

## RENCANA STRATEGIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASURUAN TENTANG PROGRAM PENDAFTARAN PENDUDUK MELALUI E-PAKLADI

*The Strategic Plan of the Population and Civil Registration Office of Pasuruan Regency on  
the Implementation of the e-PAKLADI Population Registration Program*

Gracia Kristiani Elo<sup>1</sup>, Firman Firdausi<sup>2</sup>, Roro Merry Chornelia<sup>3</sup>

<sup>1)2)3)</sup>Program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

Indonesia

<sup>1)</sup>[graciakristiani113@gmail.com](mailto:graciakristiani113@gmail.com)

<sup>2)</sup>[merry.chornelia@yahoo.com](mailto:merry.chornelia@yahoo.com),

<sup>3)</sup>[firman.firdausi.88@gmail.com](mailto:firman.firdausi.88@gmail.com)

### *Abstrak*

Penelitian ini diangkat untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan rencana strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dalam mendukung Program Pendaftaran Penduduk melalui layanan elektronik berbasis desa. Latar belakang penelitian ini didasari oleh kebutuhan akan layanan administrasi kependudukan yang cepat tanggap, merata, serta berbasis teknologi seiring luasnya wilayah dan tingginya mobilitas penduduk. Metode yang di gunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus dari penelitian diarahkan pada mekanisme pelaksanaan program, peran rencana strategis, serta yang menjadi faktor-faktor pendukung dan yang menghambat dalam menerapkan implementasi dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan elektronik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, memperluas akses masyarakat hingga tingkat desa, serta mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan. Faktor pendukung utama meliputi komitmen organisasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan kerja sama lintas perangkat daerah, sedangkan faktor penghambat mencakup keterbatasan jaringan, sarana prasarana, dan kapasitas sumber daya manusia. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa rencana strategis berperan penting sebagai pedoman kebijakan dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

**Kata kunci : Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Pendaftaran Penduduk, Rencana Strategis**

### *Abstract*

The goal of this research is to look into how the strategic plan is being carried out by the Population and Civil Registration Office in Pasuruan Regency. in supporting the Population Registration Program through village-based electronic services. The reason for this research comes from the necessity for responsive, equitable, and technology-based population

administration services due to the vast area and high population mobility. The approach taken for this research is descriptive qualitative, and it gathers information by observing, interviewing, and reviewing documents. The focus of the study is directed at the program implementation mechanism, the role of the strategic plan, and the supporting and inhibiting factors in implementing the implementation in services. The results of the study indicate that the implementation of electronic services can increase the effectiveness of population administration services, expand community access to the village level, and accelerate the process of issuing population documents. The main supporting factors include organizational dedication, the use of information technology, and cooperation across regional agencies, while inhibiting factors include network limitations, infrastructure, and human resource capacity. The conclusion of this study shows that the strategic plan plays an important role as a policy guideline in realizing effective, transparent, and community-oriented population administration services.

**Keywords:** *Population Administration, Population Registration, Public Service, Strategic Planning*

## PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan memiliki peran strategis pada penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah dikarenakan menyediakan data dasar yang menjadi rujukan utama dalam perencanaan kebijakan publik, pelayanan sosial, serta perlindungan hak-hak sipil masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam merancang strategi pelayanan yang efektif, efisien, serta cepat tanggap terhadap kebutuhan rakyat. Namun demikian, banyak daerah, dalam pelayanan khususnya kependudukan masih menghadapi berbagai macam kendala, seperti keterbatasan akses layanan, kondisi geografis yang luas, serta ketergantungan pada prosedur birokrasi yang konvensional. Oleh Sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan merespons tantangan tersebut melalui penyusunan Rencana Strategis yang menitikberatkan pada inovasi pelayanan berbasis digital, salah satunya melalui program e-PAKLADI (Elektronik Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi). Program ini dirancang untuk meningkatkan pelayanan kependudukan terhadap masyarakat di desa hingga di kecamatan dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga mempermudah masyarakat memperoleh dokumen kependudukan secara cepat, mudah, dan transparan. Implementasi e-PAKLADI sangat penting untuk peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung agenda reformasi dan birokrasi serta tata kelola pemerintahan yang baik.

Meskipun program e-PAKLADI telah diimplementasikan secara luas di Kabupaten Pasuruan, efektivitas pelaksanaannya sangat bergantung pada keselarasan antara rencana strategis yang disusun dengan praktik pelayanan di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan

kajian yang menganalisis bagaimana pelaksanaan program e-PAKLADI sebagai instrumen strategis dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis keterkaitan antara implementasi rencana strategis perangkat daerah dengan inovasi pelayanan kependudukan berbasis digital di tingkat lokal, khususnya dalam konteks pemerataan akses layanan dan peningkatan efektivitas pelayanan publik. Tujuan Penelitian ini (a). menganalisis bagaimana pelaksanaan program e-PAKLADI mendukung pelayanan administrasi dan pencatatan kependudukan di Kabupaten Pasuruan (b). menganalisis faktor pendukung dan hambatan dalam penerapannya sebagai upaya peningkatan efektivitas pelayanan pendaftaran penduduk.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif. Penelitian evaluative, yaitu studi yang bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan rencana strategis DISPILKAB dalam mendukung Program Pendaftaran Penduduk melalui E-PAKLADI. Subjek penelitian meliputi ketua Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, Petugas operator dan petugas layanan E-PAKLADI, aparat desa dan kecamatan, serta masyarakat pengguna layanan.

Bahan dari penelitian ini adalah Data Primer dan Sekunder. untuk Data primer diperoleh melalui Observasi dan Wawancara mendalam, untuk data sekunder bersumber dokumen resmi yaitu Rencana Strategis Disdukcapil, Standar Operasional Prosedur (SOP), laporan kinerja, regulasi terkait administrasi kependudukan, serta dokumen evaluasi Zona Integritas. Dalam penelitian ini Alat yang digunakan meliputi wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, alat dokumentasi, dan perangkat pencatat data.

Hasil penelitian tersebut berupa temuan mengenai bagaimana pelaksanaan layanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang baik, dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumen dengan cara triangulasi. Sementara metode analisis datanya dilakukan dengan kualitatif interaktif bersifat tematik. Tahap Analisis data tersebut biasanya digunakan dalam penelitian-penelitian yang tidak menggunakan model statistik kuantitatif. Melainkan analisis data lapangan disusun dengan tema utama terkait temuan lapangan dalam bentuk analisa dan interpretasi data untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

ini tidak menggunakan model statistik kuantitatif, melainkan analisis tematik berbasis interpretasi data lapangan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Etika pengambilan data dilakukan dengan menjunjung prinsip kerahasiaan informan, persetujuan sadar (informed consent), objektivitas peneliti, serta penggunaan data hanya untuk kepentingan akademik. Seluruh proses penelitian sesuai dengan norma dan etika penelitian sosial dan administrasi publik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana Program E-PAKLADI digunakan sebagai bagian dari pelaksanaan Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan untuk mendukung layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan. Dengan menggunakan Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi, hasil penelitian disajikan secara deskriptif, serta dipadukan dengan data pendukung untuk memperjelas uraian hasil penelitian.

### 1. Pelaksanaan Program E-PAKLADI

E-PAKLADI merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dirancang untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat hingga tingkat desa dan kelurahan. Implementasi program ini menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam mekanisme pelayanan, dari sistem konvensional yang terpusat di kantor Dispendukcapil menjadi pelayanan terdesentralisasi melalui desa, kelurahan, dan Kios e-PAKLADI.

Secara operasional, alur pelayanan e-PAKLADI dimulai dari pengajuan permohonan oleh masyarakat melalui petugas desa atau kios layanan. Berkas permohonan diunggah ke dalam sistem e-PAKLADI dan diverifikasi oleh operator Dispendukcapil. Dokumen yang telah dinyatakan lengkap selanjutnya ditandatangani secara elektronik dan dapat langsung dicetak di lokasi pelayanan terdekat. Mekanisme ini terbukti mempercepat waktu pelayanan serta mengurangi beban antrian di kantor Dispendukcapil. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan melalui e-PAKLADI lebih efisien dibandingkan pelayanan manual, terutama bagi masyarakat pedalaman yang jauh dari pusat.

### 2. Cakupan Layanan Program e-PAKLADI

Pelaksanaan e-PAKLADI mencakup berbagai jenis layanan administrasi kependudukan yang tidak hanya dapat diproses di kantor Dispendukcapil, bisa dari wilayah masing-masing layanan tersebut terdapat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1. Jenis Layanan Administrasi Kependudukan Melalui E-PAKLADI**

No	Jenis Layanan Administrasi Kependudukan melalui E-PAKLADI
1	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
2	Perekaman dan Pencetakan KTP-el
3	Penerbitan Akta Kelahiran
4	Penerbitan Akta Kematian
5	Kartu Identitas Anak (KIA)

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, 2025*

Data tersebut menunjukkan bahwa e-PAKLADI tidak hanya berfokus pada satu jenis layanan, tetapi mencakup hampir seluruh layanan utama administrasi kependudukan, sehingga meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan publik.

### 3. Sebaran Kios e-PAKLADI di Kabupaten Pasuruan

Sebagai bentuk perluasan jangkauan pelayanan, Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan menempatkan Kios e-PAKLADI di berbagai desa dan kelurahan. Hingga tahun 2025, kios layanan telah tersebar hampir merata di seluruh wilayah administratif Kabupaten Pasuruan. Keberadaan kios ini sangat mempermudah masyarakat baik di desa maupun kecamatan dalam mengurus dokumen kependudukan di daerah masing-masing tanpa perlu mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan secara langsung.

**Tabel 2. Sebaran Kios e-PAKLADI di Kabupaten Pasuruan**

No	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah Kecamatan	24 Kecamatan
2	Jumlah Desa/Kelurahan	365 Desa/Kelurahan
3	Desa/Kelurahan Terlayani	365 Desa/Kelurahan

*Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, 2025*

Sebaran kios yang merata ini mencerminkan Kinerja pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan.

### 4. Faktor Pendukung Pelaksanaan Program e-PAKLADI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-PAKLADI didukung oleh beberapa faktor utama. Pertama, adanya dukungan kebijakan strategis yang tertuang dalam Renstra Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Kedua, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang relatif memadai, seperti jaringan internet, sistem aplikasi terintegrasi, serta penggunaan tanda tangan elektronik. Ketiga, kompetensi sumber daya manusia, baik di tingkat Dispendukcapil maupun aparat desa, yang telah mendapatkan pelatihan terkait

penggunaan sistem e-PAKLADI. Selain itu, dukungan pimpinan dan komitmen terhadap pembangunan Zona Integritas turut memperkuat konsistensi pelaksanaan program ini.

#### **5. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program e-PAKLADI**

Meskipun secara umum berjalan dengan baik, pelaksanaan e-PAKLADI masih menghadapi beberapa kendala. Kendala utama yang ditemukan antara lain gangguan jaringan internet di beberapa wilayah desa, keterbatasan kemampuan teknis petugas desa tertentu, serta

rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan terkadang mengalami keterlambatan, khususnya di wilayah dengan kondisi geografis yang sulit dijangkau.

Namun demikian, Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan secara aktif melakukan upaya perbaikan melalui peningkatan koordinasi dengan pemerintah desa, penguatan pelatihan teknis, serta penyediaan layanan bantuan dan pendampingan kepada masyarakat.

Pembahasan ini difokuskan pada pengujian hipotesis studi ini yang menunjukkan bahwa implementasi Rencana Strategis Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan melalui Program E-PAKLADI mampu meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan temuan penelitian, hipotesis tersebut terbukti dan dapat diterima oleh masyarakat, meskipun implementasinya belum sepenuhnya berjalan optimal di seluruh wilayah pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program e-PAKLADI telah mampu mendukung pelaksanaan Renstra Disdukcapil Kabupaten Pasuruan, khususnya dalam meningkatkan kecepatan pelayanan, memperluas akses layanan, serta memperbaiki transparansi proses administrasi kependudukan. Temuan ini Menunjukkan kesamaan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dimana menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi berkontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi. Digitalisasi layanan terbukti mampu memangkas rantai birokrasi serta mengurangi interaksi tatap muka yang berpotensi menimbulkan praktik pelayanan tidak transparan.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan perbedaan dibandingkan dengan beberapa kajian terdahulu, terutama pada karakteristik pelayanan “langsung jadi” yang diterapkan melalui e-PAKLADI. Berbeda dengan inovasi layanan digital di daerah lain yang masih memusatkan pencetakan dokumen di kantor dinas, e-PAKLADI memungkinkan pencetakan dokumen kependudukan dilakukan di tingkat desa dan kelurahan. Pola ini menunjukkan adanya desentralisasi pelayanan yang lebih progresif serta memberikan kemudahan nyata bagi masyarakat, terutama di wilayah dengan kondisi geografis yang sulit dijangkau. Keunikan utama dari hasil penelitian ini terletak pada keterkaitan yang kuat antara perencanaan strategis dan inovasi pelayanan publik. Program e-PAKLADI bukan hanya berfungsi sebagai inovasi teknis, tetapi juga menjadi instrumen implementatif dari Renstra



Disdukcapil Kabupaten Pasuruan. Ini membuktikan bahwa dokumen rencana strategis tidak hanya berhenti pada tataran normatif, melainkan mampu diterjemahkan ke dalam program operasional yang sangat berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan perencanaan strategis sektor publik sangat ditentukan oleh konsistensi antara perencanaan dan pelaksanaan di lapangan.

Adapun kondisi yang menyebabkan hasil penelitian menunjukkan peningkatan efektivitas pelayanan tidak terlepas dari Berbagai faktor pendukung, yaitu komitmen pimpinan dan aparatur, dukungan kebijakan internal, pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD), serta keterlibatan pemerintah desa sebagai ujung tombak pelayanan. Faktor-faktor tersebut memperkuat implementasi E-PAKLADI inovasi yang mampu memberikan pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan komponen penghambat yang memengaruhi optimalisasi program, semacam keterbatasan infrastruktur jaringan, variasi kapasitas sumber daya manusia di tingkat desa, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Kondisi ini menjelaskan mengapa dampak e-PAKLADI terhadap efektivitas pelayanan belum sepenuhnya merata. Temuan ini menegaskan keberhasilan inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya didasarkan pada oleh teknologi, itu didasarkan pada seberapa siap sumber daya dan lingkungan pendukung. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penelitian ini menunjukkan Program E-PAKLADI merupakan praktik inovasi pelayanan publik yang efektif dalam mendukung pelaksanaan rencana strategis Disdukcapil Kabupaten Pasuruan. Program ini dapat dijadikan model pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di daerah lain dengan karakteristik wilayah yang serupa.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan Hasil penelitian tentang Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pauruan Tentang Program Pendaftaran Penduduk Melalui E-PAKLADI, disimpulkan bahwa implementasi program e-PAKLADI telah berjalan selaras dengan arah kebijakan strategis yang tertuang dalam Renstra Disdukcapil Kabupaten Pasuruan Tahun 2024–2026. Program ini secara nyata mampu mendukung peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi informasi, khususnya



dalam mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan, memperluas akses pelayanan hingga tingkat desa dan kelurahan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Dengan demikian, tujuan penelitian yang berfokus pada analisis pelaksanaan program dan keterkaitannya dengan rencana strategis dapat dinyatakan tercapai, sekaligus membuktikan bahwa hipotesis penelitian mengenai peran strategis E-PAKLADI dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh administrasi kependudukan dapat diterima.

Hasil penelitian juga menunjukkan terlaksananya program E-PAKLADI meskipun ada beberapa faktor pendukung dan penghambat. Faktor yang mendukung yaitu komitmen pimpinan, dukungan kebijakan dan regulasi, pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta keterlibatan aktif pemerintah desa dalam penyelenggaraan layanan. Sementara itu, faktor penghambat yang masih ditemukan antara lain keterbatasan sarana dan prasarana teknologi, kualitas jaringan internet di beberapa wilayah, serta perbedaan tingkat literasi digital masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas program belum sepenuhnya merata dan masih memerlukan penguatan berkelanjutan.

Implikasi dari hasil penelitian ini menegaskan bahwa perencanaan strategis yang terintegrasi dengan inovasi pelayanan digital merupakan kunci dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat. Program E-PAKLADI dapat dijadikan model Praktek yang baik (best practice) dalam pengembangan pelayanan kepada masyarakat berbasis digital di daerah lain, khususnya pada sektor kependudukan. Selain itu, hasil penelitian ini memperkuat pentingnya sinkronisasi antara dokumen perencanaan strategis dan implementasi program agar tujuan pembangunan pelayanan publik dapat tercapai secara optimal.

Saran untuk penelitian berikutnya, yaitu untuk melakukan penelitian dengan metode kuantitatif atau metode campuran untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta dampak program e-PAKLADI secara lebih terukur. Penelitian berikutnya juga dapat memperluas fokus kajian pada aspek keberlanjutan inovasi, keamanan data kependudukan, serta perbandingan efektivitas pelayanan sebelum dan sesudah penerapan layanan digital. karena itu, hasil penelitian ke depannya diharapkan dapat menyumbangkan kontribusi yang komprehensif terhadap pengembangan Rencana Strategis untuk peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan daerah lainnya.

## REFERENSI

- Pratama, A., & Sari, D. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik melalui Program E-PAKLADI di Desa Gendro, Kabupaten Pasuruan*. *Triwikrama Journal*, 5(2), 45-60.  
<https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/triwikrama/article/view/6812>.
- Nugroho, H. (2024). *Implementasi Kios E-PAKLADI dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pasuruan*. *Jurnal Preprint UMSIDA*, 1-20.  
<https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/221/1398/1430>.
- Widodo, A. (2023). *Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Indonesia: Tantangan dan Strategi*. *Jurnal OPPAS*, 2(1), 30-45.  
<https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JOPPAS/article/download/6199/3712/61291>.
- Sinambela, L. P. (2022). *Reformasi Birokrasi melalui Digitalisasi Administrasi Kependudukan*. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(3), 112-128.
- Handayani, R. (2021). *Efektivitas Renstra Disdukcapil dalam Peningkatan Pelayanan Digital*. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 8(4), 200-215.
- Suryono, B. (2021). *Program Pendaftaran Penduduk Berbasis Elektronik: Studi Kasus Daerah*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 78-92.
- Soetomo, S. (2019). *Administrasi Kependudukan sebagai Instrumen Pembangunan Nasional*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(3), 150-165.
- Wahab, S. A. (2018). *Sinkronisasi Renstra Daerah dengan RPJMD dalam Sektor Kependudukan*. *Jurnal Perencanaan Pembangunan*, 4(2), 90-105.
- Widodo, M. (2017). *Inovasi Pelayanan Digital di Disdukcapil: Studi Komparatif*. *Jurnal Manajemen Publik*, 12(1), 55-70.
- Kacaribu, A. H. (2016). *Tata Kelola Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi*. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(4), 180-195.