

IMPLEMENTASI APLIKASI PELAYANAN ONLINE PENDAFTARAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

IMPLEMENTATION OF ONLINE SERVICE APPLICATION FOR POPULATION ADMINISTRATION REGISTRATION AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION

Indie Nurul Fitri^{*1}, Tukiman²

^{1,2}Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa
Timur, Surabaya, Indonesia

*Korespondensi: Indie Nurul Fitri. Email: indienurulfitri@gmail.com

(Diterima: 21-10-2024; Ditelaah: 18-12-2024; Disetujui: 26-02-2025)

ABSTRACT

The urgency of this research lies in evaluating the effectiveness of implementing the Online Population Administration Service (Poedak) application, developed by the Gresik District Office of Population and Civil Registration, as part of an e-government initiative to streamline population administration for the public. E-government refers to using information and communication technology to enhance public services, efficiency, and transparency in government administration. This study aims to assess the application of Poedak, identify obstacles hindering its implementation, and provide recommendations for improvement. The research employs a descriptive qualitative design with data collection techniques, including observation, interviews, documentation, and data analysis using Miles and Huberman's interactive model. The findings indicate that the implementation of the Poedak application is not yet fully optimal. Major obstacles include insufficient outreach, which leads many citizens to prefer direct administration handling, and limited resources, such as staff and facilities, affecting service effectiveness. However, disposition and bureaucratic structure factors show good performance, with employees understanding the application and clear Standard Operating Procedures (SOPs). This study highlights the need for improved responses to complaints and expanded outreach to enhance the effectiveness and efficiency of Poedak implementation. The novelty of this research lies in its in-depth analysis of specific challenges in implementing digital administrative applications at the local level, along with practical recommendations for improving technology-based population administration systems.

Key words: Application, Implementation, Population Administration

ABSTRAK

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengevaluasi efektivitas implementasi aplikasi Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (Poedak) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, sebagai bagian dari inisiatif e-government yang bertujuan mempermudah administrasi kependudukan masyarakat. E-government merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan publik, efisiensi, dan transparansi dalam administrasi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan aplikasi Poedak, mengidentifikasi kendala yang menghambat implementasi, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Metode yang digunakan adalah desain kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Poedak belum sepenuhnya optimal. Kendala utama termasuk kurangnya sosialisasi yang menyebabkan sebagian masyarakat masih lebih memilih pengurusan administrasi secara langsung, serta terbatasnya sumber daya seperti staf dan fasilitas yang mempengaruhi efektivitas layanan. Meskipun demikian, faktor disposisi dan struktur birokrasi menunjukkan kinerja yang baik, dengan pegawai yang memahami aplikasi dan SOP yang jelas. Penelitian ini menyoroti perlunya peningkatan respons terhadap pengaduan dan perluasan sosialisasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi implementasi Poedak. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis mendalam terhadap tantangan spesifik dalam penerapan aplikasi administrasi digital di tingkat lokal, serta rekomendasi praktis untuk perbaikan sistem administrasi kependudukan berbasis teknologi.

Kata kunci: Aplikasi, Implementasi, Administrasi Kependudukan

Fitri, I. N. & Tukiman. (2025). Implementation Of Online Service Application For Population Administration Registration At The Department Of Population And Civil Registration. *Jurnal Governansi*, 11(1): 25-34.

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai barang serta jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pelayanan administratif. Pemerintah memiliki peran yang penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkualitas karena pemerintah mampu memberikan layanan publik yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilakukan, jelas, adanya tempat untuk bertanya, adanya rincian biaya yang jelas, alur perjalanan dokumen yang jelas, kepastian waktu, akurasi atau ketepatan, petugas pemberi layanan yang kompeten, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan keramah-tamahan, keamanan, serta mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat (Riani, 2021) dalam (Amrozi et al., 2022).

Di era otonomi daerah saat ini, pemanfaatan teknologi informasi serta komunikasi, biasa disebut sebagai "*e-Government*", menjadi salah satu sarana dalam mengembangkan perbaikan tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan internet agar informasi, optimalisasi pelayanan publik dan interaksi berbagai lini dapat lebih cepat dan menyeluruh (Riski, 2023). Dengan mengacu pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dan dalam rangka meningkatkan keefektifan dan keefisienan pelayanan publik. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat (Putra

& Maesarini, 2018). Pelaksanaan *e-government* memiliki tujuan untuk meningkatkan serta memperbaiki kualitas pelayanan di Indonesia yang selama ini belum dapat memenuhi harapan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan pihak-pihak lain (Hariyati et al., 2022).

Pelayanan administrasi kependudukan sangat krusial dengan cakupannya meliputi seluruh penduduk Indonesia sejak lahir hingga meninggal dunia. Kebijakan administrasi kependudukan yang ada dalam bentuk peraturan perundang-undangan menjadi acuan dalam mengatasi permasalahan administrasi kependudukan Pemerintah dibebani tanggung jawab untuk menyediakan layanan penting bagi masyarakat, seperti pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, Kartu Keluarga (KK), dan pengurusan perpindahan penduduk.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah lembaga pemerintah daerah yang diberi kepercayaan dan diperbolehkan memberikan pelayanan terkait kependudukan serta pencatatan sipil (Anisa, 2019). Gresik menjadi salah satu kabupaten di Jawa Timur dengan Indeks Pelayanan Publik rendah dibandingkan dengan kabupaten Ngawi yang mendapatkan skor tertinggi yaitu 85,36. Dengan memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang inovatif kepada masyarakat, Dispendukcapil Kabupaten Gresik meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih inovatif dengan mengutamakan kepentingan masyarakat dan meningkatkan kemudahan pelayanan serta tertib penyelenggaraan administrasi kependudukan. Peluncuran aplikasi merupakan salah satu inovasi pelayanannya. Sesuai dengan Peraturan

Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring sistem layanan pengurusan administrasi kependudukan dirancang untuk mempermudah serta mempercepat layanan bagi masyarakat dengan memperkenalkan prosedur layanan secara online.

Aplikasi Poedak (Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan) merupakan salah satu inovasi *e-government* yang dibuat oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik pada tahun 2020 di mana aplikasi tersebut berbasis web dan dirancang untuk mempermudah masyarakat Gresik dalam mengurus dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, pindah domisili, akta kematian, perubahan atau cetak ulang KTP dan KK yang sebelumnya menggunakan layanan Via *Whatsapp*.

Dalam implementasi program, kendala-kendala seperti sulitnya akses dan seringnya terjadi masalah teknis, terutama dalam mengunggah dokumen, menjadi sorotan masyarakat terhadap aplikasi Poedak. Kendala-kendala tersebut perlu mendapatkan perhatian agar implementasi program administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efisien serta dapat mengoptimalkan pelayanan pada masyarakat.

Pada saat diimplementasikan, terdapat beberapa kendala yang dialami oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan kependudukan melalui aplikasi Poedak tersebut. Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Gresik mengatakan bahwa belum banyak masyarakat yang mengakses layanan menggunakan aplikasi tersebut. Masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan akun pribadi poedak padahal Dispendukcapil sudah melakukan sosialisasi ke desa dan melalui media sosial mengenai aplikasi tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan ulasan masyarakat dalam *google review* Dispendukcapil Gresik yaitu menurut Grace "*mohon maaf kalau membuat aplikasi Poedak Gresik masuk akun*

tapi tidak bisa diaktivasi sama aja bohong" dan menurut Nisa Icha "*kecewa, pengajuan permohonan online slow respon. Adminnya ditelpon tidak ada respon padahal sedang online*".

Berdasarkan fenomena di atas dapat diketahui bahwa telah dibuat suatu inovasi layanan *online* berbasis aplikasi Poedak dalam meningkatkan kualitas layanan kependudukan. Sehingga dibutuhkan pengetahuan terkait tingkat keberhasilan implementasi layanan Poedak di Dispendukcapil Kab. Gresik. Untuk mengetahui apakah sebuah program dapat dilaksanakan atau diimplementasikan dengan baik melalui sejumlah indikator. Dalam proses analisisnya, penulis menggunakan teori Edward III dikutip oleh (Manyo'e, 2022) antara lain 1) komunikasi, 2) sumber daya, 3) disposisi, 4) struktur birokrasi.

MATERI

Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) dikutip oleh (Suryantoro & Kusdyana, 2020), Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala jenis pelayanan yang meliputi barang dan jasa publik. Pelayanan tersebut pada dasarnya menjadi tanggung BUMN atau BUMD yang harus menyesuaikan kebutuhan masyarakat berdasarkan konstitusi yang berlaku.

Kebijakan Publik

Menurut Thomas Dye (1992: 2-4) yang dikutip dalam (Anggara, 2014:35), kebijakan publik mencakup semua tindakan atau keputusan yang dilaksanakan atau tidak oleh pemerintah secara bijak. Alasan di balik suatu kebijakan dan manfaatnya bagi kehidupan masyarakat harus dipertimbangkan secara menyeluruh agar dapat efektif bagi warga dan tidak merugikan.

E-Government

E-Government merupakan sistem pemerintahan yang menekankan pada kemampuan teknologi digital. Dalam sistem ini, seluruh tugas administrasi, layanan publik, pengawasan dan pengelolaan sumber daya yang dimiliki organisasi tersebut dikontrol dalam satu sistem, dan juga merupakan inisiatif baru untuk meningkatkan pelayanan publik. Bank Dunia menjelaskan e-government sebagai pemanfaatan teknologi komunikasi oleh organisasi publik yang bertujuan agar pemerintah, bisnis, dan masyarakat dapat menjalin hubungan dalam tata kelola pemerintahan agar dapat merespons secara lebih efektif dan efisien.

Implementasi

KBBI mengartikan implementasi sebagai "pelaksanaan atau penerapan" atau suatu tindakan dari sebuah rencana yang dilaksanakan dengan matang, cermat, serta mendalam. Sementara itu, bagian terpenting dari proses kebijakan ialah implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan yaitu aktivitas pemerintah yang melibatkan pengembangan peraturan atau kebijakan untuk pelaksanaan yang efektif, yang dapat berdampak positif maupun negatif.

Model Implementasi Kebijakan

Menurut Edward III dikutip oleh (Yunus & Aljurida, 2021), terdapat 4 indikator implementasi kebijakan publik, yaitu:

1. Komunikasi, Komunikasi menjadi kunci keberhasilan dalam tercapainya tujuan implementasi. Implementasi menjadi efektif jika pemerintah mengerti permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai serta komunikasi yang optimal, sehingga keputusan yang diambil sesuai dengan tujuan. Terdapat 3 indikator dalam komunikasi yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi.
2. Sumber daya, memainkan peran ganda sebagai pendorong dan pelaksana dalam keberhasilan suatu implementasi. Sumber daya yang memadai, termasuk sumber daya manusia, dukungan

keuangan, teknologi, dan elemen penting lainnya, sangat penting untuk memastikan pelaksanaan rencana yang efektif serta mendapatkan hasil yang diinginkan dalam berbagai kebijakan atau implementasi kebijakan. Terdapat 4 indikator dalam sumber daya yaitu staf, informasi, wewenang, dan fasilitas.

3. Disposisi, Sikap atau disposisi para pelaksana merupakan bagian penting dari strategi implementasi. Untuk memastikan efektivitas implementasi, para pelaksana tidak hanya perlu memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Disposisi dapat mengindikasikan keberhasilan kebijakan. Menurut Edward III yang dikutip oleh (Anggara, 2014:253) terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan mengenai disposisi antara lain kognisi, intensitas respon pelaksana, serta arahan dan tanggapan pelaksana.
4. Struktur birokrasi, Dengan melakukan koordinasi yang baik, maka birokrasi sebagai pelaksana harus memberikan dukungan terhadap kebijakan yang telah diambil. Menurut Edward III, terdapat dua ciri utama birokrasi yaitu adanya *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam rutinitas keseharian dalam menjalankan implementasi kebijakan. Untuk mencapai koordinasi yang optimal dan distribusi tanggung jawab (fragmentasi) terhadap kebijakan yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif. Menurut (Gunawan, 2016) dalam (Karman et al., 2021), Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang berlawanan dengan penelitian yang bersifat statistik atau penghitungan. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya untuk memahami dan

menafsirkan inti dari suatu fenomena dengan cara yang natural, positif, dan objektif, tanpa adanya keberpihakan. Tujuannya adalah untuk menghasilkan makna yang dapat dijelaskan secara nyata, sesuai dengan teori dan pemahaman yang telah ada. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif agar dapat menggambarkan secara sistematis serta mendeskripsikan secara detail dan mendalam tentang Implementasi Aplikasi Poedak di Dispendukcapil Kab. Gresik. sumber data menggunakan data primer dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi serta data sekunder dengan dokumentasi terkait aplikasi Poedak di Dispendukcapil Kab. Gresik. Teknik pemilihan informan dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai implementasi layanan aplikasi Poedak yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menggunakan teori Edward III yaitu sebagai berikut.

1. Komunikasi

Keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan publik sangat bergantung pada komunikasi yang efektif, yang memainkan peran penting dalam implementasinya. Komunikasi memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan publik, di mana komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan dampak negatif pada implementasi kebijakan tersebut (Mansur, 2021). Terdapat 3 indikator yang harus diperhatikan pada proses komunikasi yaitu (1) transmisi, (2) kejelasan, dan (3) konsistensi.

Transmisi membahas tentang bagaimana kebijakan yang telah diimplementasikan perlu disampaikan kepada pejabat yang bertanggung jawab atas pelaksanaannya. Menurut hasil wawancara bahwa Dispendukcapil Kab.

Gresik telah mentransmisikan mengenai layanan Poedak kepada masyarakat melalui sosialisasi dan beberapa media sosial, *website* resmi, dan kerja sama dengan kecamatan, puskesmas, serta rumah sakit. Namun dalam penyaluran komunikasi masih terdapat kendala yaitu pelaksanaan sosialisasi mengenai layanan aplikasi Poedak masih belum efektif sehingga banyak masyarakat yang data ke desa atau kecamatan maupun MPP untuk pengurusan adminduk. Masyarakat kebanyakan belum mengakses akun media sosial Dispendukcapil Gresik sehingga mereka belum memahami tentang Poedak dan bagaimana cara penggunaannya.

Kejelasan membahas tentang komunikasi yang terjadi harus jelas dan tidak membingungkan pihak manapun. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dispendukcapil Kab. Gresik telah dijelaskan terkait penyampaian sosialisasi dan informasi kepada masyarakat Kabupaten Gresik. Dari hasil wawancara juga diketahui bahwa penyampaian informasi terkait dengan alur registrasi disampaikan melalui sosialisasi dan media sosial seperti facebook, Instagram yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik. Selain itu, Dispendukcapil Kab. Gresik. telah mempublikasikannya melalui *website* resminya.

Konsistensi membahas tentang komunikasi perintah. Perintah yang tidak konsisten menimbulkan masalah bagi pelaksana lapangan. Terkait konsistensi atas implementasi Poedak di Dispendukcapil Kab. Gresik, persyaratan serta alur pelayanan administrasi kependudukan melalui Poedak tidak ada perubahan sama sekali dan sesuai dengan apa yang disosialisasikan oleh Dispendukcapil Kab. Gresik. Dalam hal persyaratan maupun tata cara pelaksanaan Poedak, konsistensi dalam peraturan yang mengatur mengenai pelaksanaan kebijakan ini juga tidak ada perubahan yang diatur dalam Keputusan Kepala Dispendukcapil

Kab. Gresik Tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

Berdasarkan indikator yang terdapat dalam proses komunikasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Dalam pelaksanaan aplikasi Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (Poedak), proses komunikasi harus dilakukan dengan tepat, akurat, dan konsisten. Selain komunikasi yang jelas, implementasi yang efektif juga memerlukan konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan (Azizah & Tukiman, 2021). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor pada komunikasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sudah dilaksanakan namun belum optimal dalam mengimplementasikan layanan Aplikasi Poedak.

2. Sumber Daya

Dalam proses implementasi, aspek ini mencakup sejumlah elemen penting, antara lain jumlah pegawai, kemampuan pelaksana kebijakan, serta informasi yang jelas, tepat, dan memadai untuk menjalankan kebijakan tersebut. Selain itu, penyediaan sumber daya yang terkait dengan implementasi program kebijakan dan keberadaan kewenangan program juga sangat penting agar dapat berjalan sesuai harapan. Fasilitas pendukung, seperti sarana dan prasarana, juga diperlukan untuk melaksanakan program tersebut. Tanpa adanya dukungan sumber daya yang memadai, kebijakan akan tetap menjadi dokumen tanpa penerapan nyata, sehingga tidak dapat mengatasi masalah yang ada atau memberikan pelayanan yang diperlukan kepada masyarakat (Mansur, 2021). Terdapat 4 indikator dalam sumber daya yaitu staf/SDM, informasi, wewenang, dan fasilitas.

Staf atau sumber daya manusia merupakan elemen krusial dalam implementasi kebijakan. Pelaksanaan

kebijakan atau program perlu didukung sepenuhnya oleh sumber daya manusia yang memadai, terutama oleh pihak penyelenggara layanan aplikasi Poedak. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa terdapat pegawai khusus yang bertanggung jawab atas aplikasi Poedak. Namun, jumlah staf atau sumber daya manusia yang tersedia di Dispendukcapil Kabupaten Gresik dalam menerapkan Poedak masih belum mencukupi dan terbatas dalam melayani pengajuan yang dilakukan oleh masyarakat.

Informasi mencakup cara pelaksanaan kebijakan yang berfungsi sebagai panduan dalam proses implementasi, serta data mengenai kepatuhan para implementor terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, informasi berkaitan dengan bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menyebarkan informasi tentang pelaksanaan aplikasi Poedak kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa alur dan persyaratan dalam mengajukan permohonan melalui aplikasi Poedak sudah jelas dan dapat diakses melalui media sosial yang dikelola oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan di tingkat desa, bekerja sama dengan berbagai lapisan masyarakat dan pelayanan umum seperti puskesmas dan rumah sakit, serta membuka *stand* di *event-event* tertentu untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai layanan aplikasi Poedak.

Wewenang adalah kekuasaan yang diberikan kepada pelaksana untuk menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan secara politis. Tanpa adanya kewenangan, kekuasaan para pelaksana tidak diakui di mata publik, sehingga berpotensi menghambat pelaksanaan kebijakan publik. Wewenang Berkaitan dengan kewenangan pelaksana dalam mengimplementasikan layanan Poedak di

Dispendukcapil Kabupaten Gresik. kewenangan dalam implementasi Poedak di Dispendukcapil Kabupaten Gresik terdapat pada Peraturan Bupati Gresik Nomor 73 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, pembagian kewenangan pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Gresik, adapun pembagian kewenangan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik di tingkat Kelurahan/Desa, Kecamatan serta faskes yang ada di Gresik.

Fasilitas adalah faktor yang sangat berperan dalam implementasi kebijakan. Fasilitas mengacu pada kecukupan sarana dan prasarana dalam mendukung penerapan layanan Poedak. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan untuk menunjang implementasi Poedak di Dispendukcapil Kabupaten Gresik, masih terkendala yaitu printer dan pc yang kurang memadai, kemudian terdapat kendala juga dalam hal jaringan atau server yang masih perlu di update agar pengguna Poedak bisa menggunakannya dengan lancar. Sehingga penting untuk memperhatikan dan memberikan secara maksimal guna mendukung seluruh kegiatan pelayanan di bidang administrasi kependudukan.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik masih belum mencukupi. Kemudian terkait dengan informasi mengenai alur dan persyaratan mengenai pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Poedak sudah sangat jelas dan bisa diakses melalui website resmi Dispendukcapil Gresik maupun media sosial. Pelimpahan wewenang yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sudah sesuai

dengan tupoksinya. Dalam hal fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pelaksanaan layanan aplikasi Poedak masih belum maksimal dalam hal jaringan dan kurangnya komputer yang memadai sehingga menyebabkan layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak bisa optimal.

3. Disposisi

Menurut (Azizah & Tukiman, 2021) Disposisi merujuk pada integritas pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan. Setiap kebijakan memerlukan pelaksana yang memiliki komitmen tinggi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Disposisi para pelaksana merupakan elemen penting dalam strategi implementasi. Sikap atau disposisi para pelaksana merupakan bagian penting dari strategi implementasi. Untuk memastikan efektivitas implementasi, para pelaksana tidak hanya membutuhkan skill saat implementasi. Disposisi dapat mengindikasikan keberhasilan kebijakan. Disposisi Berkaitan dengan sikap serta komitmen dari Dispendukcapil Kabupaten Gresik terhadap layanan aplikasi Poedak. Terdapat 3 indikator dalam disposisi antara lain arahan dan tanggapan pelaksana, kognisi, serta intensitas respon pelaksana.

Kognisi adalah tingkat pemahaman pelaksana terhadap kebijakan. Kognisi pada pelaksanaan Poedak di Dispendukcapil Kab. Gresik adalah seberapa jauh pemahaman tentang pelaksanaan kebijakan ini. Kognisi dalam Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah baik karena pegawai telah memahami terkait dengan SOP yang berlaku, dan tupoksi yang dimiliki oleh setiap bidang. Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Gresik juga telah melakukan pembinaan layanan dan evaluasi pelayanan Poedak secara berkala.

Arahan dan tanggapan pelaksana berkaitan dengan tanggapan pelaksanaan atau sikap yang disampaikan Dispendukcapil Kab. Gresik dan masyarakat terhadap layanan Poedak. Arahan dan tanggapan pelaksana mengenai sikap dan komitmen pegawai Dispendukcapil kabupaten Gresik dapat dikatakan baik karena dalam pelayanannya sudah memiliki komitmen dan sikap maupun kemampuan yang baik.

Intensitas respon pelaksana berkaitan dengan kecepatan pegawai Dispendukcapil Kab. Gresik saat menanggapi mengenai pelaksanaan layanan aplikasi Poedak. Berdasarkan hasil wawancara bahwa intensif atau kecepatan menanggapi dalam pelaksanaan Poedak dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah cukup tanggap tetapi masih ada masyarakat yang mengeluhkan penyelesaian masalahnya agak lama sehingga masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah memiliki kemampuan yang baik dalam menerapkan layanan Poedak karena dilakukannya pembinaan dan evaluasi secara berkala mengenai layanan Poedak, serta memiliki komitmen dan sikap yang baik dalam melaksanakan layanan Poedak kepada masyarakat. Sebagaimana Menurut (Azizah & Tukiman, 2021) Disposisi ialah sikap serta komitmen pelaksana terhadap kebijakan yang harus dilaksanakan, mengingat setiap kebijakan memerlukan pelaksana yang berkomitmen tinggi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Namun dalam hal intensitas respon pelaksana masih belum maksimal dikarenakan terdapat masyarakat yang mengeluhkan dalam menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan adminduk kepada pegawai Dispendukcapil Kab. Gresik direspon dengan waktu yang cukup lama.

4. Struktur Birokrasi

Dengan melakukan koordinasi yang baik, maka birokrasi sebagai pelaksana harus memberikan dukungan terhadap kebijakan yang telah diambil. Struktur birokrasi berkaitan dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik sebagai acuan pelaksanaan layanan aplikasi Poedak dan fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab. Berdasarkan hasil wawancara bahwa dalam pelaksanaan Poedak tersebut pihak Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah sesuai SOP. Struktur birokrasi diartikan sebagai suatu bagan yang menggambarkan tugas pokok dan tanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan (Purba et al, 2019) dalam (Kusuma & Wardoyo, 2023).

Dalam implementasi Poedak di Dispendukcapil Kab. Gresik telah tersedia SOP tentang prosedur pelayanan administrasi kependudukan yaitu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Nomor 041/033/437.57/2020 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring tentang standar pelayanan adminduk secara daring berbasis *website*.

Kemudian dalam implementasi Poedak, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah melaksanakan fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab sesuai dengan tupoksi dari masing-masing bagian. Serta telah sesuai dengan ketentuan peraturan Bupati Gresik Nomor 73 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Gresik dalam menerapkan layanan Poedak sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.

Sebagaimana menurut Aman, Tindjabate & Natsir (2017) dikutip dalam (Azizah & Tukiman, 2021). Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang ada dan menyelaraskan tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Hal ini memungkinkan terciptanya fleksibilitas serta keseragaman yang signifikan dalam penerapan peraturan.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan terkait Implementasi Aplikasi Poedak di Dispendukcapil Kab. Gresik diantaranya:

1. Faktor Komunikasi pada layanan Poedak di Dispendukcapil Kab. Gresik sudah terimplementasikan namun belum optimal. Karena pengetahuan masyarakat tentang aplikasi Poedak masih terbatas, dan lebih memilih mengurus administrasi kependudukan melalui desa atau kecamatan maupun MPP. Dispendukcapil Kab. Gresik belum menyeluruh dalam melakukan sosialisasi, namun dalam menyampaikan informasinya sudah jelas dan konsisten.
2. Faktor Sumber Daya dalam mengimplementasikan layanan Poedak masih belum optimal. Hal ini dikarenakan terbatasnya kuantitas sdm, dan sarana prasarana terbatas berdampak pada implementasi kebijakan yang belum efektif. Namun, informasi dan tupoksi telah dilaksanakan dengan baik sehingga pelaksanaan kebijakannya tidak tumpang tindih.
3. Faktor Disposisi dalam implementasi layanan Poedak sudah terimplementasikan baik. hal ini terlihat dari pegawai Dispendukcapil

Kabupaten Gresik yang sudah memahami mengenai ketentuan implementasi Poedak. Kemudian setiap pegawai memiliki sikap dan komitmen, serta dilakukannya evaluasi pelayanan Poedak secara berkala sehingga mereka sudah paham untuk menerima pengajuan adminduk melalui Poedak. Intensitas respon pegawai dalam menanggapi permasalahan yang terjadi terkait implementasi Poedak belum sepenuhnya ditanggapi secara intens.

4. Faktor Struktur Birokrasi dalam implementasi layanan Poedak di Dispendukcapil Kab. Gresik sudah terimplementasikan dengan baik, yang mana terdapat SOP tentang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui Poedak dan telah melaksanakan fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab sesuai dengan tupoksi dari masing-masing bagian.

Saran

Beberapa saran untuk mencapai pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan yaitu sosialisasi aplikasi Poedak perlu dilakukan secara menyeluruh agar masyarakat dapat memahami dan menggunakan aplikasi tersebut untuk layanan administrasi kependudukan dari rumah tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, penting untuk menambah pegawai yang berkompeten, menyediakan fasilitas komputer yang memadai, dan memperbarui server atau jaringan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi. Kecepatan respon pegawai Dispendukcapil Kab. Gresik juga perlu ditingkatkan ketika menangani masalah layanan Poedak agar masyarakat tidak mengalami waktu tunggu yang lama.

Implikasi

Secara keseluruhan, kesimpulan tersebut menunjukkan perlunya perbaikan

di beberapa aspek, seperti komunikasi, sumber daya, respons pegawai, dan pemeliharaan SOP untuk meningkatkan efektivitas layanan Poedak dan memastikan layanan administrasi kependudukan yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrozi, Y., Devi, E. C., & Rosida, L. A. (2022). Implementasi E-Government Pelayanan Publik Pada Aplikasi E-Kios. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3).
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. CV. Pustaka Setia.
- Anisa, H. N. (2019). *Implementasi Pelayanan Three In One (3 In 1)*. Universitas Negeri Semarang.
- Azizah, W. I., & Tukiman. (2021). Implementasi Kebijakan Pusat Kesejahteraan Sosial Anak Integratif Di Kabupaten Jombang. *Jurnal As Siyasa*, 6(2).
- Hariyati, A. M. S., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini. (2022). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan Ktp Elektronik Di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 4(3).
- Karman, Deswanto, R., & Ningsih, S. A. (2021). Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Kusuma, M. E. A., & Wardoyo, B. (2023). Implementasi E-Government Pada Platform Karirhub. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2).
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik. *Jurnal Ekonomi Islam*, Vi(Ii).
- Manyo'e, E. T. (2022). Analisis Implementasi Kebijakan Pelatihan Pola Satu Pintu Dengan Model Edward Iii Di Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Inovasi Hasil Penelitian Dan Pengembangan*, 2(3).
- Peraturan Bupati Gresik Nomor 73 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Putra, A. H., & Maesarini, I. W. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City Berbasis Qlue Dan Crop Di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(1).
- Riski, M. F. (2023). *Implementasi E-Government Dalam Aplikasi SIP (Sistem Informasi Pelayanan) (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)*. Universitas Islam Malang.
- Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Nomor 041/033/437.57/2020 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yunus, M., & Aljurida, A. (2021). *Hitam Putih Kebijakan Publik Di Indonesia* (N. Nurdin (ed.)). Adab.