

# **EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)**

<sup>1</sup> Izzatul Hasibah, <sup>2</sup>Hayat, <sup>3</sup>Hirshi Anadza

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Correspondence Author: [izzatulhasibah2000@gmail.com](mailto:izzatulhasibah2000@gmail.com)

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

## **Abstract**

*The purpose of this study is to determine the effectiveness of the Poedak application program that has been running so far. The research method used in this study is descriptive qualitative by describing phenomena or events that occur in the field. The research focus is related to the effectiveness of the Poedak application program using Budiani's theory (program objectives, program outreach, program objectives, and program monitoring) and the implementation of services using the Poedak application, including the supporting and supporting factors. Data collection was carried out using observation techniques, interviews, document collection, and visual documentation materials. The results obtained in the study showed that the Poedak application program was running quite effectively based on the indicators used by the researchers. However, there are several achievements that have not been maximized. There are several points that need to be improved so that it can be said to be optimal. As in the socialization of the program that is carried out less optimally. Through the research process carried out, several suggestions were found that researchers could provide, namely by optimizing the socialization of the Poedak application program to the public, adding information on the official Disdukcapil website about the Poedak application program, and clarifying procedures and administrative rules related to filing services online.*

**Keywords: Effectiveness; E-government; Public Service; Poedak Application Service**

## **Abstrak**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas program aplikasi Poedak yang dijalankan selama ini. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan cara menggambarkan fenomena atau peristiwa yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian berkaitan dengan efektifitas program aplikasi Poedak dengan menggunakan teori Budiani (sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program) serta pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Poedak, termasuk faktor pengambat dan pendukungnya. Pengumpulan data dilakukan dengan Teknik observasi, wawancara, pengumpulan dokumen, dan materi dokumentasi visual. Hasil yang diperoleh pada penelitian menunjukkan bahwa program aplikasi Poedak berjalan cukup efektif berdasarkan indikator yang digunakan peneliti. Namun, terdapat beberapa pencapaian yang belum maksimal. Ada beberapa poin yang perlu ditingkatkan agar dapat dikatakan maksimal. Seperti pada sosialisasi program yang dilakukan kurang maksimal. Melalui proses penelitian yang dilakukan, ditemukan beberapa saran yang dapat peneliti berikan yakni dengan lebih mengoptimalkan sosialisasi program aplikasi Poedak kepada masyarakat, menambahkan informasi pada website resmi Disdukcapil tentang program aplikasi Poedak, dan memperjelas prosedur serta aturan administrasi terkait dengan pemberkasan pelayanan secara online.

**Kata Kunci: Efektivitas; E-government; Pelayanan Publik; Layanan Aplikasi Poedak**

Open Access at: <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## PENDAHULUAN

Saat ini pemerintah Indonesia sedang gencarnya dalam memaksimalkan pelayanan publik. Segala usaha serta inovasi baru telah dilakukan demi mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan mudah untuk masyarakat. Berdasarkan Ayat 2 Pasal 344 dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menyebutkan bahwa:

Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.

Permasalahan utama dalam meningkatkan pelayanan publik adalah minimnya inovasi pelayanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap konsep pelayanan. Bagaimana membuat inovasi layanan untuk meningkatkan pelayanan publik. Apakah inovasi layanan mampu menjawab permasalahan layanan publik saat ini. Sistem demokrasi yang luas dan bebas memungkinkankah penyelenggaraan publik secara baik. Banyak tantangan bagi pemerintah dalam rangka membangun kapasitas layanan sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat (Hayat:2020)

Pelayanan Publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Setiap Lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik adalah milik masyarakat, maka berilah pelayanan sebaik-baiknya, karena pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa (Hayat, 2017:1)

Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan publik merupakan kegiatan administrative dimana ada pemberi dan penerima pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat terkait dengan kepentingan publik. Wajar apabila masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, karena sudah haknya untuk menjamin penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih. Terlebih lagi di masa globalisasi seperti ini dimana perkembangan teknologi yang semakin pesat dan kian menunjukkan

kecanggihannya. Sehingga membuat manusia hidup bergantung pada kecanggihan teknologi.

Di era globalisasi yang serba digital ini menjadi salah satu alternatif pemerintah dalam melakukan reformasi. Globalisasi sendiri membawa pengaruh besar terhadap perubahan dalam segala bidang. Salah satu kecanggihan teknologi yang tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat ini adalah berbasis internet atau *online*. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin canggih pemerintah menerapkan kebijakan *Elektronik Government (E-Government)* atau pemerintahan berbasis *elektronik*. Dimana kebijakan tersebut merupakan salah satu upaya dari pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Salah satu instansi pemerintahan Kabupaten Gresik yang memanfaatkan teknologi berbasis *internet* adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Kementerian Dalam Negeri di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Serta bertanggungjawab atas rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan bangunan.

Proses pelayanan kependudukan tidak adanya petunjuk yang jelas menjadi keluhan dari masyarakat. Syarat atau aturan yang tidak diketahui masyarakat terkait apa saja yang dibutuhkan untuk mengurus kependudukan menjadikan pelayanan kurang efektif. Masyarakat masih harus bolak-balik untuk menanyakan apa saja syarat untuk pengurusan kependudukan dan juga kapan terselesaikannya pelayanan yang diajukan. Hal tersebut tentu saja menjadikan pelayanan kependudukan dan tertib administrasi di Disdukcapil Kabupaten Gresik terkesan sulit dan lama. Pelayanan publik haruslah diberikan yang terbaik dalam artian memiliki kualitas untuk diberikan kepada masyarakat. Begitu juga pada pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik perlu adanya perbaikan dalam pelayanannya.

Dalam usahanya memperbaiki kualitas pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik meluncurkan program inovasi terbaru. Yakni Program Pelayanan Online Kependudukan yang disingkat *Poedak*. Dimana program aplikasi tersebut berbasis *website* merupakan sistem monitoring dan pelayanan kependudukan *online*. *Poedak* sebagai bentuk implementasi dari *Elektronik Government*. Program *Poedak* merupakan jenis

pelayanan publik yang berbasis *online*. Diharapkan dengan adanya program *Poedak* ini dapat membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gresik. Seperti yang sudah dijelaskan dalam ketentuan umum Peraturan Bupati Gresik Nomor 49 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Gresik.

Penelitian serupa dilakukan oleh Syahid Akbar (2022) bahwa efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran berbasis aplikasi "Kucata'KI" Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar cukup efektif, karena hal ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang mana lebih baik daripada sebelumnya. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Syahid Akbar (2022) dimana dalam aplikasi Kucata'KI merupakan program khusus dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran khususnya bagi masyarakat Kota Makassar. Sedangkan dalam program pelayanan online kependudukan (*Poedak*) memiliki beberapa fitur yang disuguhkan yakni akta kelahiran, akta kematian, cetak ulang/perubahan kartu keluarga, ktp elektronik, kartu identic anak, kartu keluar/masuk (WNI), paket pecah/pisah kartu keluarga dan perkawinan/penceraian non muslim.

Berdasarkan dengan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait dengan pelaksanaan Program Online Kependudukan dan faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Program Online Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Untuk memperoleh pemahaman yang sama, pada kajian ini akan memberikan beberapa konseptualisasi yang berhubungan dengan masalah penelitian. Tujuannya adalah agar kita dapat menemukan kata kunci yang sesuai dengan format kajian sebagai ruanglingkup atau batasan penulisan ini.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Hayat (2018:81), secara prinsip bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Negara atau pemerintah kepada rakyat atau masyarakat sebagai upaya pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat, seperti Kesehatan, Pendidikan, pengajaran, usaha, perbankan, perhubungan dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Sinambela (2010:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Tidak dapat dipungkiri, bahwa kesuksesan reformasi birokrasi ditentukan oleh peran dan kualitas sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Sumber daya aparatur menjadi kunci utama dalam pengembangan organisasi birokrasi. Aparatur pelayanan publik mempunyai fungsi dan peran ganda dalam tanggung jawab dan tugas serta fungsinya. Pertama adalah sebagai abdi negara yang harus patuh dan tunduk terhadap ketentuan hukum perUndang-

undangan, dan yang kedua adalah sebagai pelayan bagi masyarakat untuk memberikan pelayanan secara maksimal, adil dan baik (Hayat, 2014). Upaya dalam meningkatkan kinerja mengenai administrasi yaitu dengan cara adanya Pendidikan dan pelatihan yang merata serta kontinuitas. Sehingga akan meningkatkan tingkat kinerja yang baik dan berkualitas, serta tanggungjawab yang diemban oleh setiap aparatur (Hayat dkk, 2019).

Menurut Dwiyanto (2006:56) yang dikutip dari La Ode Muhammad Elwan. (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendiri pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019).

### **E-Government**

Elektronik Government atau yang sering disingkat menjadi E-Government merupakan konsep yang sedang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan. E-government sendiri merupakan salah satu inovasi yang sedang gencarnya diterapkan secara merata di seluruh daerah Indonesia. Hal tersebut sesuai dengan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 2 tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi. Menurut Hartono, dkk (2010:16) (dalam Souficka Rachmi, 2019) Elektronik Government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication, and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis, dan antar Lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakat.

### **Efektivitas**

Purwadarminta (2006:238) (dalam Farida, 2019) mengemukakan kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil

dengan baik. Efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang, konteks yang mengikat dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya namun tetap memiliki kesamaan, yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebagai target dari suatu organisasi organisasi. Sedangkan Steers (1985:87) mengemukakan bahwa Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumberdaya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya. Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu indikator untuk mengukur program seberapa jauh target atau tujuan dan sasaran akhir yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Upaya mengevaluasi jalannya suatu program kegiatan, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Suatu program kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. Selain itu terdapat 4 variabel-variabel untuk mengukur efektivitas program sebagai berikut ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

### **Konseptual Program Poedak**

Program Online Kependudukan (Poedak) adalah program berbasis Web yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Gresik dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Tujuan dari adanya program Poedak adalah sebagai Langkah menifestasi reformasi administrasi dan reformasi birokrasi melalui optimalisasi pelayanan berbasis online guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam memproses pengajuan layanan dokumen adminduk secara digital, cepat dan akurat. Untuk mengakses program ini juga sangat mudah, dengan memanfaatkan teknologi melalui handphone atau *gadget android*. Bisa langsung membuka website resmi Disdukcapil Kabupaten Gresik. Sebelum mengajukan permohonan pelayanan secara *online*, masyarakat harus memiliki akun pada aplikasi Poedak. Cara pendafarannya pun terbilang sangat mudah, hanya perlu mengisi formulir dengan username melalui NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan mengisi sesuai dengan persyaratan yang tercantum.

Cara pendaftaran yang simpel memudahkan pengguna atau pendaftar dalam mengaksesnya. Setelah mengisi formulir dengan lengkap maka selanjutnya pendaftar bisa melanjutkan sesuai dengan intruksi. Untuk masuk dalam aplikasi Poedal maka memerlukan NIK (Nomor Induk Ke pendudukan) dan Password yang sebelumnya juga telah dibuat pada pendaftaran akun. Untuk ini pendaftar diharap mengingat atau mencatat password yang sudah dibuat untuk login selanjutnya. Setelah melakukan pendaftaran dan memiliki akun, maka pendaftar bisa memulai untuk mengajukan permohonan dengan login terlebih dahulu

menggunakan NIK dan Password. Aplikasi *Poedak* yang dikelola oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gresik ini menyediakan delapan fitur pelayanan mulai dari akta kelahiran, akta kematian, cetak ulang/perubahan kartu keluarga, ktp elektronik, kartu identik anak, kartu keluar/masuk (WNI), paket pecah/pisah dan perkawinan/penceraian non muslim.

## METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif pendekatan deskriptif. Penelitian ini lebih menekankan pada pemecahan masalah yang diteliti dengan cara memaparkan data yang diperoleh dari pengamatan dan observasi lapangan yang kemudian dianalisis dan diinterpretasikan dengan memberikan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Untuk memperoleh data dari informan peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hal ini dilakukan guna mendapatkan data/informasi yang akurat. Sedangkan untuk analisis data, peneliti menggunakan teori Creswell (2016) yang mana terdapat 4 tahapan yang dilakukan yaitu mengelolah data mentah, menyusun dan mempersiapkan data untuk di analisis, penyajian deskripsi dan tema dan interpretasi. Namun untuk lebih mempertajam analisis, penelitian ini dianalisis dengan mengacu kepada model analisis interaktif dari Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam jurnal (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022) dalam kutipan berikut:

*The data analysis technique used refers to the interactive analysis model from Miles, Huberman & Saldaña (Milles et al., 2014), which was quoted from the journal (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022), namely The data is analyzed using several steps, namely analyzing the data with three steps: data condensation, presenting data (data display), and drawing conclusions or verification (conclusion drawing and verification). Data condensation refers to the process of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and transforming data.*

Analisis data yang dimaksudkan adalah dapat menjawab rumusan permasalahan EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). data dianalisis dengan menggunakan indikator kajian meliputi Efektivitas yang diuraikan adalah ketepatan sasaran program, Sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Selanjutnya akan dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi baik itu faktor pendukung ataupun faktor penghambat dari implementasi program pelayanan kependudukan berbasis online dengan menggunakan aplikasi *Poedik* sebagai tuntutan regulasi atau perundang-undangan yang telah ditetapkan pemerintah. Tentu jawabannya adalah sejauhmana pemerintah daerah berkomitmen melaksanakan e-government.

---

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Efektivitas

Dalam efektivitas program ini, peneliti menggunakan teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Budiani (2007:53) yang menyatakan ada empat tahapan untuk mengetahui efektivitas program yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

#### a. Ketepatan Sasaran Program

Pemerintah Kabupaten Gresik berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Salah satunya yakni dengan menggunakan *Poedak*. Dalam konsep Budiani dalam Reski dan Fakhri (2019:30) menjelaskan bahwa "ketepatan sasaran program adalah sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya". Suatu program diciptakan memiliki tujuan dan sasaran yang ditargetkan.

Dalam pelayanan publik yang menjadi sasaran utamanya adalah masyarakat. Seperti contohnya *Poedak*. Sasaran yang ditargetkan adalah masyarakat. Hal tersebut juga diungkapkan dalam wawancara dengan Bapak Sriyanto, S.T selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan bahwasannya sasaran dari program *Poedak* adalah masyarakat Kabupaten Gresik. Dijelaskan pula bahwasannya program dari pemerintah semata-mata adalah untuk kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut bisa dilihat dari survey indeks kepuasan masyarakat pengguna pelayanan, Jika dilihat dari survey kepuasan masyarakat pengguna program pelayanan kependudukan melalui *Poedak* menunjukkan angka peningkatan disetiap triwulan (tiga bulan). Berdasarkan hal tersebut cukup membuktikan bahwasannya pelaksanaan program *Poedak* mencapai sasaran yang ditargetkan.

#### b. Sosialisasi Program

Banyak cara untuk melakukan sosialisasi suatu program. Di jaman yang serba digital sekarang banyak yang melakukan sosialisasi, promosi, iklan, atau berbagai informasi melalui media sosial. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gresik melakukan sosialisasi program *Poedak*. Sosialisasi yang dilakukan untuk mempublikasikan *Poedak* melalui media sosial seperti *Instagram*, dan *website*. Selain itu, upaya untuk mengenalkan lebih jauh lagi tentang *Poedak* pihak Disdukcapil Kabupaten Gresik juga melakukan sosialisasi dengan anggota BPD dan Kepala Desa di setiap desa atau kelurahan di Kabupaten Gresik. Hal tersebut dilakukan guna membantu pemohon untuk melakukan pelayanan melalui *Poedak*.

Dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Gresik telah melakukan sosialisasi tentang pelayanan kependudukan melalui *Poedak*. Dengan berupaya semaksimal mungkin untuk

mengenalkan *Poedak* kepada masyarakat. Melalui berbagai upaya sosialisasi yang lebih disebar luaskan pada sosialisasi media sosial seperti *Instagram*, dan juga *website*.

### C. Tujuan Program

Tujuan program adalah berkaitan dengan untuk apa program tersebut diciptakan. Menurut Budiani dalam Reski dan Fakhri (2019:32) menjelaskan bahwa “tujuan program yakni berkenaan dengan sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya”. Tujuan program menjadi dasar mengapa program tersebut harus ada, dan apa yang ditargetkan. Seperti halnya program *Poedak* memiliki tujuan yang ditargetkan.

Tujuan dari adanya program *Poedak* adalah sebagai Langkah manifestasi reformasi administrasi dan reformasi birokrasi oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik melalui optimalisasi pelayanan berbasis digital guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan. *Poedak* berbasis *website* yang dibangun dengan prinsip *user friendly* melalui sistem pelayanan satu pintu *one get service* sehingga menjadikan *Poedak* ringan dan mudah untuk diinstalasi.

Dalam penerapan inovasi aplikasi *Poedak*, sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik telah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditentukan. Inovasi *Poedak* merupakan produk dari Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Mekanisme Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Tindak lanjut dari keluarnya peraturan tersebut adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Kemudian dilengkapi lagi dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Persyaratan Formulir dan Buku dalam Administrasi Kependudukan. Peraturan pusat tersebut juga diikuti dengan adanya Peraturan pusat tersebut juga diikuti dengan adanya peraturan Daerah yang mempertajam aturan layanan inovasi aplikasi *Poedak*, yakni melalui Peraturan Bupati Gresik Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Gresik.

Kebijakan publik tidak hanya sekedar aturan tertulis yang dibuat oleh pemerintah, melainkan juga suatu hal yang memiliki jangka waktu tertentu dan perlu diselesaikan sesuai dengan jangka waktu tersebut (Hayat, 2016:176). Kebijakan publik ini harus dirumuskan secara cermat dan matang dengan mengutamakan terjadinya perubahan pada sektor publik agar dapat bergerak lebih cepat serta dapat berjalan secara dinamis. Kebijakan dilakukan dengan tujuan untuk melakukan perbaikan agar suatu kebijakan atau program

dapat diselesaikan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan mencapai hasil yang maksimal.

Sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan dalam penerapan inovasi aplikasi Poedak telah sesuai dengan aturan yang telah ditentukan dengan didasari adanya Peraturan Pusat dan diikuti dengan Peraturan Daerah yang mempertajam aturan layanan aplikasi Poedak serta tersedianya SOP sebagai pedoman bagi aparatur pelaksana. Hal ini dibuktikan dengan pencapaian Disdukcapil Kabupaten Gresik dalam memperoleh sertifikasi ISO 9001 2015 yang merupakan tolak ukur global dalam desain penilaian sistem manajemen mutu bertaraf internasional.

Aplikasi Poedak sudah diatur dalam Peraturan Pusat dan diikuti dengan Peraturan Daerah yang mempertajam aturan layanan aplikasi Poedak serta tersedianya SOP sebagai pedoman bagi aparatur pelaksana. Hal ini dibuktikan dengan pencapaian Disdukcapil Kabupaten Gresik dalam memperoleh sertifikasi ISO 9001 2015 yang merupakan tolak ukur global dalam desain penilaian sistem manajemen mutu bertaraf internasional. Berdasarkan penelitian yang dilakukan aplikasi Poedak dilaksanakan sesuai dengan tujuan program.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat melalui wawancara dapat dikatakan bahwasannya tujuan program Poedak sesuai dengan hasil saat ini dan bisa dikatakan tercapai meskipun masih ada hambatan-hambatan dalam pencapaian tersebut.

#### **d. Pemantauan Program**

Melaksanakan suatu program membutuhkan pemantauan. Hal tersebut digunakan untuk meminimalisir hal yang akan menjadi hambatan dalam pelaksanaan program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, dilaksanakan pemantauan program pada Poedak. Dibuktikan dengan adanya Tim Akselarasi Layanan Online (TOA) Adminduk. TOA ini mempunyai tugas menjaga dan siap Ketika dibutuhkan agar layanan online bisa berjalan dengan baik diantaranya memastikan jaringan berfungsi dengan baik, pastikan petugas (SDM) bekerja dengan baik, pastikan material/blanko tercukupi, lakukan pendampingan terhadap petugas register, dan memfasilitasi sarana prasarana penunjang. Selain itu, upaya lain untuk pemantauan program Poedak yakni dengan diadakannya evaluasi sederhana dalam grup tersebut. Dengan membahas pengaduan-pengaduan terkait dengan program Poedak. Berdasarkan hasil penelitian dalam pemantauan program Poedak sudah dilakukan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kelompok khusus yang bertugas mengontrol program. Serta dengan adanya evaluasi yang dilakukan untuk menanggapi pengaduan yang berkaitan dengan program, meskipun begitu tidak memungkiri terjadinya eror yang disebabkan oleh kesalahan jaringan dan server. Namun, pelaksanaannya dirasa belum maksimal dikarenakan terkadang masih terjadi gangguan atau eror pada Poedak.

## 2. Faktor pendukung pada pelaksanaan pelayanan online kependudukan.

Dalam pelaksanaan pelayanan online kependudukan dengan menggunakan program Poedak terdapat beberapa faktor pendukung serta penghambatnya. Berikut adalah pembahasan terkait dengan faktor pendukung dan penghambatnya :

### a) Faktor Penghambat

Salah satu faktor penghambatnya adalah kurang familiarnya Poedak dikalangan masyarakat. Meskipun sudah melakukan sosialisasi nyatanya masih ada masyarakat yang belum mengetahui Poedak. Tentunya hal tersebut menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan secara online. Namun dijelaskan juga untuk menangani masalah tersebut diselesaikan dengan menyediakan sosialisasi atau bimbingan di front office untuk membantu masyarakat yang hendak melakukan pelayanan kependudukan. Selain itu, salah satu faktor penghambat lain yakni kurang lengkapnya berkas dari pemohon. Berkas atau persyaratan yang diserahkan kepada pihak dinas tidak lengkap. Hal itu berdampak pada pemrosesan perizinan yang nantinya akan memakan waktu yang lama dari yang ditargetkan. Karena hal itu, penilaian terhadap pelayanan akan berkurang,

### b) Faktor Pendukung

Selanjutnya yakni faktor pendukung dari pelaksanaan *Poedak*. Bahwasannya faktor pendukung yang utama yakni sarana dan prasarana yang memadai. Dengan adanya komputer dan wifi yang memadai sangat membantu dalam pelaksanaan pelayanan melalui program aplikasi *Poedak*. Bahwasannya keberadaan komputer, laptop, serta wi-fi dengan kondisi dan jaringan yang bagus merupakan pendukung utama dalam pelayanan secara online; kedua, yakni Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Kualitas dari pegawai yang ada sangat mendukung pelaksanaan *Poedak*. Kualitas pegawai dalam mengoperasikan komputer serta mampu memberikan pelayanan secara online mendukung terlaksananya aplikasi *Poedak*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas program aplikasi *Poedak* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik secara umum sudah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan efektif. Namun, masih terdapat beberapa indikator pelaksanaannya yang masih belum maksimal. Secara lengkap, berikut adalah kesimpulan dari masing-masing indikator yang peneliti gunakan dalam meneliti efektivitas program aplikasi *Poedak* di Disdukcapil Kabupaten Gresik.

**1. Ketepatan sasaran program;** Poedak berbasis website yang dibangun dengan prinsip *user friendly* melalui sistem pelayanan satu pintu *one get service* sehingga menjadikan Poedak ringan dan mudah untuk diinstalasi dan hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ditingkatkan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dengan melihat Indeks kepuasan masyarakat yang terus meningkat dapat dikatakan program aplikasi Poedak tepat sesuai pada sasaran.

**2. Sosialisasi program;** Disdukcapil Kabupaten Gresik berupaya dalam mengsosialisasikan program aplikasi Poedak. Dengan memanfaatkan media sosial seperti Instagram, dan juga *website*. Selain itu, tersedianya counter bimbingan atau pengarahan di *front office* menjadi salah bentuk upaya Disdukcapil dalam mengenalkan aplikasi Poedak dengan baik. Namun, sosialisasi yang dilakukan belum maksimal. Dikarenakan masih ada dari masyarakat yang belum mengetahui terkait dengan aplikasi tersebut.

**3. Tujuan program;** Aplikasi Poedak sudah diatur dalam Peraturan Pusat dan diikuti dengan Peraturan Daerah yang mempertajam aturan layanan aplikasi Poedak serta tersedianya SOP sebagai pedoman bagi aparaturnya pelaksana. Hal ini dibuktikan dengan pencapaian Disdukcapil Kabupaten Gresik dalam memperoleh sertifikasi ISO 9001 2015 yang merupakan tolak ukur global dalam desain penilaian sistem manajemen mutu bertaraf internasional. Berdasarkan penelitian yang dilakukan aplikasi Poedak dilaksanakan sesuai dengan tujuan program.

**4. Pemantauan program;** Dari hasil temuan penelitian aplikasi Poedak terus dipantau oleh pihak Disdukcapil Gresik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kelompok khusus yang bergerak untuk mengontrol dan mengatasi kendala atau masalah yang terjadi pada sistem aplikasi.

**5. Faktor pendukung :** sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia (pegawai)

**6. Faktor penghambat :** kurang dikenalnya aplikasi, pemberkasan saat pengurusan perizinan yang tidak lengkap, kurang jujurnya pemberkasan secara online

## REFERENSI

### Buku

- Creswell, John W. 2016. *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran)*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Hayat. (2010). *Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, dan Formulasi)*. Malang: Intrans Publishing.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Steers, Richard M. 2012. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta. Erlangga.

### Jurnal

- Budiani, Ni Wayan. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, Vol.2, No.1, 2007: *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar Bali*. Departemen Ilmu Ekonomi Universitas Udayana.
- Hayat. (2014). *Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*. Vol 8, No.1.
- Hayat, Nurul Umi Ati, Nurul Atika. (2019). *Peningkatan Kinerja Aparatur Desa Dalam Melaksanakan Tugas Administrasi Desa Melalui Pendidikan Dan Pelatihan*. *Jurnal Ilmu Politik*
- Hayat. (2020). *Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*. *Jurnal Aristo*, 1-28.
- Hayat. (2016). *Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol.20, No.2, hlm.176
- Febrianti, Fifi. 2019. *Smart Governance : Aplikasi Sempel (Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan secara Elektronik) dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bone*.
- Fatmala Reski, Fakhri Kahar. 2019. *Efektivitas Program Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Libureng Kabupaten Bone*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 8 No. 2 Agustus 2019.
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). *MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi*. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Muhammad Elwan, La Ode. "Problem Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Muna." *Journal Publicuho*, vol. 2, no. 2, 2019, pp. 31-42, doi:[10.35817/jpu.v2i2.7223](https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223).

### Dokumen Peraturan Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

---

Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 2 tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Mekanisme Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Persyaratan Formulir dan Buku dalam Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Gresik Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Gresik.