

Efektivitas Layanan Pendaftaran, Pengurusan, dan Dokumen Kependudukan (POEDAK) Dispendukcapil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sekapuk, Ujung Pangkah, Gresik

Oleh:

Amelia Ruli Nadiah (222020100127)

Dosen Pembimbing:

Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si

**Program Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**



LATAR BELAKANG


Digitalisasi pelayanan publik menjadi prioritas dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan.



Kabupaten Gresik meluncurkan aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan).



 *Permendes No. 2 Tahun 2024*
 *Perda Gresik No. 49 Tahun 2020*

 Desa Sekapuk termasuk desa yang telah menerapkan aplikasi ini

RUMUSAN MASALAH & TUJUAN

Rumusan Masalah:

Bagaimana efektivitas layanan POEDAK Dispendukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sekapuk, Ujung Pangkah, Gresik?

Tujuan :

- ✓ Menganalisis Efektivitas penerapan POEDAK di desa sekapuk
- ✓ Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaanya
- ✓ Menilai sejauh mana POEDAK meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan

MANFAAT PENELITIAN

Teoretis: Menambah literatur tentang efektivitas e-government di tingkat desa.

Praktis: Memberi rekomendasi perbaikan bagi Dispendukcapil dan pemerintah desa.

Sosial: Mendorong peningkatan literasi digital masyarakat desa.

DATA PENDUKUNG

No	Jenis Layanan	Jumlah Penggunaan	
		2023	2024
1	Akta kelahiran	40	45
2	Akta kematian	20	25
3	Cetak ulang Kk (Barcode)	245	167
4	Cetak ulang perubahan	10	35
5	KTP Elektronik	305	203
6	Kartu Identitas Anak (KIA)	20	25
7	Mutasi keluar masuk WNI	11	25
8	Pecah Kartu Keluarga	35	35
9	Perkawinan	15	25
10	Perceraian	5	18
	JUMLAH	706	603

Gambar 1 : Rekapitulasi Pengguna Aplikasi POEDAK di Pemerintah Desa Sekapuk tahun 2023 dan 2024
(Sumber: Pemerintah Desa Sekapuk, 2025)

PENELITIAN TERDAHULU

Ade Zaharil An Hasani, Afifuddin, & Khoiron (2023)

Judul: *Inovasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik (Studi Kasus Aplikasi POEDAK)*

Metode: Kualitatif Deskriptif

Hasil: Inovasi pelayanan sudah diterapkan, namun kesadaran masyarakat dan integritas pegawai masih perlu ditingkatkan.

Arif Budy Santoso & Ahmad Riyadh (2023)

Judul: *Analysing POEDAK Application Efficiency in Rural Population Administration*

Metode: Kualitatif Deskriptif

Hasil: POEDAK cukup efektif, tetapi masih terkendala jaringan internet dan rendahnya kesadaran masyarakat.

Titin Dwi Handayani & Isnaini Rodiyah (2024)

Judul: *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan: Aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari*

Metode: Kualitatif

Hasil: Kualitas layanan cukup baik (indikator: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy), namun perlu perbaikan alur pelayanan dan waktu penyelesaian.

GAP PERMASALAHAN

Kenyataan di Lapangan (Fakta Aktual)

Rendahnya tingkat literasi digital menjadi salah satu hambatan utama dalam hal ini.

Kalangan lanjut usia, yang kesulitan dalam memahami dan menggunakan aplikasi digital.

Keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang tidak merata dan tidak stabil, terutama di daerah pedesaan, menghambat masyarakat untuk mengakses aplikasi dengan baik.

Kurangnya sosialisasi dan pendidikan terkait cara penggunaan POEDAK Dispendukcapil juga merupakan faktor yang cukup berpengaruh, karena banyak warga yang belum mengenal layanan POEDAK dan tidak mengerti cara menggunakannya.

Masalah teknis pada situs web POEDAK Dispendukcapil, seperti gangguan server atau fitur yang tidak berfungsi dengan baik, sering kali memperburuk pengalaman pengguna.

LANDASAN TEORI

Teori Efektivitas Harvard

1

Support (Dukungan)

2

Capability (Kapabilitas)

3

Value (Nilai)

METODE



Kualitatif Deskriptif



Desa Sekapuk Ujung
Pangkah Gresik



Teknik Purposive Sampling
(Sekertaris Desa, Kaur
Umum & TU, Warga Desa)



Primer : Wawancara, observasi, dan dokumentasi. Serta penyebaran kuisisioner survey kepuasan masyarakat
Sekunder: dokumen, laporan, dan arsip.



Model interaktif Miles & Huberman, dengan 4 tahapan yaitu, Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan.

HASIL ANALISIS & PEMBAHASAN

Indikator 1. Dukungan (*Support*)

Hasil wawancara, ditemukan bahwa pihak desa sudah memberikan dukungan penuh (100%) terhadap penerapan aplikasi POEDAK karena dianggap penting bagi kemajuan desa. Penerapan POEDAK memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen karena lebih cepat dan praktis dibanding cara manual yang sebelumnya memakan waktu lama. Kini, dokumen bisa selesai sekitar 3 hari secara online.



Gambar 1 : Sosialisasi Aplikasi POEDAK
(Sumber: Pemerintah Desa Sekapuk, 2025)

HASIL ANALISIS & PEMBAHASAN

Temuan Indikator Support

Dampak Positif:

- ✓ Proses lebih cepat (± 3 hari selesai)
- ✓ Mengurangi antrean manual
- ✓ Meningkatkan transparansi

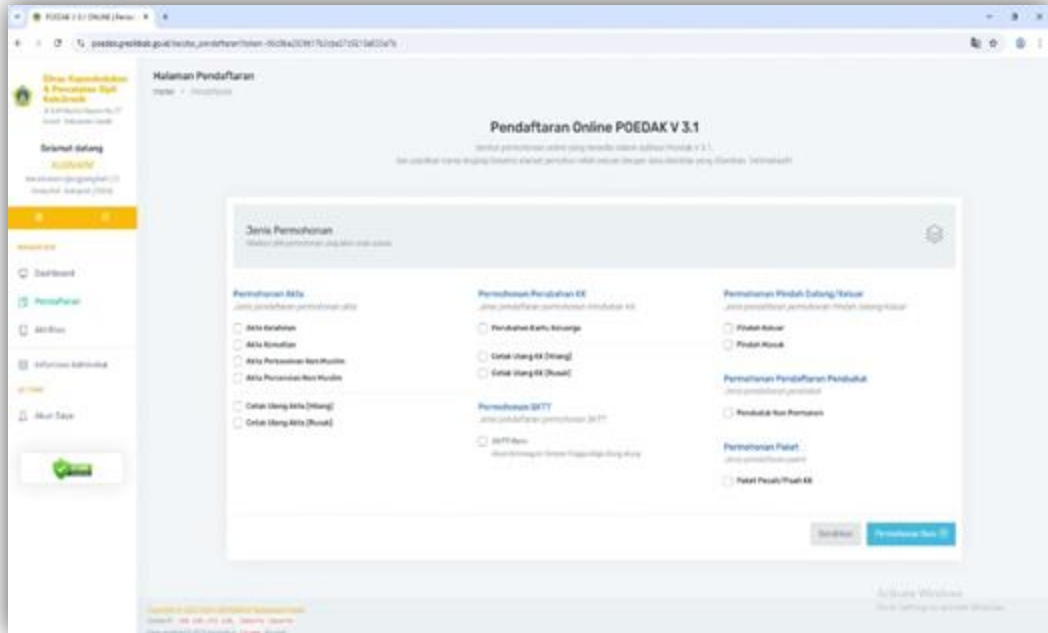
Kendala:

- ⚠ Keterlambatan pemrosesan dokumen
- ⚠ Gangguan teknis pada sistem

Kesimpulan Sementara

Dukungan pemerintah dalam penerapan POEDAK di Desa Sekapuk sudah cukup baik melalui kerja sama, penyediaan operator, serta sosialisasi dan pelatihan. Namun, masih perlu ditingkatkan pada aspek infrastruktur, sosialisasi, dan perbaikan sistem agar layanan lebih optimal.

HASIL ANALISIS & PEMBAHASAN



Gambar 2 : Menu Utama POEDAK
(Sumber: Pemerintah Desa Sekapuk, 2025)

Indikator 2. Kapabilitas (*Capability*)

Hasil wawancara pada indikator capability (kapabilitas) menunjukkan bahwa penerapan POEDAK telah meningkatkan kemudahan akses, kecepatan, dan transparansi layanan administrasi kependudukan. Namun, layanan ini masih sangat bergantung pada jaringan internet dan sistem digital, sehingga jika terjadi gangguan, proses pelayanan dapat terhambat. Selain itu, pelayanan tetap mengikuti SOP dengan kewajiban verifikasi dokumen asli Masyarakat diwajibkan membawa dokumen asli sebagai syarat kelengkapan berkas. Hal ini bertujuan untuk memastikan keabsahan data dan menghindari kesalahan dalam pencatatan kependudukan.

HASIL ANALISIS & PEMBAHASAN

Temuan Indikator Kapabilitas

Dampak Positif:

- ✓ Akses layanan lebih mudah
- ✓ Transparansi meningkat
- ✓ Mengurangi praktik percaloan
- ✓ Mendorong literasi digital

Kendala:

- ⚠ Ketergantungan pada internet
- ⚠ Data tidak sinkron
- ⚠ Lansia kesulitan menggunakan aplikasi

Kesimpulan Sementara

Dalam indikator Kapabilitas POEDAK sudah baik dalam meningkatkan akses dan efisiensi layanan, namun masih perlu perbaikan pada infrastruktur, literasi digital, dan sistem agar lebih optimal.

HASIL ANALISIS & PEMBAHASAN

Indikator 3. Nilai Manfaat (*Value*)

Hasil wawancara pada indikator value menunjukkan bahwa POEDAK memberikan manfaat besar bagi masyarakat, terutama dalam menghemat waktu dan biaya serta mempermudah akses layanan kependudukan. Pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini didukung oleh hasil survei dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,13 yang termasuk kategori sangat baik, sehingga menunjukkan bahwa layanan POEDAK dinilai efektif oleh masyarakat.

Indeks Kepuasan
Masyarakat (IKM)

92,13

Nama
Layanan

Responden

Jumlah

Jenis Kelamin

Pendidikan

SD

SMP

SMA

S1/SEDERAJAT

: Layanan Adimintrasi
Kependudukan (POEDAK)

30

L=15 P=15

0

3

19

8

Kinerja

Sangat baik

Periode Survey:

20 - 25 Oktober 2025

Tabel 2: Survey Kepuasan Masyarakat
(Sumber: *Hasil Olah Peneliti, 2025*)

HASIL ANALISIS & PEMBAHASAN

Temuan Indikator Value

Dampak Positif:

- ✓ Hemat waktu
- ✓ Hemat biaya
- ✓ Tidak perlu ke Dispendukcapil
- ✓ Layanan gratis
- ✓ Proses lebih cepat

Kendala:

- ⚠ Ketepatan waktu dalam pengiriman dokumen
- ⚠ Server dan jaringan kadang error

Kesimpulan Sementara

Indikator value menunjukkan bahwa POEDAK memberikan manfaat yang tinggi bagi masyarakat, terutama dalam efisiensi waktu, biaya, dan kemudahan akses layanan. Hal ini tercermin dari tingginya kepuasan masyarakat, sehingga layanan POEDAK dinilai efektif dan bermanfaat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, penerapan layanan POEDAK Dispendukcapil di Desa Sekapuk terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dari aspek dukungan (support), pemerintah desa memberikan komitmen penuh melalui penyediaan operator dan sosialisasi layanan, meskipun penguatan anggaran dan infrastruktur masih perlu ditingkatkan. Dari aspek kapabilitas (capability), POEDAK mampu mempercepat proses pengurusan dokumen, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan mendorong masyarakat lebih melek teknologi, walaupun ketergantungan pada jaringan internet serta ketidaksesuaian data masih menjadi hambatan. Sementara dari aspek nilai manfaat (value), masyarakat merasakan manfaat nyata berupa efisiensi waktu dan biaya serta kepuasan layanan yang tinggi. Hal ini tercermin dari hasil survei kepuasan masyarakat yang menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kategori sangat baik. Meskipun juga masih terdapat tantangan seperti, ketepatan waktu pengiriman file dokumen dari operator Dispendukcapil. Melihat dari beberapa permasalahan dan manfaat perlu dilakukan peningkatan sosialisasi, pendampingan, dan pemeliharaan sistem digital secara berkelanjutan agar manfaat layanan dapat dirasakan maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

REFERENSI

- [1] N. A. Qothrunnada, J. Iswanto, D. Fitrotus, B. G. Hendrarti, and S. Subekan, "Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0," *Indones. J. Humanit. Soc. Sci.*, vol. 4, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/IJHSS>
- [2] A. Ashari and S. Sallu, "Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil," *remik*, vol. 7, no. 1, pp. 342–351, Jan. 2023, doi: 10.33395/remik.v7i1.11984.
- [3] I. F. Ambarsari, N. Azizah, A. Ansori, Y. F. Al-faruq, and K. K. Fahrozi, "Digitalisasi Informasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Transformasi Desa Digital Melalui Pengembangan Website Desa Klatakan," *I-Com Indones. Community J.*, vol. 4, no. 1, pp. 396–405, 2024, doi: 10.33379/icom.v4i1.4041.
- [4] T. Sihombing and R. D. H. Lumbantobing, "Digital technology adoption for village public administration—Evidence from Indonesia," *J. Infrastructure, Policy Dev.*, vol. 8, no. 4, pp. 1–18, 2024, doi: 10.24294/jipd.v8i4.3444.
- [5] R. Mayyora *et al.*, "Transformasi Digital Desa Dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Berkelanjutan : Pendekatan Literature Review Digital Transformation Of Villages And Its Implications For Sustainable Development : Literature Review Approach," *Indones. J. Intellect. Publ.*, vol. 5, no. 2, pp. 100–111, 2025.
- [6] N. R. Madina, "Peran Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Administrasi Publik," ... *Adm. Manaj. SDM, Ilmu Sos. (P ...*, vol. 7, no. 1, pp. 53–60, 2025, [Online]. Available: <https://e-journal.unbitago.ac.id/home/index.php/p-jjams/article/view/328%0Ahttps://e-journal.unbitago.ac.id/home/index.php/p-jjams/article/download/328/337>
- [7] S. Thalib and H. S. Nugroho, "Efektivitas Interoperabilitas Data Pelayanan" LAPOR" Sleman Sebagai Perwujudan Smart Governance," *J. Pemerintah. dan Polit.*, vol. 10, no. 3, pp. 618–636, 2025, [Online]. Available: <https://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/5909%0Ahttps://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/download/5909/2728>
- [8] A. B. Santoso and A. Riyadh, "Analysing Poedak Application Efficiency in Rural Population Administration," *Indones. J. Public Policy Rev.*, vol. 23, pp. 1–10, 2023, doi: 10.21070/ijppr.v23i0.1325.

