sudut pelayanan yang dilakukan oleh pihak terkait dimana program tersebut diterapkan. Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyebutkan bahwa pelayanan pada program Kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan sudah mengikuti SOP (Standard Operasional Prosedur) yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten

Dalam pelayanan Kios e-Pak Ladi yang menjadi acuan dalam kinerja pelayanannya yaitu sesuai dengan SOP (Standard Operasional Prosedur) yang sudah dituang dalam Peraturan Bupati Nomor 11 tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan. SOP yang ditetapkan dalam peraturan tersebut meliputi:

- a) Masyarakat mengajukan permohonan Dokumen Kependudukan melalui Desa/Kelurahan setempat
- b) Petugas memverifikasi berkas permohonan Dokumen Kependudukan; - Berkas yang benar dan lengkap akan diproses
- c) Petugas Desa/Kelurahan melakukan scan berkas permohonan dari pemohon dan selanjutnya mengirim dan mengupload ke Petugas Dinas
- d) Operator Dinas memverifikasi berkas permohonan dari Petugas Desa/Kelurahan, di proses untuk dicetak Dokumen Kependudukan
- e) Operator Dinas mengajukan permohonan dokumen untuk disetujui tanda tangan elektronik kepada Kepala Dinas
- f) Kepala Dinas menyetujui tanda tangan elektronik untuk berkas yang telah diajukan
- g) Petugas Desa/Kelurahan menyampaikan Dokumen Kependudukan yang sudah jadi kepada pemohon.

Dari penelitian tersebut membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Kios e-Pak Ladi dan dari Aparatur Pemerintah Desa Sukorame cukup baik, namun beberapa memang kurang ramah dari segi pelayanannya. Kemudian pada penyelesaian pengajuan dokumen

kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat juga menunjukkan bahwa terjadi keterlambatan proses hingga 3 bulan. Namun, penyebabnya diketahui dari kendala yang terjadi pada aplikasi e-Pak Ladi dan dari jaringan internet yang tidak stabil.

3). Fungsi Organisasi

Pemantauan fungsi organisasi dalam program merupakan sebuah penilaian terhadap organisasi yang menjalankan atau yang membuat sebuah kebijakan. Dalam tahap ini penilaian organisasi berupa Pemerintah Kabupaten dengan Pemerintah Desa yang berkolaborasi untuk menentukan keberhasilan sebuah program. Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi Pemerintah Desa Sukorame telah melakukan upaya sosialisasi guna memperkenalkan program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame menyediakan pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus jauh-jauh ke pusat Pemerintah Kabupaten Pasuruan.

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 masyarakat merasa terbantu dengan adanya pelayanan program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, meskipun 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 keluhan dari masyarakat akibat lamanya pengajuan dokumen yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.

e. Efisiensi

Pada hasil penelitian efisiensi yaitu analisis biaya dan manfaat yang dirasakan sejak penerapan program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo. Menunjukkan dari segi biaya atau anggaran yang dikeluarkan oleh Pemerintah Desa Sukorame adalah untuk pemenuhan fasilitas pada Kios e-Pak Ladi terdapat beberapa fasilitas wajib yang harus dipersiapkan pada awal Kios e-Pak Ladi diterapkan.

1) Analisis Biaya

Dalam analisis biaya untuk pemenuhan fasilitas tersebut diperoleh dari anggaran dana dengan modal dana sebesar Rp25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) yang diambil dari ADD (Anggaran Dana Desa) yang dimana dalam anggaran ini dibuat untuk pemenuhan kebutuhan Kios e-Pak Ladi diantaranya:

Pada keterangan dan perincian dana yang dikeluarkan oleh Desa Sukorame menjadi keterbatasan peneliti untuk digali lebih lanjut dikarenakan, penanggung jawab masalah keuangan pada saat itu sudah meninggal. Sehingga pejabat sementara sekarang tidak terlalu mengerti akan perincian dana tersebut.

2). Analisis manfaat

Pada hasil penelitian melalui proses wawancara menunjukkan bahwa manfaat yang didapatkan oleh masyarakat dan Aparatur Pemerintah Desa Sukorame dengan penerapan program pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kios e-Pak Ladi yaitu:

- a) Masyarakat merasa terbantu dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan dengan jarak yang dekat
- b) Masyarakat tidak harus mengalami antrian panjang seperti saat mengurus dokumen di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan
- c) Masyarakat juga senang karena pada pelayanan Kios e-Pak Ladi ini tidak memungut biaya sama sekali
- d) 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.
- e) Aparatur Pemerintah Desa merasa lebih baik lagi dalam melakukan upaya perbaikan kinerjanya.

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

Pada hasil penelitian melalui proses wawancara menunjukkan bahwa manfaat yang didapatkan oleh masyarakat dan Aparatur Pemerintah Desa Sukorame dengan penerapan program pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kios e-Pak Ladi yaitu:

- a. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan dengan jarak yang dekat

- b. Masyarakat tidak harus mengalami antrian panjang seperti saat mengurus dokumen di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan
- c. Masyarakat juga senang karena pada pelayanan Kios e-Pak Ladi ini tidak memungut biaya sama sekali
- d. 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.
- e. Aparatur Pemerintah Desa merasa lebih baik lagi dalam melakukan upaya perbaikan kinerjanya.

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 masyarakat merasa terbantu dengan adanya pelayanan program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, meskipun 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. dengan adanya Kios e-Pak ladi ini juga harapannya agar masyarakat lebih meningkatkan kembali akan pentingnya identitas kependudukan dan juga diharapkan pada program Kios e-Pak Ladi dapat dipertahankan lebih baik lagi kedepannya.

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.

Program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan menunjukkan bahwa program ini berhasil diterapkan dan sudah memnuhi target atau sasaran dari program yaitu masyarakat Desa Sukorame, akan tetapi dari pelaksanaan program dan aplikasi e-

Pak Ladi masih terdapat kendala maupun kekurangan diantaranya yaitu:

- a. Jaringan internet yang tidak stabil menjadi kendala 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 pengajuan dokumen melalui aplikasi e-Pak Ladi gagal sehingga harus pending proses
- b. SDM yang tidak memadai karena petugas yang menjalankan harus merangkap jabatan menjadi penyebab kinerja pelayanan pada Kios e-Pak Ladi terhambat
- c. Kesadaran masyarakat yang kurang akan pentingnya dokumen kependudukan
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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
- h. Perbaikan dan pembaharuan sistem aplikasi dilakukan secara bertahap setiap 3 bulan sekali

Akan tetapi, dari kendala maupun kekurangan dari pelaksanaan atau penerapan program Kios e-Pak Ladi di Desa Sukorame, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan tetap memiliki dampak positif dan memberikan manfaat bagi masyarakat Desa Sukorame diantaranya:

- a. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan dengan jarak yang dekat
- b. Masyarakat tidak harus mengalami antrian panjang seperti saat mengurus dokumen di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan
- c. Masyarakat juga senang karena pada pelayanan Kios e-Pak Ladi ini tidak memungut biaya sama sekali
- d. 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.

- e. Aparatur Pemerintah Desa merasa lebih baik lagi dalam melakukan upaya perbaikan kinerjanya.

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)
- Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

Buku

- 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
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldaña (2014) Qualitative data analysis; a methods sourcebook 3rd ed. (London: Sage Publication)
- Peter H. Rossi, Mark W. Lipsey, Howard E. Freeman. (2004) *Evaluation: A System Approach* 7th ed. (London: Sage Publication)

Jurnal

- 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 public policy review* vol .20
- Fajriyah Azumatul, Balinda Nurul Ainayah, Choiratun 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
- 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*
- 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 Public Policy*: " Komunikasi Pada Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan". *Indonesian Journal of Public 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.

Sumber Website:

Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. 2021. Inovasi KIOS e-PAK LADI Raih Top 30 Kovablik Jatim 2021 | pasuruankab.go.id. Diakses pada 7 Desember 2022 pukul 22.19
<https://pasuruankab.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-pemb-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-pemb-pasuruan-dapat-penghargaan-top-30-kovablik-jatim-2021/](https://lenteratoday.com/inovasi-kios-e-pak-ladi-pemb-pasuruan-dapat-penghargaan-top-30-kovablik-jatim-2021/).

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/banungil/19/01/2023/sudah-ada-e-pak-ladi-komisi-i-setelah-temukan-antrean-di-dispendukcapil/amp/>

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/videow?id=54>