

# Effectiveness of Population Registration, Management and Document Services (POEDAK) Dispendukcapil in Improving the Quality of Population Administration Services in Sekapuk Village, Ujung Pangkah Gresik

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

Amelia Ruli Nadiyah<sup>1)</sup>, Isnaini Rodiyah<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [isnainirodiyah@umsida.ac.id](mailto:isnainirodiyah@umsida.ac.id)

**Abstract.** *The application of digital technology in public services is a strategic effort by the government to increase the effectiveness of population administration services at the village level. This research aims to analyze the effectiveness of the Population Registration, Management and Documentation (POEDAK) Dispendukcapil service in improving the quality of population administration services in Sekapuk Village, Ujung Pangkah District, Gresik Regency. The research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of interviews, observation, documentation, and community satisfaction surveys. Data analysis was carried out through the stages of reduction, presentation and drawing conclusions. The research results show that the implementation of POEDAK provides significant convenience to the community through services that are faster, more efficient, transparent, and supports the digitization of population data. However, there are still obstacles such as limited internet networks, uneven digital literacy in society, especially among the elderly, as well as several technical obstacles in the system that hinder the document verification process. Overall, POEDAK is considered effective in helping to improve the quality of population administration services, so it is necessary to optimize infrastructure support and technical assistance to support more inclusive and sustainable services.*

**Keywords** - Effectiveness; Population Administration; POEDAK

**Abstrak.** *Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik menjadi upaya strategis pemerintah untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan Pendaftaran, Pengurusan, dan Dokumen Kependudukan (POEDAK) Dispendukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sekapuk, Kecamatan Ujung Pangkah, Kabupaten Gresik. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi, serta survei kepuasan masyarakat. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan POEDAK memberikan kemudahan signifikan kepada masyarakat melalui layanan yang lebih cepat, efisien, transparan, serta mendukung digitalisasi data kependudukan. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan jaringan internet, literasi digital masyarakat yang belum merata terutama pada kelompok lansia, serta beberapa kendala teknis dalam sistem yang menghambat proses verifikasi dokumen. Secara keseluruhan, POEDAK dinilai efektif dalam membantu peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sehingga perlu dilakukan optimalisasi dukungan infrastruktur dan pendampingan teknis untuk mendukung layanan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.*

**Kata Kunci** – Efektivitas; Administrasi Kependudukan; POEDAK

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai sektor, salah satunya sektor pemerintahan. Teknologi digital memungkinkan berbagai pelaku usaha dalam suatu industri bekerja sama untuk mencapai tujuan dan sasaran Bersama [1]. Di Indonesia, transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, mempercepat proses administrasi, serta mewujudkan pemerintah yang transparan dan akuntabel. Perubahan ini menjadi peluang untuk meningkatkan aksesibilitas di berbagai bidang, termasuk sosial, ekonomi, kesehatan, pendidikan, dan pemerintahan [2]. Digitalisasi

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

pelayanan publik di tingkat desa menjadi sangat relevan seiring dengan kebutuhan masyarakat yang semakin bergantung pada kemudahan akses informasi dan pelayanan yang efisien [3].

Permendes No. 2 tahun 2024 menekankan pentingnya penggunaan teknologi digital untuk mempercepat layanan publik, meningkatkan keterhubungan antarwarga, serta mendukung pengembangan ekonomi desa berbasis digital. Dalam peraturan ini, pemerintah desa didorong untuk mengadopsi berbagai aplikasi dan platform digital yang dapat membantu pengelolaan administrasi desa, layanan kesehatan, pendidikan, serta pemasaran produk lokal secara online. Peraturan ini juga menegaskan pentingnya kolaborasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, swasta, dan masyarakat desa untuk mendukung implementasi desa digital yang inklusif dan berkelanjutan [4]. Sinergi ini diharapkan dapat menciptakan ekosistem yang kondusif bagi pengembangan desa digital, sekaligus memastikan bahwa manfaat teknologi dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat desa. Melalui implementasi peraturan ini, diharapkan desa-desa di Indonesia tidak hanya menjadi lebih maju secara teknologi, tetapi juga lebih inklusif, mandiri, dan mampu berkontribusi secara signifikan terhadap pembangunan nasional, sehingga Indonesia bergerak menuju masa depan yang lebih cerah dan berdaya saing global [5].

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Interoperabilitas Data dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Satu Data Indonesia menjadi landasan penting dalam mewujudkan integrasi sistem informasi pemerintahan di Indonesia. Peraturan ini dirancang untuk memastikan bahwa data antar lembaga pemerintah dapat saling berhubungan dan digunakan secara efektif, dengan tujuan utama menciptakan sistem pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel [6]. Dalam konteks ini, interoperabilitas data menjadi kunci utama, yang memungkinkan pertukaran informasi antara berbagai instansi tanpa hambatan teknis, serta memastikan bahwa data yang digunakan dalam pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan bersifat valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan [7]. Salah satu inisiatif utama dari peraturan ini adalah implementasi layanan POEDAK Dispendukcapil Di Kabupaten Gresik.

POEDAK (Pendaftaran, Pengurusan, dan Dokumen Kependudukan) Dispendukcapil merupakan layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) untuk mempermudah proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat. Layanan ini biasanya mencakup beberapa jenis pengurusan dan penerbitan dokumen resmi yang terkait dengan status kependudukan dan identitas penduduk [8]. Aplikasi ini berfungsi untuk mempermudah proses administrasi dan pelayanan di pemerintah desa, termasuk dalam pengelolaan data kependudukan, pengajuan surat, permohonan bantuan, hingga layanan lainnya yang biasanya memerlukan waktu dan tenaga yang cukup besar, hal ini sangat membantu untuk meningkatkan mutu layanan publik. Mutu pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu negara atau pemerintah kepada seluruh warga negaranya dalam menjalankan kehidupan sehari-hari [2]. Dalam menjaga mutu pelayanan aplikasi ini hadir dengan berbagai kemudahan. Meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan, implementasinya di lapangan menghadapi tantangan yang perlu diperhatikan, terutama dalam konteks desa-desa yang memiliki keterbatasan dalam infrastruktur teknologi dan tingkat literasi digital yang masih bervariasi [9].

Kebijakan aplikasi POEDAK Dispendukcapil di Gresik ini dilatarbelakangi oleh Ketentuan Umum Modernisasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Gresik, Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 49 Tahun 2020 [10]. Peraturan daerah ini dirancang untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik melalui modernisasi dan transformasi layanan yang berbasis teknologi, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat [11]. Beberapa faktor yang melatarbelakangi kebijakan ini antara lain, yaitu: kebutuhan akan digitalisasi administrasi Desa, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, efisiensi pengelolaan sumberdaya, dukungan terhadap pembangunan, tuntutan regulasi dan kebijakan pemerintah, serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Kusroh Lailiyah (2022) yang dikutip [12] empat skema desa digital yang dimulai tahun 2021 di Indonesia, pertama; digitalisasi desa sebagai proses database berbasis big data untuk Kemendes PDTT yang dapat digunakan untuk perencanaan dan pembangunan desa dll. Kedua; digitalisasi untuk pengembangan desa unggulan, terkait pendataan potensi unggulan desa dan kerjasama e-commerce masuk desa. ketiga; Digitalisasi untuk percepat layanan publik desa, dan keempat; Digitalisasi untuk peningkatan transparansi keuangan dan kegiatan pembangunan desa. Dengan latar belakang ini, kebijakan POEDAK Dispendukcapil muncul sebagai upaya untuk mendukung desa-desa di Indonesia dalam mengelola administrasi dan pelayanan publik dengan lebih baik, transparan, dan efisien dalam mendukung pembangunan desa. Pembangunan desa menjadi hal penting di era modern ini, menurut [13] layanan publik digital mengarah kepada prinsip efektif dan efisien. Efektif memiliki arti melaksanakan sesuatu yang tepat sedangkan efisien memiliki makna melaksanakan bagi siapa saja yang membutuhkan akses. Dengan melakukan hal-hal tersebut diharapkan dapat memajukan pemerintah desa yang baik lagi.

Pemerintahan desa merupakan salah satu aspek kehidupan yang mengalami perubahan besar akibat kemajuan teknologi informasi [14]. Perubahan ini dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan keterbukaan pelayanan publik di era digital. Pemerintah desa di Indonesia mulai menerapkan beragam aplikasi berbasis teknologi. Aplikasi POEDAK Dispendukcapil merupakan salah satu inovasi tersebut. Transformasi digital menurut Roblek yang dikutip oleh [15] penerapan dalam transformasi digital dapat membuka jalan baru untuk memproduksi barang dan jasa secara

mutakhir. Hal ini dimaksudkan untuk mempercepat pelayanan masyarakat, meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintahan desa, serta meningkatkan pengelolaan pemerintahan desa [16]. Salah satu desa yang telah menggunakan Aplikasi POEDAK Dispendukcapil adalah Desa Sekapuk yang terletak di Kecamatan Ujung Pangkah Kabupaten Gresik. Penerapan aplikasi ini diharapkan dapat membantu sejumlah fungsi pengelolaan desa, termasuk pengendalian pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil [17]. Namun, penerapan teknologi baru ini tentu menghadapi berbagai tantangan yang perlu diteliti lebih lanjut.

Di Kabupaten Gresik Jawa Timur mempunyai inovasi layanan digital telah dilakukan, berbagai macam Aplikasi telah tersedia, seperti: GresikPedia, Gresik Akas Call Centre 112, Sipenced (Sistem pelayanan Cepat Desa Dahanrejo), dan POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan). Dengan inisiatif-inisiatif tersebut menunjukkan kalau Pemerintah Kabupaten Gresik berkomitmen dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan mewujudkan konsep Smart City. Tidak hanya ditingkat kota, Pemerintah Kabupaten Gresik juga menunjukkan komitmennya dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan publik ditingkat Desa, salah satunya yaitu di Desa Sekapuk Ujung Pangkah Gresik yang menerapkan Aplikasi POEDAK Dispendukcapil. Adanya perkembangan dari pelayanan publik di desa dengan terciptanya inovasi pelayanan publik berbasis digital yaitu bernama Aplikasi "POEDAK". Sistem ini dapat diakses melalui smartphone dan memiliki web dashboard yang berfungsi sebagai sistem pelayanan publik digital [18].

**Tabel 1.** Rekapitulasi Pengguna Aplikasi POEDAK di Pemerintah Desa Sekapuk Tahun 2023 dan 2024

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
	<b>JUMLAH</b>	<b>706</b>	<b>603</b>

*Sumber: (Pemerintah Desa Sekapuk, 2025)*

Berdasarkan Tabel 1 mengenai jumlah pengguna POEDAK di Desa Sekapuk tahun 2023 dan 2024, terlihat adanya dinamika penggunaan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi tersebut. Pada tahun 2023, jumlah pengguna mencapai 706 orang, sementara pada tahun 2024 mengalami penurunan menjadi 603 pengguna. Penurunan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti stabilnya kebutuhan dokumen kependudukan masyarakat setelah tahun pertama implementasi, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah desa, serta masih rendahnya literasi digital masyarakat tertentu, khususnya kalangan lanjut usia. Jika dilihat berdasarkan jenis layanan, KTP Elektronik menjadi layanan yang paling banyak digunakan baik pada tahun 2023 maupun 2024, masing-masing sebanyak 305 dan 203 pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan dokumen identitas tetap menjadi prioritas utama masyarakat. Selain itu, layanan cetak ulang KK (Barcode) juga menempati posisi kedua tertinggi dengan 245 pengguna di tahun 2023 dan 167 pengguna di tahun 2024. Beberapa layanan lainnya seperti akta kelahiran, akta kematian, dan kartu identitas anak (KIA) juga menunjukkan peningkatan, yang menandakan mulai meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan sejak dini. Secara keseluruhan, meskipun terjadi penurunan jumlah total pengguna, data ini menunjukkan bahwa aplikasi POEDAK tetap berperan penting dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Desa Sekapuk. Hal ini mencerminkan bahwa penerapan layanan digital melalui POEDAK cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, meskipun masih diperlukan optimalisasi dalam hal sosialisasi, pendampingan pengguna, dan peningkatan infrastruktur digital di tingkat desa.

Penelitian yang akan dilakukan terkait "Efektivitas Layanan Pendaftaran, Pengurusan, dan Dokumen Kependudukan (POEDAK) Dispendukcapil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di

Desa Sekapuk, Ujung Pangkah Gresik ini didasarkan pada beberapa penelitian terdahulu. Pertama dari peneliti Ade Zaharil An Hasani, Afifuddin, dan Khoiron mengkaji inovasi dibuatkannya Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi/kependudukan) yang ada pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dan untuk mengetahui proses inovasi pelayanan publik dari adanya aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sudah diterapkan. Namun masih ada beberapa indikator di dalamnya yang belum berjalan, antara lain kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus sebuah dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dalam bermasyarakat, agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan, kemudian pada Sumber Daya Manusia, perlunya peningkatan integritas pegawai birokrat untuk berorientasi pada layanan [19].

Kedua dari peneliti Arif Budy Santoso dan Ahmad Riyadh yang berjudul “Menganalisis Efektivitas Aplikasi POEDAK dalam Administrasi Kependudukan Pedesaan”. Penelitian ini berfokus efektivitas aplikasi POEDAK dalam administrasi populasi layanan di dalam desa Karangandong, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, data primer dan sekunder dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas POEDAK dilakukan melalui empat kunci Indikator: 1) ketepatan dalam tujuan program, 2) penyebaran program yang berhasil, 3) penyesuaian dengan tujuan program, dan 4) pemantauan program. Temuan ini menyatakan program sudah terlaksana dengan baik meskipun masih terdapat beberapa tantangan yaitu: masalah konektivitas penduduk dan server di Desa Karangandong menghambat kelancarannya. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan inisiatif kesadaran masyarakat dan pemerintah Desa Karangandong [8].

Ketiga dari penelitian Titin Dwi Handayani dan Isnaini Rodiyah, yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan: Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari”, jurnal ini membahas terkait gambaran mengenai analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam aplikasi plavon di Gempolsari. Metode yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data dengan observasi langsung dan wawancara mendalam dengan tiga informan yang terlibat dalam pelayanan kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan 5 indikator, yaitu pertama tangibels, pegawai menunjukkan penampilan dan kedisiplinan yang baik serta fasilitas pelayanan yang memadai. Indikator kedua reliability, dalam indikator ini menunjukkan kalau pegawai terampil dan kompeten dalam mengoperasikan sistem. Ketiga responsiveness, pegawai merespons keluhan masyarakat dengan cepat, keempat assurance, layanan diberikan secara gratis. Terakhir empathy indikator ini pegawai dikenal ramah dan berkomitmen memenuhi kebutuhan masyarakat. Temuan ini menyarankan agar pemerintah desa gempolsari menambahkan papan informasi alur pelayanan dan meningkatkan pengelolaan waktu penyelesaian dokumen untuk memperbaiki kualitas layanan [20].

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus, pendekatan teori, dan konteks pelaksanaannya yang berbeda dari penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan di Desa Sekapuk, Kecamatan Ujung Pangkah, Kabupaten Gresik, yang memiliki karakteristik sosial dan infrastruktur digital tersendiri, sehingga memberikan gambaran baru mengenai efektivitas penerapan aplikasi POEDAK di tingkat desa. Berbeda dengan penelitian Ade Zaharil An Hasani dkk. (2023) yang menyoroti inovasi layanan di tingkat kabupaten dan penelitian Arif Budy Santoso & Ahmad Riyadh (2023) yang meneliti efektivitas POEDAK di Desa Karangandong, penelitian ini lebih menekankan pada hubungan antara penerapan aplikasi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di desa. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teori efektivitas Harvard yang mencakup tiga indikator utama, yaitu support, capacity, dan value, yang belum digunakan dalam ketiga penelitian terdahulu tersebut. Melalui teori ini, analisis efektivitas POEDAK menjadi lebih komprehensif karena menilai aspek dukungan pemerintah, kapasitas sumber daya, serta nilai manfaat yang dirasakan masyarakat. Penelitian ini juga didukung dengan data empiris terbaru tahun 2023–2024 yang menunjukkan perkembangan penggunaan aplikasi POEDAK di Desa Sekapuk. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam bentuk pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas layanan digital di desa serta rekomendasi praktis bagi pemerintah desa dan Dispendukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Penggunaan layanan POEDAK Dispendukcapil memberikan perubahan yang cukup signifikan terhadap proses administrasi, dan pelayanan pemerintah desa dengan masyarakat di Desa Sekapuk. Meskipun begitu masih terdapat permasalahan dalam praktiknya, berbagai masalah yang ada menghambat pencapaian tujuan penerapan aplikasi POEDAK secara baik. Pertama, rendahnya tingkat literasi digital menjadi salah satu hambatan utama dalam hal ini. Kedua, dalam kalangan lanjut usia, yang kesulitan dalam memahami dan menggunakan aplikasi digital. Ketiga, keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang tidak merata dan tidak stabil, terutama di daerah pedesaan, menghambat masyarakat untuk mengakses aplikasi dengan baik. Keempat, 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. Kelima, Masalah teknis pada situs web POEDAK Dispendukcapil, seperti gangguan server atau fitur yang tidak berfungsi dengan baik, sering kali memperburuk pengalaman pengguna. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan menggunakan teori Harvard yang dikutip oleh [12] untuk menganalisis efektivitas layanan POEDAK Dispendukcapil sebagai layanan berbasis elektronik dengan tiga indikator utama, yaitu support, capability, dan value. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya evaluasi terhadap efektivitas aplikasi POEDAK sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa, mengingat masih adanya kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana efektivitas penerapan POEDAK mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sekapuk serta memberikan masukan bagi pemerintah desa dan Dispendukcapil dalam perbaikan layanan ke depan. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana efektivitas layanan Pendaftaran, Pengurusan, dan Dokumen Kependudukan (POEDAK) Dispendukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sekapuk, Ujung Pangkah, Gresik. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas penerapan aplikasi POEDAK Dispendukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui kajian terhadap dukungan pemerintah desa, kapasitas sumber daya yang terlibat, dan nilai manfaat yang dirasakan masyarakat, serta memberikan rekomendasi strategis untuk pengembangan layanan digital desa yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

## II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Creswell mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bergantung pada pandangan partisipan atau informan [13]. Metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengungkap fenomena yang terjadi dan menghubungkannya dengan pandangan yang objektif serta akurat mengenai Efektivitas Layanan Pendaftaran, Pengurusan, dan Dokumen Kependudukan (POEDAK) Dispendukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sekapuk, Ujung Pangkah Gresik [10]. Lokasi penelitian dilakukan di Desa Sekapuk, Kecamatan Ujung Pangkah, Kabupaten Gresik, dengan fokus pada efektivitas penerapan e-government melalui aplikasi POEDAK Dispendukcapil sebagai sistem pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling dengan mempertimbangkan pihak-pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan layanan POEDAK. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Sekretaris Desa Sekapuk, Kepala Urusan Umum dan Tata Usaha, serta salah satu masyarakat pengguna layanan POEDAK. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta penyebaran kuesioner survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi POEDAK. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, dan arsip yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan administrasi kependudukan di desa. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup empat tahapan, yaitu: (1) pengumpulan data, yakni proses menjangkau fenomena dan informasi sesuai lingkup penelitian; (2) reduksi data dengan menyederhanakan, memfokuskan, serta memilih data yang relevan dengan tujuan penelitian; (3) penyajian data secara sistematis dalam bentuk tabel, grafik, atau narasi agar mudah dipahami; dan (4) penarikan kesimpulan dengan menyusun narasi deskriptif yang menggambarkan hasil analisis data secara rinci dan logis berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, serta hasil kuesioner survei kepuasan masyarakat [15].

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori Harvard, berkaitan dengan negosiasi berbasis kepentingan (interest-based negotiation), bisa sangat relevan jika kita kaitkan dengan Efektivitas Layanan (POEDAK) Dispendukcapil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sekapuk, Ujung Pangkah, Gresik. Ketika kita membahas efektivitas aplikasi ini dalam konteks Teori Harvard [21], di aplikasikan dengan 3 indikator berikut:

### A. Dukungan (*Support*)

Elemen Support merupakan elemen terpenting dalam pengembangan E-Government. Tanpa adanya inisiatif dukungan dari pemerintah, khususnya dalam hal pembangunan E-Government, maka perkembangan E-Government itu sendiri akan mengalami hambatan [22]. Yang dimaksud terkait indikator dukungan adalah adanya keinginan (intent) atau political will dari kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep E-government [23]. POEDAK sendiri hadir untuk memberikan layanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan transparan, serta memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen penting mereka.

Penerapan POEDAK Dispendukcapil merupakan solusi dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi kependudukan yang lebih cepat dan efisien. Dengan digitalisasi sistem, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan, sehingga dapat mengatasi

kendala yang sering dihadapi oleh masyarakat. Proses pelayanan yang sebelumnya memerlukan waktu lama dan melalui berbagai tahapan birokrasi yang terkadang berbelit-belit, kini dapat dilakukan lebih praktis hanya dengan mengajukan permohonan secara online dan menunggu proses verifikasi oleh petugas. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam mendukung digitalisasi administrasi yang lebih transparan dan akuntabel. Berdasarkan hasil wawancara yang didapat dari Bapak Mundhor Selaku Sekertaris Pemerintah Desa Sekapuk

*“Terkait dukungan pemerintah desa untuk POEDAK, Aplikasi apapun yang diturunkan pemerintah ya kita dukung 100%, karena itu untuk kepentingan desa juga, kalau tidak didukung nanti ketinggalan. Kalau misal aplikasinya udah lama ada, tapi semisal baru kayak koperasi merah putih itu tidak langsung ada anggaran, harus melakukan pengajuan dulu, anggaran biaya tidak langsung muncul, ada biayanya tahun depan, kalau pun terpaksa harus merubah anggaran, harus direncanakan 1 tahun sebelumnya. Koperasi merah putih itu juga tidak ada anggarannya tapi pemerintah memaksa harus ada anggarannya, jadi ya terpaksa kita harus mencoret-coret dan itupun harus dilakukan musyawarah desa. Sosialisasi setiap program mudah karena ada rapat rutin ditiap tanggal 1, lewat rt, kalau ibu-ibu bisa lewat kader atau pkk, kadang juga kita bisa share lewat group whatsapp. Pelatihan dan sosialisasi dilakukan dua kali dalam setahun. Kegiatan ini bertujuan agar perangkat desa dan masyarakat lebih memahami tata cara penggunaan aplikasi POEDAK. Melalui pelatihan tersebut, operator desa menjadi lebih terampil dalam mengoperasikan sistem dan memberikan bimbingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan.”*



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

Efektivitas POEDAK sendiri dapat diukur dengan melihat kualitas layanan ini dalam mencapai target untuk memberikan kemudahan dan percepatan layanan administrasi kependudukan. Jika dilihat dari indikator Efektivitas, POEDAK telah mempercepat proses administrasi, di mana sebelumnya pengurusan dokumen membutuhkan waktu hingga beberapa minggu, kini dapat diselesaikan dalam hitungan hari. Meski demikian, efektivitas sistem ini tetap bergantung pada kelancaran infrastruktur teknologi dan responsivitas petugas dalam menangani permohonan, sehingga diperlukan evaluasi berkala untuk memastikan layanan tetap berjalan optimal. Beberapa kasus menunjukkan bahwa tidak semua dokumen dapat diproses dengan cepat, terutama ketika ada kesalahan data atau kendala teknis pada sistem. Berdasarkan hasil wawancara yang didapat dari Bapak Mundhor Selaku Sekertaris Pemerintah Desa Sekapuk.

*“Terkadang juga masih ada masyarakat yang minta langsung bikin di pemerintah desa saja, terkadang kendala data yang kurang lengkap, orang-orang atau masyarakat tidak mau mengurus ke dispendukcapil langsung, kalau data tidak lengkap koordinasi dulu nanti, contoh kasus: ada orang yang sudah mati kemudian jaman dulu ngak diurus akta kematian, kan zaman dulu belum ada, akta kematian tapi saat ini baru dibutuhkan oleh anak-anak nya, ini harus melampirkan akta kematian, ya agak lama nungunya nanti untuk mengurusnya.”*

Efektivitas menurut Harvard sendiri berfokus pada pencapaian tujuan organisasi melalui pengelolaan yang baik terhadap faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi operasional dan hasil dari organisasi tersebut.

Dalam konteks efektivitas, teori yang dikemukakan oleh Harvard biasanya merujuk pada Model Efektivitas Organisasi yang dikembangkan oleh Harvard Business School. Model ini sering kali digunakan untuk menilai seberapa baik suatu organisasi mencapai tujuannya melalui berbagai faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi operasionalnya. Jika dihubungkan dengan POEDAK di Dispendukcapil, efektivitas dalam konteks ini akan berfokus pada apakah sistem yang ada bisa menyediakan layanan yang cepat, transparan, dan akurat bagi masyarakat. Dengan pendekatan yang berfokus pada strategi, struktur, budaya, dan sistem yang jelas, serta sumber daya manusia yang kompeten, POEDAK dapat menciptakan sistem yang mendukung tercapainya tujuan organisasi, seperti pengelolaan data kependudukan yang akurat dan layanan yang lebih efisien bagi masyarakat.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penerapan POEDAK Dispendukcapil di Desa Sekapuk menunjukkan efektivitas yang cukup tinggi dalam mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan. Sistem ini telah berhasil mengurangi antrian, mempercepat waktu penyelesaian dokumen, serta meningkatkan efisiensi kerja perangkat desa. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Khusnaini selaku Kaur Umum dan Tata Usaha Desa Sekapuk.

*“Penggunaan teknologi melalui POEDAK sangat efektif dalam mempercepat layanan. Proses yang sebelumnya memakan waktu berminggu-minggu kini dapat selesai dalam 2–3 hari kerja. Selain itu, masyarakat dapat memantau status pengajuan dokumennya secara real-time. Namun, efektivitas ini masih bergantung pada kestabilan jaringan dan kemampuan operator dalam mengelola sistem.”*

Selain itu, POEDAK juga mendukung transparansi dalam pelayanan publik serta menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam digitalisasi administrasi kependudukan. Namun, meskipun tujuan sistem ini sudah jelas dan implementasinya memberikan dampak positif, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Masih ada kasus di mana pemrosesan dokumen mengalami keterlambatan akibat kesalahan data atau gangguan teknis pada sistem. Agar efektivitas POEDAK dapat terus meningkat, diperlukan pendampingan dan sosialisasi yang lebih diperhatikan kepada masyarakat, peningkatan kapasitas SDM dalam pengelolaan sistem, serta pemeliharaan infrastruktur teknologi yang lebih baik. Dengan adanya evaluasi berkala dan perbaikan sistem yang berkelanjutan, POEDAK dapat menjadi solusi yang lebih optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Hal ini sejalan dengan indikator supports (dukungan) dalam Teori Efektivitas menurut Harvard yang berfokus pada pencapaian tujuan organisasi melalui pengelolaan yang baik terhadap faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi operasional dan hasil dari organisasi tersebut. Untuk lebih spesifik, Harvard Business School (HBS) banyak berfokus pada efektivitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan strategis dan meningkatkan kinerja, yang bisa diterapkan untuk memahami efektivitas dalam berbagai sistem, termasuk layanan publik seperti yang ada di Dispendukcapil. Dalam konteks POEDAK di Desa Sekapuk, Efektivitas sistem ini terlihat dari keberhasilannya dalam mempercepat proses administrasi kependudukan, mengurangi beban birokrasi manual, serta meningkatkan efisiensi kerja operator. Indikator support (dukungan) dalam teori Harvard, Dukungan terlihat dengan adanya kerja sama/ kontrak kerja, antara Pemerintah Desa dan Dispendukcapil terkait dengan POEDAK, dukungan ini sudah ada yang sudah ditulis dan ada SK yang berlaku untuk 1 tahun, untuk tahun selanjutnya waktunya pembaharuan/ perpanjangan kontrak layanan POEDAK di Desa Sekapuk Ujung Pangkah Gresik. Dukungan yang lain juga dibuktikan dengan adanya petugas register sekaligus menjadi operator POEDAK Desa di tiap Desa, jika ada suatu hal masalah dalam pelayanan kependudukan layanan pengaduan bisa diajukan lewat Whatsapp di Nomor pengaduan. Efektivitas dukungan dari pemerintah juga dapat dilihat dengan diadakannya Pelatihan dan Sosialisai POEDAK, yang dilakukan 2 kali selama setahun.

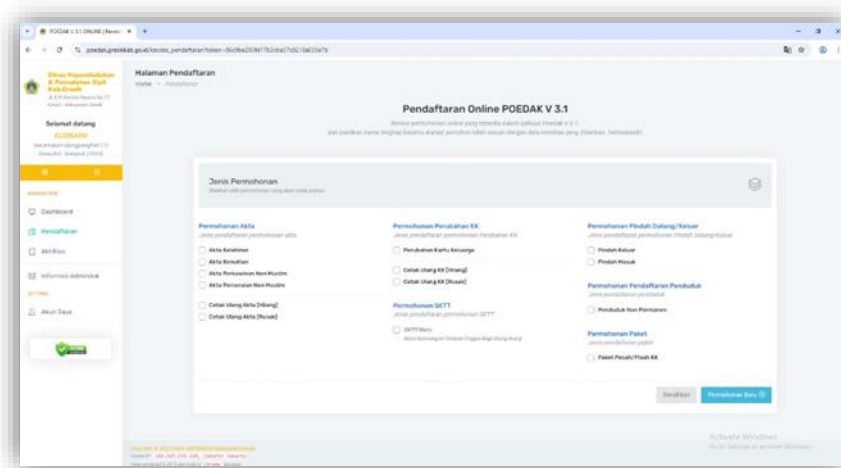
Indikator support (dukungan) ini sejalan dengan penelitian terdahulu yakni Oleh [9] yang menekankan pentingnya dukungan kelembagaan dan integritas aparatur dalam memastikan inovasi layanan publik dapat berjalan efektif. Selain itu, penelitian [3] juga menegaskan bahwa efektivitas aplikasi POEDAK sangat dipengaruhi oleh dukungan pemerintah desa, terutama dalam hal konektivitas dan koordinasi antarinstansi agar program berjalan optimal. Sejalan pula dengan temuan [10] yang menunjukkan bahwa dukungan pemerintah melalui fasilitas dan ketanggapan pegawai berperan penting dalam menjaga kualitas layanan administrasi. Dalam konteks Desa Sekapuk, bentuk dukungan pemerintah juga dihadapkan pada tantangan berupa kurangnya sosialisasi dan pendampingan teknis kepada masyarakat, keterbatasan jaringan internet, serta kendala server dan fitur aplikasi yang belum optimal. Oleh karena itu, peningkatan dukungan dalam bentuk penguatan infrastruktur digital dan intensifikasi pendampingan masyarakat menjadi langkah penting agar efektivitas penerapan POEDAK dapat terus meningkat. Dengan memahami dan belajar dari tantangan-tantangan tersebut, kita dapat menyempurnakan pendekatan kita dan memaksimalkan dampaknya [24].

## **B. Kapasitas (Capacity)**

Elemen Capacity memiliki pengertian bahwa dalam pengembangan E Government tentunya juga memerlukan sumber daya. Sumber daya diperlukan dalam mewujudkan konsep-konsep yang sudah ditentukan pada E-Government. Sumber daya yang dimaksud ialah Sumber Daya Manusia, Finansial, serta Ketersediaan Infrastruktur memadai [22]. Dalam hal ini kapasitas memiliki arti adanya kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan e-government [23].

POEDAK Dispemdukcapil berperan dalam meningkatkan kapabilitas masyarakat dengan memberikan layanan yang lebih mudah diakses, cepat, transparan, dan aman. Dengan adanya sistem ini, masyarakat tidak hanya mendapatkan layanan kependudukan yang lebih baik, tetapi juga didorong untuk lebih aktif dalam penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Kemudahan akses yang ditawarkan memungkinkan warga, terutama yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas, untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Selain itu, kecepatan dalam pemrosesan dokumen melalui sistem digital ini mengurangi waktu tunggu yang sebelumnya menjadi kendala utama dalam layanan administratif konvensional. Transparansi juga semakin terjaga karena masyarakat dapat langsung memantau proses pengajuan dokumen mereka secara real-time, mengurangi potensi praktik percaloan atau pungutan liar. Dari sisi keamanan, sistem digital memastikan bahwa data kependudukan tersimpan dengan baik dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang, sehingga risiko kehilangan atau penyalahgunaan data dapat diminimalkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Khusnaini selaku Kaur Umum dan Tata Usaha Pemerintah Desa Sekapuk.

*“Secara umum sarana dan prasarana sudah cukup memadai, seperti ketersediaan komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan di kantor desa. Prosedur sudah mengacu pada SOP Dispendukcapil. Masyarakat tetap diwajibkan membawa dokumen asli untuk diverifikasi agar data valid. Setelah data dikirim melalui POEDAK, operator Dispendukcapil memproses dan mengirim hasilnya kembali ke desa. Meski ada keterlambatan di beberapa kasus, secara umum mekanismenya sudah sesuai standar pelayanan kependudukan.”*



**Gambar 2.** Menu utama POEDAK  
*Sumber: (Pemerintah Desa Sekapuk, 2025)*

Efektivitas Penerapan aplikasi POEDAK Dispendukcapil di Desa Sekapuk sudah baik, karena memberikan dampak positif yang cukup signifikan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kependudukan. Dari hasil analisis, penerapan POEDAK di Desa Sekapuk dalam indikator kapabilitas ini sudah efektif karena memberikan dampak positif, terutama dalam meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi layanan kependudukan. Dengan adanya layanan berbasis digital ini, warga Desa Sekapuk memiliki kesempatan yang lebih besar untuk memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus mengalami hambatan geografis maupun administratif yang sebelumnya menjadi kendala utama. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Khusnaini selaku Kaur Umum dan Tata Usaha Pemerintah Desa Sekapuk.

*“Masyarakat merasakan manfaat yang besar dari penerapan POEDAK. Pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan tidak memerlukan biaya tambahan atau perjalanan jauh ke Dispendukcapil. Warga merasa terbantu karena prosesnya mudah dan transparan. Selain itu, POEDAK juga meningkatkan literasi digital dan kedisiplinan administrasi masyarakat.”*

Namun, masih terdapat kendala dalam implementasi. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya menghilangkan kendala dalam pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Khusnaini selaku Kaur Umum dan Tata Usaha Pemerintah Desa Sekapuk.

*“Ada beberapa keluhan kecil, terutama terkait keterlambatan pengiriman file dokumen dari Dispendukcapil dan kendala jaringan internet. Namun secara umum, masyarakat menilai layanan POEDAK sangat membantu dan berharap ke depannya sistem ini bisa lebih cepat serta bebas dari kendala teknis. POEDAK memberikan dampak positif jangka panjang berupa peningkatan efisiensi,*

*akurasi data kependudukan, dan transparansi pelayanan publik. Sistem digital ini juga memperkuat koordinasi antarperangkat desa serta mengurangi risiko kehilangan data. Dalam jangka panjang, POEDAK mendorong Desa Sekapuk menjadi lebih mandiri dan berorientasi pada pelayanan digital.”*

Dalam perspektif kapabilitas digital, POEDAK juga berkontribusi terhadap peningkatan literasi digital masyarakat. Dengan terbiasa menggunakan layanan berbasis online, warga Desa Sekapuk terdorong untuk lebih memahami penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Namun, masih terdapat tantangan dalam adaptasi teknologi bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, terutama generasi tua. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan dan sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat dapat lebih mandiri dalam memanfaatkan layanan ini. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas dalam layanan administrasi kependudukan meningkat dengan adanya POEDAK. Masyarakat dapat memantau langsung proses pengajuan dokumen mereka secara real-time, sehingga dapat mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang atau praktik percaloan. Hal ini sejalan dengan prinsip dalam teori kapabilitas yang menekankan perlunya akses yang adil dan merata terhadap layanan publik agar masyarakat memiliki kebebasan yang lebih besar dalam mengembangkan potensinya.

Secara keseluruhan, penerapan POEDAK di Desa Sekapuk telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kapabilitas masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Namun, agar sistem ini dapat berjalan lebih optimal, perlu ada peningkatan infrastruktur digital, penguatan sistem SIAK, serta sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat. Dengan demikian, POEDAK tidak hanya berfungsi sebagai alat digitalisasi layanan kependudukan, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kapabilitas mereka dalam memanfaatkan teknologi secara efektif.

Jika dikaitkan dengan Teori Efektivitas menurut Harvard yang berfokus pada pencapaian tujuan organisasi melalui pengelolaan yang baik terhadap faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi operasional dan hasil dari organisasi tersebut, penerapan POEDAK telah membantu mengurangi waktu tunggu dalam pengurusan dokumen kependudukan. Jika sebelumnya masyarakat harus antri berjam-jam di kantor Dispendukcapil, kini proses dapat dilakukan secara daring, sehingga lebih cepat dan efisien. Dalam salah satu indikator terkait capability (kapabilitas) aplikasi Poedak Dispendukcapil dalam konteks layanan kependudukan, penerapan POEDAK dapat dianggap sebagai bentuk peningkatan kapabilitas masyarakat maupun perangkat desa dalam mengakses hak-hak administratif mereka secara lebih mudah dan cepat. POEDAK meningkatkan aksesibilitas layanan kependudukan dengan memungkinkan masyarakat melakukan pengajuan dokumen secara online, baik melalui perangkat pribadi maupun fasilitas yang disediakan di kantor desa. Hal ini mengurangi hambatan fisik bagi masyarakat, terutama bagi kelompok yang memiliki mobilitas terbatas, seperti lansia dan penyandang disabilitas. Namun, efektivitas aplikasi ini masih bergantung pada infrastruktur internet di desa, yang jika tidak stabil dapat menghambat kelancaran layanan. Selain itu, masyarakat masih perlu membawa dokumen fisik untuk diverifikasi, yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan masih memerlukan penguatan agar lebih maksimal dalam memberikan kemudahan bagi pengguna.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu [9] menegaskan bahwa peningkatan integritas dan kompetensi aparatur sangat diperlukan agar pelayanan berbasis digital dapat berjalan efektif. Hal ini sejalan dengan temuan [10] yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital ditentukan oleh keterampilan pegawai dalam mengoperasikan sistem serta kecepatan mereka merespons kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian [3] juga menyoroti pentingnya kesiapan perangkat desa dan masyarakat dalam menghadapi kendala konektivitas dan penggunaan aplikasi. Di Desa Sekapuk, implementasi indikator kapabilitas terlihat dari bagaimana masyarakat mulai beradaptasi menggunakan layanan POEDAK, meskipun masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital dan tidak semua kalangan dapat menggunakan aplikasi terutama Lansia. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, sosialisasi berkelanjutan, dan penguatan infrastruktur digital perlu dilakukan untuk menjadi langkah strategis dan memastikan bahwa aplikasi POEDAK benar-benar meningkatkan kemampuan masyarakat dan perangkat desa dalam mengakses serta mengelola layanan administrasi kependudukan secara mandiri dan efisien. Upaya penguatan kapasitas tersebut dapat dilakukan melalui pendampingan teknis rutin bagi operator desa, penyediaan pusat bantuan layanan digital bagi warga yang mengalami kesulitan teknis, serta edukasi terkait pentingnya pemutakhiran data kependudukan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih akurat.

### **C. Nilai Manfaat (Value)**

Besaran nilai manfaat yang diterima dari adanya pemanfaatan E-Government dalam pelayanan publik. Nilai manfaat dalam hal ini, diperoleh masyarakat selaku pengguna dari layanan tersebut dan juga pemerintah yang berperan sebagai pemberi layanan publik [22]. Dalam hal ini indikator nilai manfaat memiliki arti aspek yang ditinjau dari sisi tuntutan masyarakat (demand side), berbagai inisiatif e-government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut [23]. Nilai manfaat POEDAK Dispendukcapil sangat signifikan dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, literasi digital, serta efektivitas pengelolaan data kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Halimatus Sa'diyah salah satu warga Desa Sekapuk dan pengguna POEDAK.

*“Menurut saya adanya aplikasi POEDAK ini bagus sekali, soalnya sekarang mengurus dokumen itu nggak seribet dulu. Dulu harus ke kantor Dispendukcapil yang jauh, sekarang cukup ke kantor desa aja atau lewat HP. Jadi lebih gampang dan cepat. Iya jelas lebih mudah, Mbak. Kalau dulu mesti antri lama dan kadang bolak-balik karena berkas kurang. Sekarang lewat POEDAK, tinggal upload dokumen, nanti petugas desa yang bantu. Jadi nggak perlu repot ke kota. Yang paling terasa itu hemat waktu sama tenaga. Saya nggak perlu ninggalin kerjaan lama-lama. Kalau anak saya butuh akta atau KK, tinggal mengurus lewat desa aja, nanti dikabarin kalau sudah jadi. Gratis juga, nggak bayar apa-apa.”*

**Tabel 2.** Survey Kepuasan Masyarakat

<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b>	<b>Nama Layanan</b>	<b>: Layanan Adimintrasi Kependudukan (POEDAK)</b>
<b>92,13</b>	<b>Responden</b>	
	<b>Jumlah</b>	30
	<b>Jenis Kelamin</b>	L=15 P=15
	<b>Pendidikan</b>	
	SD	0
	SMP	3
	SMA	19
	S1/SEDERAJAT	8
<b>Kinerja</b>	Sangat baik	<b>Periode Survey:</b> 20 - 25 Oktober 2025

*Sumber: (Hasil Olah Peneliti 2025)*

Penerapan POEDAK di Desa Sekapuk, Ujung Pangkah, Gresik membawa banyak manfaat yang dapat diukur melalui indikator nilai kebermanfaatan, seperti efisiensi, aksesibilitas, transparansi, kepuasan masyarakat, dan efektivitas pengelolaan data. Survey kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan POEDAK terbukti efektif. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengisian kuisioner pengguna layanan POEDAK. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan (POEDAK) pada periode 20 hingga 25 Oktober 2025, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,13 yang menunjukkan kinerja pelayanan sangat baik. Survei ini melibatkan 30 responden dengan jumlah laki-laki dan perempuan yang seimbang, serta tingkat pendidikan yang didominasi oleh lulusan SMA dan S1/ sederajat. Hasil tersebut mencerminkan tingginya tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner survey kepuasan masyarakat terdapat beberapa kendala yang disampaikan oleh sebagian responden.

*“Jaringan internet di desa yang kadang kurang stabil, belum semua warga memahami cara penggunaan aplikasi, proses verifikasi yang terkadang lama, serta aplikasi yang kadang error atau sulit diakses. Selain itu, panduan penggunaan aplikasi dirasa masih kurang jelas, sosialisasi teknologi belum merata bagi masyarakat yang belum terbiasa, tidak adanya notifikasi saat berkas telah selesai diproses, dan beberapa data yang harus diunggah secara manual sehingga dinilai merepotkan. Temuan ini menunjukkan perlunya penyempurnaan baik dari sisi teknologi maupun pendampingan agar pelayanan semakin optimal dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.”*

Jika dikaitkan dengan teori Teori Efektivitas menurut Harvard yang berfokus pada pencapaian tujuan organisasi melalui pengelolaan yang baik terhadap faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi operasional dan hasil dari organisasi tersebut. penerapan POEDAK telah membantu mengurangi waktu tunggu dalam pengurusan dokumen kependudukan. Jika sebelumnya masyarakat harus antri berjam-jam di kantor Dispendukcapil, kini proses dapat dilakukan secara daring, sehingga lebih cepat dan efisien. Dalam salah satu indikator terkait Value (Nilai) penerapan aplikasi ini membawa berbagai keuntungan yang dapat diukur dari aspek efisiensi, aksesibilitas, transparansi, kepuasan masyarakat, dan efektivitas pengelolaan data kependudukan. Salah satu indikator kebermanfaatan POEDAK yang paling nyata adalah efisiensi waktu dan biaya. Sebelum adanya aplikasi ini, masyarakat harus melakukan perjalanan ke kantor Dispendukcapil yang mungkin memakan waktu lama dan biaya transportasi yang tidak sedikit, terutama bagi warga yang tinggal di daerah terpencil. Dengan POEDAK, layanan kependudukan dapat diakses langsung dari desa atau bahkan dari rumah, sehingga masyarakat tidak perlu membuang banyak waktu dan tenaga dalam mengurus dokumen. Selain itu, layanan ini juga diberikan gratis, yang tentunya meringankan beban ekonomi masyarakat dalam memperoleh dokumen resmi yang mereka butuhkan. Namun, masih ada kendala dalam ketepatan waktu pengiriman dokumen dari operator Dispendukcapil, yang perlu diperbaiki agar

manfaat aplikasi ini dapat dirasakan secara maksimal. Jika kendala ini dapat diatasi, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan digital akan semakin meningkat. Dari segi efektivitas dalam pengelolaan data kependudukan, POEDAK terintegrasi dengan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), yang memungkinkan pembaruan data secara cepat dan akurat. Dengan digitalisasi ini, kemungkinan terjadinya duplikasi atau kesalahan data dapat diminimalkan, sehingga pemerintah dapat memiliki basis data yang lebih valid dan akurat dalam perencanaan kebijakan kependudukan.

Secara keseluruhan, penerapan aplikasi POEDAK di Desa Sekapuk memberikan nilai kebermanfaatan yang sangat tinggi bagi masyarakat dan pemerintah. Dengan adanya layanan digital ini, masyarakat dapat mengakses layanan kependudukan secara lebih efisien, transparan, dan tanpa biaya tambahan. Namun, agar sistem ini dapat berjalan lebih optimal, diperlukan peningkatan infrastruktur internet serta perbaikan dalam sistem pengiriman dokumen agar lebih tepat waktu. Dengan demikian, POEDAK dapat menjadi contoh inovasi digital yang berhasil dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan kesejahteraan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu [9] yang menekankan pentingnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan inovasi layanan publik agar hasilnya benar-benar dirasakan. Selain itu, hasil penelitian [3] juga menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi POEDAK di tingkat desa dapat diukur melalui keberhasilan program dalam memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, meskipun masih ada kendala teknis seperti konektivitas dan server. Sementara itu, penelitian [10] menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik digital ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat melalui aspek keandalan, ketanggapan, dan empati dalam pelayanan. Digitalisasi data memberikan kemudahan akses data bagi masyarakat dan juga Desa, Digitalisasi data desa sangat penting untuk persiapan menghadapi era teknologi. Perlu dimanfaatkan untuk meningkatkan fleksibilitas penyimpanan data sebagai dasar pertimbangan kebijakan untuk perencanaan program dan pengabdian masyarakat [25].

#### IV. SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini penerapan POEDAK secara umum telah berjalan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini ditinjau melalui tiga indikator dalam teori Harvard, yaitu support, capacity, dan value. Pada indikator support (dukungan), pemerintah desa menunjukkan komitmen yang kuat melalui kerja sama dengan Dispendukcapil, penyedia operator, serta pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan secara berkala, meskipun masih terdapat kendala dalam penganggaran dan keterbatasan jangkauan sosialisasi. Pada indikator capacity (kapasitas), ketersediaan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta penerapan SOP telah mendukung kelancaran layanan, sekaligus meningkatkan efisiensi, transparansi, dan literasi digital masyarakat, walaupun masih dihadapkan pada kendala jaringan internet, rendahnya literasi digital khususnya pada kelompok lansia, serta hambatan teknis sistem. Sementara itu, pada indikator value (nilai manfaat), POEDAK memberikan manfaat yang signifikan berupa kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, serta tingkat kepuasan masyarakat yang tergolong sangat baik, meskipun masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan proses dan gangguan sistem. Dengan demikian, POEDAK terbukti efektif sebagai inovasi layanan publik berbasis digital, namun masih memerlukan optimalisasi melalui peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta intensifikasi sosialisasi dan pendampingan agar layanan dapat berjalan lebih optimal, merata, dan berkelanjutan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Desa Sekapuk atas bantuan dan informasi selama penelitian, kepada dosen pembimbing serta seluruh pihak yang telah memberikan arahan dan dukungan, kepada kedua orang tua dan saudara atas doa serta motivasi, kepada teman-teman atas bantuan dan semangat, serta kepada Trans Jatim yang telah mendukung mobilitas dan transportasi selama pelaksanaan penelitian hingga tugas akhir ini selesai dengan baik.

#### 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] Madina, N. R. (2025). Peran Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Administrasi Publik. Pasca: *Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen Sdm, Ilmu Sosial (P-Jiams)*, 2(1), 15-22.
- [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.
- [9] J. Semeru, "SMART VILLAGE : PENERAPAN APLIKASI LAYANAN," vol. 02, no. 01, pp. 197–205, 2025.
- [10] Ilim Nafisatul, Khairul Wahyudi A., Kurniadi Fadlan, Hairunnisa Siti, and Isa Anshori M., "Pengaruh Pengalaman Kerja, Pelatihan, dan Motivasi Kerja Karyawandalam Meningkatkan Kinerja Karyawan," *J. Manaj. Dan Bisnis Ekon.*, vol. 2, no. 1, pp. 39–54, 2024.
- [11] I. G. N. W. Wardana and N. P. A. Prabawati, "Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Era Digital," *Socio-political Commun. Policy Rev.*, vol. 1, no. 6, pp. 1–8, 2024, doi: 10.61292/shkr.178.
- [12] S. A. M. Babys, E. Prayitno, D. Prodi, I. Komunikasi, and E. Benu, "Analisis Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan Desa Digital Di Indonesia," 2024.
- [13] A. Yunaningsih, D. Indah, and F. E. Septiawan, "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi," 2021.
- [14] B. D. Agus and S. J. Armida, "Dampak Transformasi Digitalisasi terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Pedesaan," *J. Pemerintah. Dan Polit.*, vol. 4, no. 2, pp. 88–96, 2024.
- [15] J. P. Lukman, D. Ahmad, R. Sakir, and A. R. Sakir, "Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan," *Mult. J. Glob. Multidiscip.*, vol. 2, pp. 1042–1049, 2024, [Online]. Available: <https://journal.institercom-edu.org/index.php/multipleINSTITERCOMPUBLISHERhttps://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple>
- [16] Y. Handayani, K. Lailiyah, and S. Saraya, "Pengelolaan Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Fasilitas Pelayanan Publik Di Desa Weleri," *Judge J. Huk.*, vol. 06, no. 01, pp. 29–34, 2025.
- [17] Rahayu, R. A. Pratama, Yuniva, and Islamiyah, "Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Dan Koneksitas Desa (Sikdes) Di Kantor Kepala Desa Tampirwetan," *EVOKASI J. Kaji. Adm. dan Sos. Terap.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–5, 2022, doi: 10.20961/evokasi.v1i1.267.
- [18] K. Tauhid and ; | Kartini, "Faktor Pendukung Keberhasilan dan Faktor Penghambat Penerapan Aplikasi Simpedesa di Desa Cijayanti," 2024.
- [19] A. Z. A. Hasani, Afifuddin, and Khoiron, "Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik (Studi Kasus Penerapan Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Dalam Pembuatan KTP (Kartu Keluarga) dan KK (Kartu Keluarga)," *J. Respon Publik*, vol. 17, no. 5, pp. 85–91, 2023.
- [20] T. D. Handayani and I. Rodiyah, "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan : Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari," vol. 6, no. 1, pp. 57–74, 2024.
- [21] Auliandini, A. S. (2024). Implementasi E-Government Berbasis Aplikasi Simpedesa Dalam Sistem Pelayanan Di Desa Ciburuy Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. *Praxis Idealist: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- [22] A. B. Widhi, "Efektivitas Layanan E-Catalogue Oleh Direktorat Pasar Digital Pengadaan Pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah (LKPP)," *Polit. Gov. Stud.*, vol. 13, no. 1, pp. 31–43, 2023.
- [23] M. Mariam and I. Kudus, "Analisis Penerapan Electronic Government (E-Gov) Di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung," *Neo Politea*, vol. 3, no. 2, pp. 39–50, 2022, doi: 10.53675/neopolitea.v3i2.1081.
- [24] P. Haniko et al., "Menjembatani Kesenjangan Digital: Memberikan Akses ke Teknologi, Pelatihan, Dukungan, dan Peluang untuk Inklusi Digital," *J. Pengabd. West Sci.*, vol. 2, no. 05, pp. 306–315, 2023, doi: 10.58812/jpws.v2i5.371.
- [25] B. Rahman, "Analisis Manfaat Data Digital Spasial Bagi Desa," *Pondasi*, vol. 27, no. 1, p. 88, 2022, doi: 10.30659/pondasi.v27i1.22891.

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*

credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.