

# The Effectiveness of the Poedak Application in Population Administration Services in Karangandong Village Driyorejo District Gresik Regency

## [Efektivitas Aplikasi Poedak Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Karangandong Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik]

Arif Budy Santoso <sup>1)</sup>, Ahmad Riyadh U.B.<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 : riyadh\_ub@umsida.ac.id

**Abstract.** *This study aims to analyze the effectiveness of the Poedak application in population administration services in Karangandong Village, Driyorejo sub-district, Gresik district and to describe the obstacles to the effectiveness of the Poedak application in population administration services in Karangandong village, Driyorejo sub-district, Gresik district. This research method uses a descriptive research type through a qualitative approach. The informant determination technique used was purposive sampling. The types of data obtained are primary data and secondary data obtained through data collection through observations, interviews, document digests and recordings. The results of the study show that the effectiveness of the poedak application in the Karangandong village government, Driyorejo sub-district, Gresik district uses four (4) indicator variables, namely: a) the accuracy of program targets, the accuracy of program targets, or the success of the effectiveness of poedak applications in terms of managing documents or population administration in Karangandong village is quite good, it can be seen from the percentage of research obtained; b) Socialization of the Program, the Karangandong village government has carried out outreach through online media and direct exposure to the community at the village government office. c) program objectives, the effectiveness or success of the poedak application in Karangandong Village, Driyorejo District, Gresik Regency in terms of managing population documents for the Karangandong Village community is in accordance with what is expected by Gresik Regency; d) Program monitoring, monitoring of program effectiveness or poedak applications in Karangandong village has been carried out properly. While the obstacles include the lack of socialization from the village to the community regarding the poedak application and not connecting or interrupting the server network in Karangandong village so that it is not connected to the center which causes disruption to the poedak application.*

**Keywords - Effectiveness, E-Government, Public services, POEDAK**

**Abstrak.** *Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Bagaimana Efektivitas aplikasi Poedak dalam pelayanan administrasi Kependudukan di Desa Karangandong kecamatan Driyorejo kabupaten Gresik dan untuk mendeskripsikan kendala efektivitas aplikasi poedak dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa karangandong kecamatan driyorejo kabupaten gresik. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan yaitu purposive sampling. Jenis data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui pengumpulan data melalui hasil observasi, wawancara, intisari dokumen dan rekaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi poedak di pemerintah desa karangandong kecamatan driyorejo kabupaten gresik menggunakan empat (4) variabel indikator yaitu : a) ketepatan sasaran program, Ketepatan sasaran program, atau keberhasilan efektivitas aplikasi poedak dalam hal untuk mengurus dokumen-dokumen atau administrasi kependudukan di desa karangandong cukup baik bisa dilihat dari persentasi penelitian yang diperoleh; b) Sosialisasi Program, pemerintah desa karangandong telah melakukan sosialisasi melalui media online dan pemaparan langsung kepada masyarakat di kantor pemerintah desa. c) tujuan program, Efektivitas atau keberhasilan aplikasi poedak di desa karangandong kecamatan driyorejo kabupaten gresik dalam hal mengurus dokumen-dokumen kependudukan bagi masyarakat desa karangandong telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh kabupaten gresik; d) Pemantauan program, pemantauan terhadap efektivitas program atau aplikasi poedak di desa karangandong telah dilakukan dengan baik. Sementara kendalanya diantaranya yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak desa kepada masyarakat terkait aplikasi poedak dan tidak terhubungnya atau terjadi gangguan jaringan server pada desa karangandong sehingga tidak terkoneksi pada pusat yang menyebabkan gangguan terhadap aplikasi poedak tersebut.*

**Kata Kunci - Efektivitas, E-Government, Pelayanan publik, POEDAK**

## I. PENDAHULUAN

Kinerja pelayanan publik berarti bahwa pemerintah mempunyai tugas untuk memastikan setiap orang mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan bahwa hak-hak mereka terlindungi. Di Indonesia, pemerintah harus memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan seluruh rakyat. Hal ini sangat penting untuk mengetahui seberapa baik pemerintah bekerja. Instansi pemerintah yang membidangi pelayanan publik adalah lembaga yang bekerja pada pemerintah pusat dan daerah seperti provinsi dan kota. Ini semua sudah dibicarakan di awal UUD 1945. Di luar negeri dengan jelas menyatakan bahwa salah satu tujuan berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan pendidikan rakyat. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tidak berfungsinya pelayanan publik, yaitu: permasalahan struktural birokrasi terkait penganggaran pelayanan publik [1]. Batasan budaya dalam birokrasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Selain itu, terdapat faktor perilaku PNS yang tidak mencerminkan perilaku pelayanan, namun biasanya menunjukkan adanya keinginan untuk melayani. Masyarakat berharap pemerintah mampu menerapkan *good governance* yakni. pengelolaan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel dan bertanggung jawab. Efektif artinya pelaksanaannya sejalan dengan rencana strategis yang telah ditetapkan, efektif artinya pelaksanaannya efisien, efektif dan efisien, transparan artinya semua kebijakan yang dilaksanakan pemerintah transparan, semua orang bisa melakukan kontrol langsung sehingga bisa melakukan evaluasi. tindakan mereka [2].

Menurut Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik diartikan sebagai keberhasilan suatu jenis pelayanan publik yang berupa suatu ide atau ide baru yang tujuan utamanya adalah menjamin terkonvergennya masyarakat. kemudahan pelayanan, langsung. atau secara tidak langsung. Selain kekuasaan daerah, mereka juga berhak mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat, serta berhak membentuk daerah. Hal ini sesuai dengan tatanan undang-undang bahwa negara kesatuan Republik Indonesia dibagi atas kabupaten-kabupaten provinsi dan kabupaten-kabupaten provinsi menjadi kabupaten dan kota, yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah.

Negara sebagai pejabat publik dan pelayan masyarakat mempunyai tugas melaksanakan perubahan dan penambahan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan masyarakat. Sesuai Peraturan Menteri Reformasi Administrasi dan Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021, terobosan baru dapat dilakukan untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan, yaitu melalui inovasi di bidang pelayanan publik. Permasalahan terbesar dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya melalui inovasi dalam pelayanan publik. Permasalahan terbesar dalam peningkatan pelayanan publik adalah kurangnya inovasi pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat dan perlunya konsep pelayanan. Bagaimana menciptakan inovasi pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik. Apakah inovasi pelayanan mampu menjawab tantangan pelayanan publik saat ini? Sistem demokrasi yang luas dan liberal akan memfasilitasi administrasi publik yang efisien. Pemerintah menghadapi banyak tantangan dalam membangun kapasitas layanan, termasuk kepemimpinan dalam manajemen berbasis kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar administrasi publik. Kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai fungsionalitas dari pelayanan yang ditawarkan. Indeks Kepuasan Masyarakat mengukur keberhasilan penyelenggaraan publik. Setiap organisasi publik wajib turut serta dalam pelayanan publik kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan merupakan bagian integral dari manajemen. Pelayanan merupakan suatu bentuk manajemen yang khusus dalam melayani masyarakat. Kebutuhan administratif masyarakat bersifat administratif dan realisasi barang atau jasa. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan dan kemajuan dalam segala bidang kegiatan, termasuk administrasi publik. Tujuan utama pembentukan daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan sebagai sarana pendidikan politik di tingkat daerah.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memunculkan model pelayanan publik yang dilaksanakan melalui administrasi elektronik. Perkembangan teknologi informasi dalam kerangka globalisasi tidak terlepas dari kondisi masyarakat saat ini yang sangat menuntut masyarakat, agar pemerintah sebagai penyedia layanan harus lebih transparan, efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas-tugas administratifnya. kemudahan akses terhadap informasi khususnya informasi resmi. Dengan demikian, pemerintah didorong untuk menerapkan konsep tata pemerintahan yang baik atau yang secara umum dikenal dengan istilah *good governance*. Dalam penyelenggaraan administrasi publik yang baik, pemerintah harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak ketinggalan. Hage and Powers dalam Anwar1 menyebut pemanfaatan teknologi informasi sebagai salah satu ciri terpenting era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. E-Government adalah penggunaan dan penerapan teknologi informasi pemerintahan untuk memfasilitasi komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia usaha dan pemangku kepentingan lainnya untuk menyediakan layanan pemakaman yang cepat dan akurat [6].

Pelayanan formal yang terkesan kaku dan birokratis kini menjadi lebih fleksibel dan berorientasi pada pengguna dengan bantuan administrasi elektronik. E-state menawarkan layanan publik 24 jam sehari, kapan saja dan di mana saja. E-governance juga memungkinkan pelayanan publik tidak diberikan secara langsung, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Konsep e-Government, dimana masyarakat selalu dapat menghubungi titik layanan, berbicara melalui telepon untuk layanan pemerintah atau mengirim surat, e-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak lain. Singkatnya, e-state bertujuan mengembangkan e-governance untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) semakin meluas di seluruh dunia, hal ini terlihat dari pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya terbatas pada sektor bisnis saja, namun juga pada sektor lain seperti pendidikan, pertahanan, keamanan, manusia, masyarakat, dll. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan efisiensi, transparansi dan banyak manfaat positif lainnya, e-governance harus dilakukan oleh lembaga publik. teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pembuatan aplikasi elektronik pemerintahan, yang penghapusannya biasanya dilaksanakan dan dikelola, dilakukan di situs web kota. Situs web pemerintah daerah. Website pemerintah kota merupakan salah satu strategi pengembangan administrasi elektronik yang sistematis dengan langkah-langkah praktis dan terukur. Website pemerintah daerah merupakan langkah awal pengembangan e-Government Indonesia yang bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat Indonesia terhadap informasi dan layanan pemerintah daerah melalui media tradisional, komunikasi online, dan berpartisipasi dalam pembangunan demokrasi Indonesia.

Kabupaten Gresik merupakan salah satu instansi pemerintahan di Indonesia yang menerapkan e-Government dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan. Perkembangan e-Government di Kabupaten Gresik masih tergolong baru. Administrasi elektronik baru mulai berfungsi di Kabupaten Gresik setelah pandemi Covid-19. Salah satu kantor pemerintahan Kabupaten Gresik yang menggunakan teknologi berbasis internet adalah Kantor Statistik Kependudukan dan Vital Kabupaten Gresik. sebagai penyedia jasa pengelolaan kependudukan [8]. Departemen Kependudukan dan Registrasi Kependudukan merupakan unit administratif Kementerian Dalam Negeri yang membidangi kependudukan dan registrasi kependudukan. Selain bertanggung jawab terhadap sejumlah kegiatan struktural dan terorganisir melalui pendataan kependudukan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan, pengelolaan pendataan kependudukan dan data kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya dalam pelayanan publik, administrasi, dan bangunan[9].

Pada pertengahan tahun 2021, setelah pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan normal baru untuk menghentikan penyebaran Covid-19. Dinas Kependudukan dan Kependudukan Kabupaten Gresik telah menciptakan suatu aplikasi administrasi elektronik bernama POEDAK (Layanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) merupakan aplikasi online bagi warga kabupaten Gresik dalam pengurusan dokumen atau pengurusan kependudukan yang dikendalikan oleh Dinas Kependudukan dan Kependudukan Kabupaten Gresik. Kabupaten Gresik. pelayanan kependudukan dan kependudukan, yang dilaksanakan di seluruh desa di kabupaten Gresik [10]. Tujuan dari aplikasi baru Poedak adalah menggabungkan reformasi administrasi dan reformasi birokrasi dengan mengoptimalkan layanan elektronik untuk memberikan kemudahan dan akses berbasis layanan kepada masyarakat dalam pemrosesan permintaan layanan dokumen administrasi secara digital, cepat dan akurat [11]. Pada saat yang sama, sesuai imbauan pemerintah, kami turut serta menjaga kualitas pelayanan di tengah pandemi, sehingga masyarakat tidak perlu datang secara fisik untuk mengurus pelayanan administrasi guna menghindari kemungkinan penyebaran. COVID 19. Keberadaan program Poedak diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gresik[12].

Sebagaimana dijelaskan dalam Ketentuan Umum Modernisasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Gresik, Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 49 Tahun 2020. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Syahid Akbar (2022) yang menunjukkan bahwa efektivitas penerapan Pelayanan akta kelahiran berbasis Dinas Kependudukan dan Statistik Kependudukan Kucata'KI Kota Makassar sudah sangat efektif dalam memenuhi kebutuhan nasional. kondisi komunitas yang lebih baik dari sebelumnya. Perbedaannya terdapat pada penelitian Syahid Akbar (2022), dimana aplikasi Kucata'KI merupakan program khusus pembuatan akta kelahiran khusus bagi warga kota Makassar. Padahal program pelayanan kependudukan online (Poedak) menggunakan beberapa fungsi seperti akta kelahiran, akta kematian, cetak ulang/penggantian KTP, KTP elektronik, , KTP, surat masuk dan keluar. kartu (WNI), kartu keluarga. . / Membagikan. Paket dan pernikahan/perceraian non-Muslim[13]. Dan dibawah ini adalah screenshot App Store untuk kemudahan dokumen atau tinggal di wilayah Gresik.

Gambar 1.1 Tampilan web aplikasi Poedak kabupaten Gresik Jawa Timur



Sumber : Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gresik 2021

Tentunya dengan adanya aplikasi poedak ini sangat baik bagi masyarakat Kabupaten Gresik, karena dengan adanya aplikasi poedak masyarakat kini dapat melakukan pengelolaan kependudukan dengan lebih mudah, karena dapat dilakukan secara online melalui telepon genggam dan pengguna. aplikasi poedak dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1.1  
Jumlah pengguna POEDAK di kabupaten Gresik dari tahun 2021-2022

No	Jenis layanan	Jumlah
1.	Akta kelahiran	1.390
2.	Akta kematian	890
3.	Cetak ulang/perubahan kartu keluarga	2.112
4.	KTP elektronik	2.800
5.	Kartu identintas anak	1.345
6.	Kartu keluar/Masuk WNI	59
7.	Pecah kartu keluarga	1.500
8.	Perkawinan/perceraian	1.345
Jumlah		11.441

Sumber : Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gresik 2022

Dari tabel 1.1 dapat diketahui jumlah dari pengguna aplikasi POEDAK di kabupaten Gresik dari tahun 2021 sampai 2022. Terdapat berbagai layanan untuk mengurus dokumen-dokumen kependudukan untuk masyarakat kabupaten Gresik dengan kepengurusan cetak KTP elektronik menjadi jumlah paling banyak yakni sebanyak 2.800 pengguna.

Tabel 1.2  
Jumlah pengguna POEDAK di desa Karangandong tahun 2021 dan 2022

No.	Jenis layanan	Jumlah pengguna	
		2021	2022
1.	Akta kelahiran	57	62
2.	Akta kematian	34	20
3.	Cetak ulang/perubahan kartu keluarga	120	130
4.	KTP Elektronik	148	160

5.	Kartu identitas anak (KIA)	180	125
6.	Kartu keluar/masuk WNI	0	0
7.	Pecah kartu keluarga	15	18
8.	Perkawinan/perceraian	10	8
	Jumlah	564	528

Sumber : Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gresik 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengguna aplikasi poedak di desa Karangandong kecamatan Driyorejo kabupaten Gresik meningkat dari tahun 2021 ke 2022 terutama pada kepengurusan cetak KTP elektronik. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat desa Karangandong telah banyak menggunakan aplikasi poedak tersebut untuk mengurus dokumen-dokumen atau administrasi kependudukan dan bias dikatakan cukup efektif bagi masyarakat desa Karangandong. Namun dalam penerapan pelayanan publik berbasis e- government melalui aplikasi poedak di Desa Karangandong Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik. Masih terdapat kendala atau permasalahan diantaranya yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak desa kepada masyarakat sehingga banyak yang belum mengetahui apa itu aplikasi poedak yang mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui bahwa dalam mengurus administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan mudah melalui handphone atau laptop masing-masing. Sehingga banyak dari masyarakat segera datang ke kantor desa untuk meminta bantuan langsung kepada aparat desa untuk mengakses aplikasi poedak tersebut. Dan masalah yang kedua yaitu tidak terhubungnya atau terjadi gangguan jaringan server pada desa Karangandong sehingga tidak terkoneksi pada pusat yang akhirnya menyebabkan gangguan terhadap aplikasi poedak tersebut. Untuk menganalisis efektivitas aplikasi poedak dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa Karangandong kecamatan Driyorejo kabupaten Gresik teori yang dijadikan rujukan adalah teori efektivitas yang didasari oleh beberapa indikator yaitu ketetapan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Berdasarkan dari permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut kedalam penelitian yang berjudul "Efektivitas Aplikasi Poedak Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Karangandong Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik".

Penelitian ini berkaitan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dwi Febi Kartika dan Trena Aktiva Oktariyanda "Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Poedak (Layanan Online Registrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kependudukan Kabupaten Gresik" pada tahun 2022. Untuk tujuan penelitian ini. merupakan ikhtisar pelayanan kependudukan dan pelayanan registrasi kependudukan Pemerintah Poedak Gresik dengan aplikasi yang terupdate sehingga dapat digunakan di kantor Disdukcapil lainnya sebagai investasi untuk menghadirkan inovasi baru dalam pelayanan pengelolaan kependudukan di masa new normal guna membangkitkan perekonomian, memulihkan daya saing dan keberlanjutan organisasi. dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi publik.

Selain itu Diah Purnamawati, Suyeno, Hirshi Anadza, penelitian sebelumnya "Efektivitas Program Implementasi Sistem Investasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Mojokerto) 2022. Aplikasi Si-Mojo. Program ini bertujuan untuk Perwal no. 18 Tahun 2020 tentang Informasi Kota Mojokerto Dalam Peningkatan Pelayanan Publik" (Kajian Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Publik Secara Elektronik. Pada Bab 2 maksud dan tujuan. Program Si-Mojo yang berpusat di Perwal bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan publik. pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan yang berizin dan tidak berizin.

Selain itu, pada tahun 2019, Riska Primanda melakukan penelitian sebagai berikut, "Efektivitas Masyarakat Program SMS Gateway Dinas Kependudukan dan Statistik Vital Kabupaten Bintan". Dengan program SMS Gateway ini, masyarakat tidak perlu datang ke kantor saat membutuhkan informasi, namun cukup mengakses pesan dalam format yang telah ditentukan, dan sistem secara otomatis merespon berdasarkan informasi yang diminta..

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Karena dengan menggunakan metode kualitatif dapat menjelaskan dan mendeskripsikan tentang efektivitas aplikasi Poedak dalam pelayanan administrasi di desa Karangandong kecamatan Driyorejo kabupaten Gresik[14]. Adapun alasan peneliti mengambil lokasi di desa Karangandong karena masih terdapat indikasi permasalahan yaitu, kurangnya sosialisasi dari pihak desa Karangandong kepada masyarakat sehingga banyak yang belum mengetahui apa itu aplikasi poedak dan tidak terhubungnya atau terjadi gangguan jaringan server pada desa Karangandong sehingga tidak terkoneksi pada pusat yang akhirnya menyebabkan gangguan terhadap jalannya aplikasi poedak. Dalam penelitian ini penentuan informan dilakukan secara purposive sampling atau dijelaskan bahwa purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dan sasaran informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Desa Karangandong, Bagian Pelayanan pemerintah Desa Karangandong, dan Masyarakat desa Karangandong selaku pengguna aplikasi poedak tersebut. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pengumpulan data melalui

observasi, wawancara, ringkasan dokumen, rekaman. Teknik analisis data pada penelitian ini meliputi pengumpulan data, reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan [15].

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Efektivitas Aplikasi Poedak Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi di desa karangandong kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik)

Aplikasi Poedak di Desa Karangandong belum berjalan maksimal. Berikut hasil pembahasan efektivitas aplikasi Poedak dalam pelayanan pengelolaan kependudukan Menurut Budiani (2007), Efektif berasal dari bahasa Inggris yang berarti berhasil atau apa yang dilakukan berhasil dengan baik. Kinerja dapat dipelajari dari perspektif ini berbeda-beda, menghubungkan hubungan-hubungan dan bergantung pada siapa yang menilai dan menafsirkannya, namun ada kesamaannya yaitu. tercapainya tujuan yang ditetapkan sebagai tujuan organisasi. Budiani berpendapat bahwa ketepatan tujuan program adalah ukuran seberapa benar peserta program dalam kaitannya dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Program yang dibuat ditujukan pada tujuan dan sasaran. Penelitian ini menyelidiki efektivitas penerapan poedak dengan menggunakan teori Budian (2007) dengan menggunakan empat indikator efektivitas program, yaitu ketepatan tujuan program, cakupan program, tujuan program, dan pemantauan program.

#### A. Ketepatan sasaran program

Sasaran program adalah maksud atau tujuan pemerintah desa agar berhasil menggunakan aplikasi Poedak di desa Karangandong, sehingga aplikasi tersebut menjadi sebuah program yang dapat membantu masyarakat desa Karangandong dalam mengelola pencatatan kependudukan secara mudah

Tabel 3.1  
Data persentasi ketepatan atau keberhasilan aplikasi Poedak dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan di desa karangandong

NO	Jenis layanan	Presentasi keberhasilan layanan
1.	Akta kelahiran	95%
2.	Akta kematian	95%
3.	Cetak ulang/perubahan kartu keluarga	90%
4.	KTP Elektronik	100%
5.	Kartu identintas anak (KIA)	83%
6.	Kartu keluar/masuk WNI	85%
7.	Pecah kartu keluarga	100%
8.	Perkawinan/perceraian	100%

Sumber : Diolah dari pemerintah desa Karangandong (2023)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa persentasi ketepatan sasaran program atau keberhasilan aplikasi poedak dalam hal untuk mengurus dokumen-dokumen atau administrasi kependudukan di desa karangandong cukup baik bisa dilihat dari persentasi penelitian yang diperoleh. . Ketepatan sasaran adalah bagaimana pengguna aplikasi Poedak di Desa Karangandong Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik tepat sasaran terhadap sasaran yang telah ditetapkan desa. Dalam penelitian ini ketepatan sarasannya adalah warga Desa Karangdong yang merupakan pengguna aplikasi poedak, seperti yang terjadi pada wawancara terhadap perangkat pelayanan Desa Karangandong yaitu Bapak Hadi Prayitno.

*“Ketepatan sasaran dalam program atau adanya aplikasi poedak ini adalah seluruh masyarakat desa karangandong dengan tujuan untuk mempermudah dalam hal memngurus dokumen-dokumen kependudukan dengan mudah melalui gadget tanpa harus datang langsung ke dispendukcapil kabupaten gresik. Dari informasi yang kami peroleh dari masyarakat bahwa keberhasilan dalam adanya aplikasi ini cukup tinggi dan sangat memudahkan masyarakat desa karangandong tanpa harus ribet datang langsung ke desa atau dispendukcapil.” (Wawancara 22 Maret 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa ketepatan tujuan program menjadi faktor penting dalam implementasi aplikasi poedak, karena memudahkan warga desa Karangdong dalam mengelola arsip kependudukan dengan mudah. dan efisien. tanpa harus berkunjung ke desa atau datang ke Kantor Kependudukan dan

Pendaftaran Penduduk. Aplikasi Poedak di Desa Karangandong Kecamatan Driorejo Kabupaten Gresik dapat memudahkan dalam pengurusan pengelolaan kependudukan seperti pengurusan surat pindahan, E-KTP, pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan operasionalnya dapat dilakukan dengan telepon seluler atau perangkat lainnya, baik komputer dan laptop, kapan saja 24 jam, termasuk hari libur atau hari libur nasional. Adanya aplikasi ini akan sangat memudahkan akses warga Desa Karangandong terhadap layanan administrasi melalui telepon genggam. sehingga tidak perlu berkali-kali mendatangi kantor Dispendukcakil. Dalam hal ini juga sama dengan penelitian sebelumnya yang ditulis oleh Riska Primanda tentang efektivitas program SMS Gateway di masyarakat pada penelitian tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Bintan. Sasaran dari program SMS gateway ini adalah masyarakat Bintan, karena berdasarkan letak wilayah administratif Bintan dan penguasa Bintan, Statistik Finlandia jauh dari penguasa Bintan. secara otomatis, sistem akan merespon berdasarkan informasi yang diminta. Berdasarkan hasil pencarian, ketepatan sasaran program sudah tepat.

## B. Sosialisasi program

Sosialisasi program atau sosialisasi kepada masyarakat merupakan hal yang penting terkait efektifitas aplikasi poedak di desa karangandong. Dikarenakan hal tersebut bertujuan untuk agar masyarakat desa karangandong dapat mengetahui tentang adanya aplikasi poedak di kabupaten gresik khususnya di desa karangandong. Dalam konsep teori Budiani (2007) menjelaskan meyakini bahwa sosialisasi program adalah kemampuan penyelenggara program untuk melaksanakan sosialisasi program sedemikian rupa sehingga informasi terkait pelaksanaan program dapat terkomunikasikan kepada masyarakat luas dan khususnya kepada peserta program. Dalam melakukan sosialisasi program terkait penggunaan aplikasi poedak pemerintah desa karangandong telah



Gambar 3.1 Sosialisasi pemerintah desa karangandong kepada masyarakat terkait aplikasi POEDAK

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada aparaturnya pelayanan pemerintah desa karangandong yang bernama Bapak Hadi Prayitno beliau menyampaikan bahwa :

*“Kami telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat desa karangandong terkait kepengurusan dokumen-dokumen kependudukan atau administrasi kependudukan via online lewat aplikasi poedak sesuai dengan arahan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gresik. Dalam hal ini kita juga bekerja sama dengan ketua RT dan RW setempat untuk melakukan sosialisasi terkait aplikasi poedak ini kepada masyarakat desa. Sosialisasi yang kami lakukan melalui media online atau bisa dilihat dari website kami. Namun kita akan tetap juga memberitahukan atau memaparkan secara langsung di balai desa jikalau ada yang masih belum mengetahui tentang adanya aplikasi ini. Mulai dari kita ajarkan bagaimana cara untuk mengakses aplikasi tersebut hingga bagaimana cara untuk membuat akun aplikasi poedak” (Wawancara 11 Februari 2023)*

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasannya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak desa karangandong bisa dikatakan cukup baik dan mudah diterima oleh masyarakat. Bisa dilihat dari hasil data yang diperoleh terjadi peningkatan pengguna yang cukup tinggi dari tahun 2021 ke tahun 2022. Namun masih saja terdapat masyarakat setempat yang tidak mengetahui aplikasi poedak tersebut terutama masyarakat golongan lansia. Hal ini juga terjadi dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diah Purnamawati, Suyeno, Hirshi Anadza yang berjudul “Efektivitas program aplikasi sistem informasi mojkerto dalam meningkatkan pelayanan publik” pada tahun 2022. Salah satu faktor penghambatnya adalah ketidaktahuan masyarakat terhadap aplikasi Si-Mojo. Meski tujuan sosialisasi telah tercapai, namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi Si-Mojo. Tentu saja hal ini menjadi kendala dalam implementasi web service. Namun ditegaskan pula bahwa sosialisasi atau pendampingan di garis depan diberikan untuk membantu pihak-pihak yang ingin memberikan layanan perizinan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

### C. Tujuan program

Budiani (2007) menjelaskan tujuan program berkaitan sejauh mana hasil pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan program. Tujuan program merupakan dasar mengapa program itu harus ada dan ke mana tujuannya. Dalam hal ini tujuan program merupakan salah satu metrik terpenting terkait efektivitas penerapan poedak di Desa Karangandong, Kecamatan Driyorejo, Kabupaten Gresik. Sesuai Permenpan RB Nomor 7 Tahun 2021, aplikasi Poedak bertujuan untuk melakukan terobosan baru yaitu inovasi di bidang pelayanan publik untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan. Mengenai efektivitas aplikasi Poedak ini berkaitan dengan tujuannya yaitu untuk memudahkan warga desa Karangandong dalam mengurus kependudukan atau dokumen seperti e-KTP, akta kelahiran, akta kematian, surat imigrasi, dan lain-lain. . . Dan juga sebagai bagian dari pelacakan perkembangan era global atau era serba digital seperti sekarang, dan sebagai langkah wujud reformasi pemerintahan dan birokrasi, mengoptimalkan layanan elektronik untuk memberikan kemudahan dan akses berbasis layanan terhadap permintaan pemrosesan publik. dokumen administrasi. secara digital, cepat dan akurat. Pada saat yang sama, sesuai imbauan pemerintah, kami ikut menjaga kualitas pelayanan di tengah pandemi, sehingga masyarakat tidak perlu datang fisik ke kantor kependudukan untuk berobat agar tidak sakit. Kemungkinan penyebaran Covid-19. Berdasarkan hasil wawancara dengan Zainal Abidin, Sekretaris Pemerintahan Desa Karangandong Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik menyampaikan:

*“Adanya sebuah inovasi dalam hal mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen-dokumen kependudukan melalui online atau gadget merupakan sebuah kemajuan dalam hal pemanfaatan teknologi berbasis web di pemerintahan daerah. Jika dilihat dari jumlah pengguna data yang kami peroleh sudah mulai banyak yang menggunakan aplikasi poedak ini untuk mengurus administrasi kependudukan secara online. Dan menjadi tolak ukur seberapa efektif aplikasi poedak ini diterapkan di desa karangandong. Dengan kata lain maka tujuan diciptakannya aplikasi poedak ini di gresik telah sesuai” (Wawancara 11 Februari 2023)*

Hal ini juga sama dengan hasil penelitian yang dilakukan Diah Purnamawat, Suyeno, Hirshi Anadza, “Efektifitas Program Implementasi Sistem Informasi Mojokerto dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” (Studi Satu Kali Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Kota Mojokerto) pada tahun 2022. Program implementasi Si-Mojo memiliki tujuan Perwal no. 18 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Berlisensi Secara Elektronik dan Tidak Berlisensi. Dalam Bab 2, tujuan dan sasaran. Berbasis di Perwal, Si-Mojo bertujuan untuk meningkatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya layanan berizin dan tidak berizin.

### D. Pemantauan program

Menurut Budiani (2007) pemantauan program berkenaan dengan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Dalam pemantauan terhadap efektivitas program atau aplikasi poedak di desa karangandong telah dilakukan dengan baik. Dikarenakan aplikasi poedak berkaitan dengan tugas pelayanan maka pemantauan dilakukan oleh bagian pelayanan aparatur pemerintah desa karangandong dan tentu juga dipantau oleh kepala desa yang bersangkutan. Dan dibawah ini adalah tabel nama-nama aparatur kepala desa karangandong yang juga sebagai pengawas terkait dengan jalannya aplikasi poedak di desa karangandong kecamatan driyorejo kabupaten gresik.

Tabel 3.2

Tabel nama aparatur pemerintah desa dan bagian pemantau terkait aplikasi Poedak di desa karangandong

NO	Nama Aparatur Desa	Jabatan
1.	Eka Yulianingsih	Kepala Desa
2.	Hadi Prayitno	Bagian pelayanan
3.	Harianto	Bagian pelayanan
4.	M. Faqor	Bagian pelayanan
5.	Zainal Abidin	Sekretaris desa

Sumber : Diolah dari pemerintah desa karangandong (2023)

Berdasarkan hasil penelitian dalam pemantauan program terkait efektivitas aplikasi Poedak sudah dilakukan. Namun tidak juga menutup kemungkinan bahwa pelaksanaan aplikasi poedak juga tetap terjadi masalah yang menjadikan penghambat dari efektivitas aplikasi poedak tersebut. Pada hasil wawancara langsung dengan kepala desa karangandong Eka Yulianingsih terkait pemantauan program tersebut ialah sebagai berikut :



*“Aplikasi poedak telah kami pantau secara baik dan dilakukan oleh bagian kasi pelayanan dengan sangat baik namun tidak menutup kemungkinan bahwa tetap terjadi sebuah gangguan seperti jaringan server yang eror dan gangguan koneksi lainnya” (Wawancara 11 Februari 2023)*

Pada penelitian sebelumnya oleh Satria Budi Setiawan dan Indah Prabawat, S.Sos., M.Si. dengan judul “Efektifitas Penerapan Aplikasi Go Bright di Hari Raya Polisi Gresik” Tahun 2021. Sebagai tindak lanjut dari Sebuah program yang dibuat oleh Polres Gresik, Polres Gresik mengupdate aplikasi Go Sigap. Pembaharuan juga dilakukan agar tidak timbul permasalahan. Jadi dengan perbaikan yang dilakukan pada aplikasi ini, diharapkan akan mendukung keadaan aplikasi dan mengisi kesenjangan dalam permintaan sebelumnya, menurut Go. Sigap. . Basis pengguna aplikasi. Namun terdapat beberapa kendala yang teridentifikasi.

#### IV. KESIMPULAN

Efektivitas aplikasi poedak dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa karangandong kecamatan driyorejo kabupaten gresik bisa diartikan sebagai berikut: 1) Ketepatan sasaran program, atau keberhasilan efektivitas aplikasi poedak dalam hal untuk mengurus dokumen-dokumen atau administrasi kependudukan di desa karangandong cukup baik bisa dilihat dari persentasi penelitian yang diperoleh; 2) Sosialisasi Program, pemerintah desa karangandong telah melakukan sosialisasi melalui media online dan pemaparan langsung kepada masyarakat di kantor pemerintah desa. Namun tetap saja masih banyak warga atau masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya aplikasi poedak; 3) dari segi tujuan program, Efektivitas atau keberhasilan aplikasi poedak di desa karangandong kecamatan driyorejo kabupaten gresik dalam hal mengurus dokumen-dokumen kependudukan bagi masyarakat desa karangandong telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh kabupaten gresik dengan tujuan untuk apa diciptakannya aplikasi poedak tersebut; 4) Pemantauan program, pemantauan terhadap efektivitas program atau aplikasi poedak di desa karangandong telah dilakukan dengan baik. Dikarenakan aplikasi poedak berkaitan dengan tugas pelayanan maka pemantauan dilakukan oleh bagian pelayanan aparatur pemerintah desa karangandong dan tentu juga dipantau oleh kepala desa yang bersangkutan. Namun tidak juga menutup kemungkinan bahwa pelaksanaan aplikasi poedak juga tetap terjadi masalah yang menjadikan penghambat dari efektivitas aplikasi poedak tersebut.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kepala desa Karangandong Kecamatan Driyorejo kabupaten Gresik Ibu Eka Yulianingsih, Sekretaris desa karangandong Bapak Zainal Abidin, Aparatur balai desa karangandong bagian pelayanan Mas Hadi Prayitno, kepala dusun karangandong Mas Faqor, Bapak Ibnu Mujid ketua RT, dan Mas sigit selaku warga setempat beserta seluruh aparatur balai desa karangandong yang telah memberikan izin untuk penelitian ini dan warga masyarakat desa karangandong yang telah memberikan informasi dalam menyelesaikan penelitian ini

#### REFERENSI

- [1] Neneng Siti Maryam, “MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK” Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1 / Juni 2016
- [2] Mengenal Pelayanan Publik, 29 11 2020 [Online]. Available : <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik> [Accessed 11 06 2022]
- [3] Peraturan Pemerintah RB No. 30 Tahun 2014, Tentang inovasi pelayanan publik
- [4] Pelayanan Publik “ Apa dan mengapa Ada Pelayanan Publik ? ” , 16 04 2021[Online]. Available : . <https://samsat-sungailiat.babelprov.go.id/content/pelayanan-publik-%E2%80%9C-apa-dan-mengapa-ada-pelayanan-publik-%E2%80%9D> [Accessed 12 06 2022]
- [5] Dwi Febi Kartika, Trena Aktiva Oktariyanda “INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI POEDAK (PELAYANAN ONLINE PENDAFTARAN ADMINISITRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK” Jurnal Publika. Volume 9 Nomor 5. Tahun 2022, 245-260.
- [6] Pentingnya Standar Pelayanan Publik, 31 05 2022[Online]. Available: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html> [Accessed 11 06 2023]
- [7] Firdaus Masyhur, “Penelitian e-Government di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Peningkatan e-Government Indonesia (PeGI)” Jurnal PTEK-KOM, Vol. 19 No. 1, Juni 2017
- [8] Puji Ayu Lestari, “INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL(E-GOVERNMENT)DI ERA PANDEMI COVID-19 Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era” Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi Volume 18 Nomor 2| Desember 2021

- [9] Amelia Fadil, Tri prasetijowati, Ali Fahmi “Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi poedak” Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi Vol. 7 No. 1
- [10] Izzatul Hasibah, Hayat, Hirshi Anadza “EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)” Jurnal Publicuho Volume 5 No 4 22 januari 2022
- [11] Undang;undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- [12] Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- [13] Peraturan Bupati Gresik No. 49 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik
- [14] M. Soedarto, Pedoman penulisan usulan penelitian, skripsi dan tesis, Surabaya 2007
- [15] Fuady Fuady, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Mewujudkan Good Governance di Disdukcapil Kota Banda Aceh” Jurnal Serambi Konstruktivis , Volume 5, No.1, Maret 2023

***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.*