

Hasil wawancara dari masing” informan

Indikator support (informan sekertaris desa, pak mundhor)

1. Bagaimana bentuk dukungan pemerintah desa dalam penerapan aplikasi POEDAK di Desa Sekapuk?
Jawaban: Aplikasi apapun yang diturunkan pemerintah ya kita dukung 100%, karena itu untuk kepentingan desa juga, kalau tidak didukung nanti ketinggalan
2. Apakah ada kebijakan atau anggaran desa yang disiapkan untuk mendukung pelaksanaan aplikasi POEDAK
Jawaban: 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 anggaranya tapi pemerintah memaksa harus ada anggaranya, jad ya terpaksa kita harus mencoret” dan itupun harus dilakukan musdes.
3. Sejauh mana perangkat desa, maupun bapak sendiri selaku sekertaris desa berperan dalam membantu masyarakat menggunakan aplikasi POEDAK
Jawaban: Kalau itu urusan negara semua perangkat atau stakeholder yang dikerahkan harus di
4. Bagaimana pemerintah desa melakukan sosialisasi atau pendampingan kepada masyarakat agar memahami dalam menggunakan aplikasi POEDAK
Jawaban: Sosialisasi setiap program mudah karena ada rapat rutin ditiap tanggal 1, lewat rt, kalau ibu” bisa lewat kader atau pkk, kadang juga kita bisa kita share lewat group wa.
5. Bagaimana koordinasi antara pemerintah desa dengan Dispendukcapil Kabupaten Gresik dalam mengatasi kendala penggunaan aplikasi POEDAK
Jawaban: alhamdulillah komunikasi sangat lancar tidak ada hambatan
6. Kendala-kendala lain
Jawaban: Terkadang masyarakat itu minta langsung bikin di pemerintah desa aja, terkadang kendala data yang kurang lengkap, orang” atau masyarakat tidak mau mengurus ke dispendukcapil langsung, kalau data tidak lengkap koordinasi dulu nanti, contoh kasus: ada orang yang udah mati kemudian jaman dulu ngak diurus akta kematian, kan zaman dulu belum ada, akta kematian tapi saat ini baru dibutuhkan oleh anak”nya, ini harus melampirkan akta kematian, ya agak lama nungunya nanti untuk mengurus”nya.

Indikator capability (informan kaur umum, mbk us)

1. Bagaimana tingkat dukungan dari pemerintah desa dan Dispendukcapil untuk memfasilitasi proses administrasi kependudukan di Desa Sekapuk?

Jawaban: Dukungan dari pemerintah desa dan Dispendukcapil tergolong tinggi. Pemerintah desa memiliki komitmen kuat dalam menjalankan sistem POEDAK, dibuktikan dengan adanya **kontrak kerja sama dan surat keputusan (SK)** antara Desa Sekapuk dan Dispendukcapil yang diperbarui setiap tahun. Selain itu, tersedia **petugas register dan operator POEDAK di desa** yang siap membantu masyarakat. Dispendukcapil juga memberikan **layanan pengaduan melalui WhatsApp** untuk menindaklanjuti kendala teknis.

2. Bagaimana koordinasi antara Dispendukcapil dan pemerintah desa dalam menangani permasalahan yang terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan?

Jawaban: Koordinasi berjalan baik dan dilakukan secara **dua arah**. Pemerintah desa berperan sebagai perantara antara warga dan Dispendukcapil. Jika terdapat kendala seperti **kesalahan data atau keterlambatan pengiriman file dokumen**, operator desa segera melaporkan ke pihak Dispendukcapil untuk penanganan. Namun, beberapa kasus menunjukkan masih perlu peningkatan responsivitas dari pihak Dispendukcapil agar pelayanan lebih cepat.

3. Apakah pelatihan atau penyuluhan diberikan kepada petugas desa terkait POEDAK untuk meningkatkan efektivitas pelayanan?

Jawaban: Ya, 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.

4. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia di Desa Sekapuk memadai untuk mendukung kelancaran POEDAK?

Jawaban: Secara umum **sarana dan prasarana sudah cukup memadai**, seperti ketersediaan komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan di kantor desa. Namun, masih ada kendala **akses internet yang tidak selalu stabil** di beberapa wilayah, yang dapat memperlambat proses input data atau verifikasi dokumen.

5. Bagaimana proses dan prosedur pengurusan dokumen kependudukan diterapkan di Desa Sekapuk? Apakah sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Dispendukcapil

Jawaban: 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.

6. Seberapa efektif penggunaan teknologi informasi dalam mendukung kapasitas layanan administrasi kependudukan di desa ini?

Jawaban: 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.

7. Apakah ada kendala terkait keterbatasan kapasitas dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat?

Jawaban: Ya, terdapat beberapa kendala seperti **rendahnya literasi digital masyarakat lanjut usia** dan **ketidaksesuaian data antara dokumen fisik dan sistem digital**. Selain itu, **keterbatasan jaringan internet** juga memengaruhi kelancaran pelayanan. Pemerintah desa mengatasi hal ini dengan memberikan **pendampingan langsung kepada warga** yang kesulitan.

8. Menurut mbk us, seberapa besar nilai atau manfaat yang dirasakan oleh masyarakat Desa Sekapuk dalam mengikuti proses POEDAK untuk pengurusan dokumen kependudukan?

Jawaban: 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**.

9. Bagaimana dampak POEDAK terhadap peningkatan kualitas administrasi kependudukan di Desa Sekapuk dalam jangka panjang?

Jawaban: 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**.

10. Apakah ada keluhan dari masyarakat terkait nilai atau manfaat dari layanan yang diberikan melalui POEDAK?

Jawaban: 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.

Indikator value (informan masyarakat, halimatus sa'diyah)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang adanya layanan POEDAK di Desa Sekapuk?
Jawaban: "Menurut saya bagus sekali, soalnya sekarang ngurus 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."
2. Apakah Bapak/Ibu merasa layanan POEDAK mempermudah pengurusan dokumen kependudukan dibanding sebelumnya?
Jawaban: "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."
3. Apa manfaat paling besar yang Bapak/Ibu rasakan sejak menggunakan layanan POEDAK?
Jawaban: "Yang paling terasa itu hemat waktu sama tenaga. Saya nggak perlu ninggalin kerjaan lama-lama. Kalau anak saya butuh akta atau KK, tinggal ngurus lewat desa aja, nanti dikabarin kalau sudah jadi. Gratis juga, nggak bayar apa-apa."
4. Apakah waktu dan biaya pengurusan dokumen menjadi lebih efisien dengan adanya POEDAK?
Jawaban: "Iya, sekarang jauh lebih cepat. Biasanya nunggu berminggu-minggu, sekarang kadang cuma dua atau tiga hari sudah selesai. Biaya juga hemat, nggak perlu keluar ongkos buat ke Gresik."
5. Bagaimana sikap atau pelayanan petugas desa saat membantu Bapak/Ibu menggunakan POEDAK?
Jawaban: "Pelayanan petugasnya bagus, ramah, dan sabar. Kalau kita nggak ngerti cara pakai HP atau upload berkas, dibantu langsung di kantor desa. Mereka juga cepat tanggap kalau ada kendala."
6. Apakah Bapak/Ibu puas dengan hasil dan kecepatan layanan yang diberikan melalui POEDAK?
"Alhamdulillah puas, Mbak. Soalnya cepat dan nggak ribet. Paling kalau jaringan internet lagi lemot, baru agak lama. Tapi petugasnya selalu ngasih kabar, jadi kita ngerti prosesnya."
7. Apakah Bapak/Ibu merasa proses pengurusan dokumen melalui POEDAK lebih transparan dan dapat dipercaya?
Jawaban: "Iya, lebih jelas sekarang. Kita bisa tahu sampai mana pengurusannya, dan semua lewat sistem. Jadi nggak ada pungutan atau titip-titip kayak dulu. Aman dan bisa dipercaya."
8. Menurut Bapak/Ibu, apa yang masih perlu diperbaiki agar layanan POEDAK bisa lebih bermanfaat bagi masyarakat?
Jawaban: "Mungkin jaringan internetnya yang perlu diperbaiki, soalnya kadang lemot kalau banyak yang ngurus bareng. Terus kalau bisa, sosialisasinya lebih sering, biar orang tua yang nggak paham HP juga bisa ikut pakai POEDAK."