



Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program Online Aplikasi Poedak (Studi Kasus Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gresik Jawa Timur)

Ferdinand Wahyudha Pratama

Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Tujuh Belas Agustus 1945, Surabaya, Indonesia.

ferdinandwahyudhapratama2003@gmail.com

Copyright: ©2026 ferdinand wahyudha pratama. This article is published by Policy Advocacy Research and Institute Bandung.

ORIGINAL ARTICLES

Submitted: 15 April 2026

Accepted: 25 Juni 2026

Keywords:

• *efektivitas pelayanan, pelayanan publik, administrasi kependudukan, inovasi pelayanan, e-government*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

ABSTRACT

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien, salah satunya melalui aplikasi Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Kehadiran aplikasi ini menjadi penting karena mampu menjawab berbagai permasalahan pelayanan administrasi kependudukan yang selama ini identik dengan antrean, keterbatasan waktu, dan kebutuhan tatap muka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan kependudukan melalui aplikasi POEDAK serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa POEDAK telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan dengan mempermudah akses masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, serta mendukung transparansi layanan melalui pemantauan status permohonan secara daring. Namun, efektivitas pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, gangguan teknis sistem, dan keterbatasan sarana pendukung. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah untuk memperkuat sosialisasi, meningkatkan infrastruktur teknologi, dan mengoptimalkan sumber daya manusia guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Key Messages:

- *efektivitas pelayanan, pelayanan publik, administrasi kependudukan, inovasi pelayanan, e-government.*

Access this article online



Quick Response Code

INTRODUCTION

Kemajuan teknologi digital telah mengubah cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat. Saat ini, banyak badan pemerintah mulai menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih cepat, sederhana, transparan, dan efisien. Transformasi ini diwujudkan melalui digitalisasi layanan pengelolaan kependudukan melalui aplikasi berbasis web. Di Kabupaten Gresik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan aplikasi POEDAK (Layanan Online untuk Pendaftaran Administrasi Penduduk) guna memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian tanpa perlu datang ke kantor layanan secara langsung.

Penyelenggaraan layanan digital dalam pengelolaan kependudukan sangatlah penting mengingat layanan kependudukan merupakan kebutuhan mendasar masyarakat yang dapat diakses dengan cepat dan mudah. Sebelum munculnya layanan online, masyarakat sering menghadapi berbagai tantangan, antara lain waktu tunggu yang lama, durasi layanan yang berlarut-larut, biaya perjalanan untuk mencapai pusat layanan, dan keterbatasan jam operasional. Peluncuran aplikasi POEDAK bertujuan untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan menawarkan akses layanan kapan saja dan dari lokasi mana saja.

Meskipun demikian, studi-studi ini menunjukkan beberapa tantangan dalam menjalankan layanan digital, termasuk kurangnya keterampilan teknologi publik, kurangnya personel untuk manajemen layanan, dan gangguan jaringan dan sistem yang dapat menghambat proses layanan. Skenario ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan digital tidak hanya bergantung pada aksesibilitas aplikasi, tetapi juga pada kapasitas organisasi untuk mengawasi layanan dan kemampuan masyarakat untuk menggunakannya.

Menurut temuan studi sebelumnya, masih ada kesenjangan dalam penelitian. Mayoritas penelitian hanya berfokus pada kualitas layanan atau kepuasan masyarakat terhadap penawaran digital tertentu. Selain itu, studi yang berfokus pada efektivitas aplikasi POEDAK di Kabupaten Gresik masih cukup langka. Sejauh ini, penelitian yang terbatas telah secara menyeluruh meneliti efektivitas POEDAK dengan menggunakan indikator produktivitas, kualitas layanan, efisiensi, kepuasan masyarakat, dan adaptabilitas organisasi dalam studi terpadu dan komprehensif. Namun, kelima indikator ini sangat penting untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas inisiatif layanan publik digital.

Oleh karena itu, keunikan penelitian ini terletak pada pemeriksaan menyeluruh terhadap efektivitas aplikasi POEDAK, yang menggunakan lima dimensi efektivitas organisasi Gibson: produktivitas, kualitas, efisiensi, kepuasan, dan adaptabilitas. Studi ini juga meneliti konteks layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik, daerah yang kurang mendapat perhatian dibandingkan inovasi layanan digital di tempat lain. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas implementasi aplikasi POEDAK dan bertindak sebagai bahan evaluasi dan umpan balik bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan berbasis digital ke depannya.

METHODS

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi POEDAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Metode penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi agar data yang diperoleh dapat dijelaskan secara mendalam serta memungkinkan penelitian direplikasi pada objek serupa. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah enam informan yang terdiri dari Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil sekaligus operator POEDAK, admin operator pusat pengaduan dan humas, serta tiga masyarakat pengguna aplikasi POEDAK. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara, alat dokumentasi, telepon genggam, serta perangkat pendukung pengolahan data. Data primer diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi, SOP pelayanan online, laporan pelayanan, media sosial, serta website resmi POEDAK. Teknik analisis data menggunakan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan mengacu pada indikator efektivitas menurut James L.

Gibson yang meliputi produktivitas, kualitas, efisiensi, kepuasan, dan adaptabilitas. Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian dengan meminta persetujuan informan sebelum wawancara dilakukan, menjaga kerahasiaan identitas narasumber, serta menggunakan data penelitian hanya untuk kepentingan akademik.

RESULTS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi POEDAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik berdasarkan lima indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, kepuasan, dan adaptabilitas.

Pada indikator produktivitas, terjadi peningkatan volume pelayanan administrasi kependudukan setelah penerapan aplikasi POEDAK sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.1, di mana jumlah permohonan meningkat dari 1.800–2.200 berkas per bulan pada sistem manual menjadi 3.000–3.500 berkas per bulan dengan waktu pelayanan yang lebih singkat.

periode	Sistem pelayanan	Rata-rata permohonan per-bulan	Keterangan waktu proses
Sebelum 2020	Manual/Konvensional	1.800-2.200 berkas	3-7 hari kerja
Sesudah 2020	Aplikasi Poedak	3.000-3.500	1-3 hari kerja

Sumber: Data Disdukcapil Kabupaten Gresik Tahun 2024.

indikator kualitas, Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sistem POEDAK mampu meminimalkan kesalahan input data, meningkatkan validitas dokumen, serta menjaga konsistensi format pelayanan melalui integrasi database dan penggunaan QR Code verifikasi digital.

No	Aspek pengukuran	Kondisi sistem manual	Kondisi sisitem poedak	Keterangan
1	Tingkat kesalahan input data	Tinggi (sering terjadi <i>typo</i> /salah tulis)	Sangat rendah/nol	Data di input langsung oleh pemohon & tersistem
2	Kesesuaian database	Sering terjadi selisih data antara arsip dan cetak	100% sesuai	Terintegrasi real-time dengan database siak
3	Validitas dokumen	Rentan pemalsuan berkas fisik	Terjamin valid	Dilengkapi barcode/QR Code verifikasi digital
4	Konsistensi format	Tidak seragam tergantung petugas	Sangat konsisten	Menggunakan template standar nasional

Sumber: Data Monitoring Kualitas Layanan Disdukcapil Kabupaten Gresik tahun 2024.

Indikator efisiensi pada Tabel 4.3 memperlihatkan adanya penghematan biaya, waktu, dan penggunaan kertas karena masyarakat dapat mengakses layanan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

No	Sumber daya	Kondisi sebelum dan sesudah
1	Biaya	Efisien, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi dan biaya tidak resmi lainnya
2	Waktu	Pemohon tidak perlu mengantre

		lama di kantor disdukcapil
3	Penggunaan kertas	Menuju sistem peperless, sehingga menghemat anggaran ATK

Sumber: berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan tahun 2026

indikator kepuasan masyarakat, Tabel 4.4 menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas karena layanan mudah diakses, transparan, dan dapat dipantau secara real-time, meskipun sebagian masyarakat lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi digital.

No	Indikator kepuasan	Hasil pengamatan
1	Kemudahan akses	Sangat mudah, bisa di akses dari hp/laptop
2	Transparansi proses	Status permohonan dapat di pantau secara real-time
3	Respon masyarakat	Mayoritas puas, namun Sebagian lansia/daerah terpencil masih kesulitan

Sumber: berdasarkan hasil pengamatan peneliti tahun 2026

indikator adaptabilitas pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa aplikasi POEDAK memiliki kemampuan beradaptasi yang baik melalui kompatibilitas sistem pada berbagai perangkat, responsivitas pengembang dalam melakukan pembaruan sistem, serta fleksibilitas layanan sesuai kebutuhan masyarakat.

No	Aspek adaptasi	Keterangan
1	Kompatibilitas sistem	Dapat berjalan di berbagai jenis perangkat dan browser
2	Responsivitas	Pengembangan sisitem cepat melakukan perbaikan (update) jika terjadi error
3	Fleksibilitas layanan	Dapat menyesuaikan jenis layanan sesuai kebutuhan terbaru

Sumber: berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan tahun 2026

Seluruh hasil penelitian disajikan secara sistematis dan logis berdasarkan data observasi, wawancara, serta dokumentasi lapangan sehingga mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Gresik.

CONCLUSION

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi POEDAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui peningkatan produktivitas, kualitas layanan, efisiensi proses pelayanan, kepuasan masyarakat, serta kemampuan adaptasi sistem terhadap perkembangan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan. Digitalisasi pelayanan melalui POEDAK memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan secara cepat, transparan, dan praktis sehingga mampu mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih baik berbasis teknologi informasi. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat konsep efektivitas organisasi menurut James L. Gibson dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, sedangkan secara praktis penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik. Rekomendasi penelitian ini adalah perlunya peningkatan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat, pengembangan sistem

yang lebih ramah pengguna, serta peningkatan kualitas infrastruktur dan sumber daya manusia agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang terbatas dan fokus penelitian yang hanya dilakukan di Kabupaten Gresik sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian dengan cakupan wilayah yang lebih luas, menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods, serta menambahkan variabel lain seperti tingkat literasi digital masyarakat dan kualitas sumber daya manusia dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital.

ACKNOWLEDGMENTS

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Administrasi Negara di UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA. Dalam proses penyusunan skripsi yaitu penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilannya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Pertama, Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang bermanfaat selama masa perkuliahan. Kedua, Staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, atas bantuan dan kemudahan dalam urusan administrasi selama proses penyusunan skripsi. Terakhir, terima kasih teman-teman atau rekan seperjuangan lainnya, yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, dan semangat yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini berlangsung.

REFERENCES

- Addiansyah, M. (2024). Desa Cerdas dan Inovasi Pelayanan Publik di Masa Endemi: Belajar dari Desa Mojowarno. *Matra Pembaruan*, 8(1), 75–88. <https://doi.org/10.21787/mp.8.1.2024.75-88>
- Aida Alfita, Banu Sulaeman Mubaraq, & Noerma Kurnia Fajarwati. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Co Creation. *Filosofi: Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya*, 1(2), 92–102. <https://doi.org/10.62383/filosofi.v1i2.75>
- Engkus, Ainyna Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Hardiansyah. (2011:12). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Demensi, indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta:Gava Media
- Hidayat,E.,Pramono,T,Fachruddin,I,&Artha Prissando,F. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 29–40. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.139>
- Hasibahj, Izzatul, Hayat, and Hirshi Anadza. (2022) “EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)” *Journal Publicuho* 5(4):1027-40. doi:10.35817/publicuho.v5i4.47
- Hayat. (2014). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Vol 8, No.1
- Hayat. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Aristo*, 1-28
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Jannah, I., & Khotimah, K. (2024). the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License Article info Abstrak (Vol. 1)
- Maulani, S., & Setiawan, T. (2024). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SISTEM PELAYANAN IZIN TERBUKA ELEKTRONIK (SIPEKA) DI DPMPSTSP PROVINSI BANTEN. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1)
- Muharam, R. S., Melawati, F., Publik, I. A., & Cimahi, S. (2019). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM

- MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI KOTA BANDUNG. In Jurnal Administrasi Publik (Vol. 1, Issue 1)
- Natika, L. (2025). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL: STUDI KASUS DI KABUPATEN SUBANG (Vol. 7, Issue 1). <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Prayoga, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo Evektifitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Temanggung I Vol 6 No 2 Tahun 2024, p 291-303
- Sakawati, H. (2024). ORGANIZATIONAL CULTURE AND SERVICE INNOVATION ON SERVICE EFFECTIVENESS IN THE PUBLIC SERVICE MALL OF MAROS DISTRICT. Jurnal Administrasi Negara, 30(1)
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. In Jurnal Penelitian Administrasi Publik | (Vol. 7, Issue 2). <https://ombudsman.go.id>
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2010). Refornasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta. PT Bumi Aksara
- Yuniningsih, T., & Kharisma, D. (2017). Efektivita Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. Majalah Kedokteran Indonesia, 54(7), 283–288
- Zinsky, W. P., Rusli, B., & Bekti, H. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik. PERSPEKTIF, 13(2), 515–522. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11387>