

**IMPLEMENTASI KIOS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
LANGSUNG JADI SECARA ELEKTRONIK (E-PAK LADI)
DI DESA KEJAPANAN KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

**DEA ANNISA
NPM. 21041010156**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
IMPLEMENTASI KIOS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI SECARA ELEKTRONIK
(E-PAK LADI) DI DESA KEJAPANAN KABUPATEN PASURUAN

Disusun Oleh:

Dea Annisa
NPM 21041010156

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Penilaian/Verifikasi Ilmiah

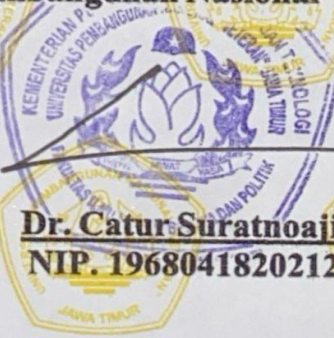
Menyetujui,

Pembimbing


Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216319

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI KIOS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI SECARA ELEKTRONIK
(E-PAK LADI) DI DESA KEJAPANAN KABUPATEN PASURUAN**

Disusun Oleh:

DEA ANNISA
NPM. 21041010156

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Journal of Humanities and Social Studies Universitas Pakuan
(Terakreditasi Sinta 3) Volume 09 Nomor 3, Juli 2025**

Menyetujui,

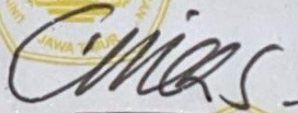
Pembimbing



Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216319

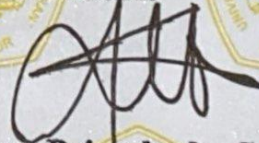
Tim Penguji

1. Ketua



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

2. Sekretaris



Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216319

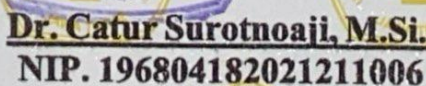
3. Anggota



Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Catur Surotnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI
IMPLEMENTASI KIOS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI SECARA ELEKTRONIK
(E-PAK LADI) DI DESA KEJAPANAN KABUPATEN PASURUAN

Disusun Oleh :

DEA ANNISA
NPM. 21041010156

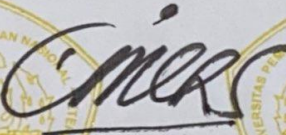
Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 17 Juni 2025

Menyetujui,

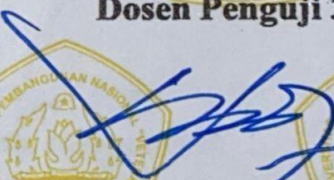
Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001


Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216319


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dea Annisa
NPM : 21041010156
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 17 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



Dea Annisa
21041010156

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menuliskan Skripsi sesuai format yang telah ditentukan dengan judul **“Implementasi Kios Pelayanan Administrasi Langsung Jadi Secara Elektronik (E-Pak Ladi) di Desa Kejapanan Kabupaten Pasuruan”**. Dalam penulisan Skripsi ini penulis ucapkan Terima kasih kepada Bapak Bayu Priambodo, S.IP.,M.IP, selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan dan arahan kepada penulis. Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak lain yang terlibat dalam penulisan Skripsi ini antara lain:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M. AP, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Ayah dan Kakak yang selalu memberikan dukungan dan memberikan doa agar penulis mendapatkan kelancaran dan penyusunan skripsi
5. Almh. Mama yang meskipun tidak ikut mendampingi penulis dalam penyusunan skripsi namun menjadi motivasi penulis untuk mendapatkan gelar sarjana
6. Bapak Deny Primadona selaku Staff PIAK Dispendukcapil yang memberikan informasi dan data terkait E-Pak Ladi

7. Ibu Iin Susantiningsih selaku Kasie Pelayanan Balai Desa Kejapanan yang menjadi Operator sekaligus informan peneliti pada Kios E-Pak Ladi di Desa Kejapanan
8. Teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung dan membantu penulis berproses bersama dari awal hingga akhir masa perkuliahan

Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat menjadi panduan dalam melaksanakan penelitian. Penulis mengharapkan masukan berupa saran dan Kritik guna meningkatkan kualitas skripsi ini. Dengan tujuan memperbaiki dan penyempurnaan agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi pembaca di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pembaca yang berkepentingan.

Surabaya, 28 Mei 2025

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Kebijakan Publik	22
2.2.2 Implementasi Kebijakan	28
2.2.3 Teori Implementasi Kebijakan	30
2.2.4 <i>E-Government</i>	38

2.3 Kerangka Berfikir	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Lokasi Penelitian	43
3.3 Fokus Penelitian	43
3.4 Sumber Data	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Penentuan Informan	53
3.7 Teknik Analisis Data.....	55
3.8 Teknik Keabsahan Data	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
4.1.1 Gambaran Umum Kios E-Pak Ladi.....	65
4.1.2 Gambaran Umum Desa Kejapanan	67
4.1.3 Visi dan Misi Desa Kejapanan	68
4.1.4 Struktur Organisasi Desa Kejapanan	70
4.1.5 Komposisi Penduduk Desa Kejapanan.....	71
4.2 Hasil Penelitian.....	72
4.2.1 Kemampuan Organisasi.....	73
4.2.2 Informasi.....	85
4.2.3 Dukungan	88
4.2.4 Pembagian Potensi.....	91
4.3 Pembahasan	93
4.4 Tabel Matriks Hasil Penelitian	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101

5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Kabupaten Pasuruan 2024	11
Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk dan Pemohon Kios E-Pak Ladi.....	12
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	18
Tabel 4. 1 Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4. 2 Penduduk Berdasarkan Usia	71
Tabel 4. 3 Penduduk Berdasarkan Pendidikan.....	72
Tabel 4. 4 Jumlah Pemohon E-Pak Ladi per Minggu	76
Tabel 4. 5 Tahapan Kios E-Pak Ladi Desa Kejapanan.....	79
Tabel 4. 6 Anggaran Pengadaan Kios E-Pak Ladi	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Dugaan Maladministrasi Ombudsman RI 2024.....	2
Gambar 1. 2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Tahun 2024	3
Gambar 1. 3 Kitir E-Pak Ladi	13
Gambar 2. 1 Faktor Implementasi Kebijakan Warwick 1979.....	37
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir	41
Gambar 3. 1 Komponen Teknik Analisis Data Miles dan Huberman.....	55
Gambar 4. 1 Logo Kios E-Pak Ladi.....	65
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Desa Kejapanan	70
Gambar 4. 3 Bimbingan Operator Kios E-Pak Ladi	75
Gambar 4. 4 Grup Koordinasi Verifikator dan Operator E-Pak Ladi	77
Gambar 4. 5 SOP Kios E-Pak Ladi Desa Kejapanan.....	78
Gambar 4. 6 Pending Pemohon Kios E-Pak Ladi.....	81
Gambar 4. 7 Pertemuan Rutinan RW.....	85
Gambar 4. 8 Routerboard jaringan E-Pak Ladi Desa Kejapanan	88
Gambar 4. 9 Surat Tugas Operator Kios E-Pak Ladi Desa Kejapanan.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi	106
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	107
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	109
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	110
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	112
Lampiran 6 Sertifikat Jurnal	113
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	114
Lampiran 8 Letter Of Acceptance	115
Lampiran 9 Form 2 Plagiasi.....	116

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KIOS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI SECARA ELEKTRONIK (E-PAK LADI) DI DESA KEJAPANAN KABUPATEN PASURUAN

DEA ANNISA
NPM. 21041010156

Dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggungjawab dalam penyelenggaraannya. Salah satunya adalah Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yang memiliki terobosan pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan dan pencatatan Sipil yaitu Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik (E-Pak Ladi) di Desa Kejapanan Kabupaten Pasuruan. Dalam implementasinya terdapat berbagai kendala yaitu ketidaksesuaian SOP penyelesaian dan kurangnya koordinasi antara Verifikator dan Operator E-Pak Ladi yang mengakibatkan terjadi keterlambatan penyelesaian permohonan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi Kios E-Pak Ladi di Desa Kejapanan Kabupaten Pasuruan. Metode penelitian menggunakan kualitatif studi kasus. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berfokus pada faktor keberhasilan yang perlu diperhatikan dalam implementasi kebijakan menurut Warwick dalam Subianto 2020 yang mencakup kemampuan organisasi, Informasi, Dukungan, dan pembagian potensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kios E-Pak Ladi di Desa Kejapanan telah memenuhi kebutuhan adminduk masyarakatnya atau dapat dikatakan terimplementasi dengan baik. Kemampuan organisasi yang cukup namun terdapat keterlambatan penyelesaian dikarenakan kurangnya koordinasi antara verifikator dan operator, informasi yang diberikan mengenai E-pak Ladi sudah cukup jelas, dukungan positif dari berbagai pihak yaitu Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, Balai Desa Kejapanan dan Masyarakat. Pembagian potensi yang cukup jelas dan terstruktur.

Kata Kunci : *E-Government*; Implementasi; Kebijakan Publik; Kios E-Pak Ladi

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC DIRECT POPULATION ADMINISTRATION SERVICE KIOSKS (E-PAK LADI) IN KEJAPANAN VILLAGE, PASURUAN REGENCY

DEA ANNISA
NPM. 21041010156

In fulfilling public service needs, the government has a responsibility in its implementation. One such example is the Civil Registry and Population Office of Pasuruan Regency, which has introduced an innovative solution to meet administrative needs related to population and civil registration: the Electronic Population Administration Service Kiosk (E-Pak Ladi) in Kejapanan Village, Pasuruan Regency. In its implementation, there are various challenges, including inconsistencies in standard operating procedures (SOPs) for processing applications and a lack of coordination between verifiers and E-Pak Ladi operators, which has led to delays in processing applications. The purpose of this study is to describe the implementation of the E-Pak Ladi kiosk in Kejapanan Village, Pasuruan Regency. The research method used is a qualitative case study. Data analysis techniques include data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The focus of this research is on the factors that need to be considered in policy implementation according to Warwick in Subianto 2020, namely organizational capacity, information, support, and distribution of potential. The results of the study indicate that the E-Pak Ladi kiosk in Kejapanan Village has met the civil registration needs of its community or can be said to have been implemented effectively. Organizational capacity is adequate, but there are delays in completion due to a lack of coordination between verifiers and operators. The information provided about E-Pak Ladi is clear, and there is positive support from various parties, including the Pasuruan Regency Population and Civil Registration Office, the Kejapanan Village Office, and the community. The distribution of potential is clear and structured.

Keywords : E-Government; Implementation; Public Policy; E-Pak Ladi Kiosk