

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Aplikasi Poedak di Kabupaten Gresik)

The Effectiveness Use of Information Technology in Improving the Quality of Public Services (Study On Poedak Applications in Gresik District)

Clarizah Rizki Yanti Nabilla¹, Agus Prasetyawan²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: clarizah.19073@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: agusprasetyawan@unesa.ac.id

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas program aplikasi Poedak yang dijalankan selama ini. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan cara menggambarkan fenomena atau peristiwa yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian berkaitan dengan efektifitas program aplikasi Poedak dengan menggunakan teori Budiani (sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program) serta pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Poedak, termasuk faktor pengambat dan pendukungnya. Sehubungan dengan pengenalan layanan publik baru oleh Pemerintah Kabupaten Gresik, yaitu aplikasi poedak, tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan penelitian fenomenologi kualitatif. Wawancara, observasi langsung, dan catatan tertulis digunakan sebagai pengumpul data. Metode untuk menganalisis data termasuk mengumpulkan informasi, mensintesisnya, menyajikannya, dan memeriksa asumsi berdasarkan data tersebut. Seperti pada sosialisasi program yang dilakukan kurang maksimal. Melalui proses penelitian yang dilakukan, ditemukan beberapa saran yang dapat peneliti berikan yakni dengan lebih mengoptimalkan sosialisasi program aplikasi Poedak kepada masyarakat, menambahkan informasi pada website resmi Disdukcapil tentang program aplikasi Poedak, dan memperjelas prosedur serta aturan administrasi terkait dengan pemberkasan pelayanan secara online.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi Poedak, Pelayanan Publik

Abstract

The purpose of this study is to determine the effectiveness of the Poedak application program that has been running so far. The research method used in this study is descriptive qualitative by describing phenomena or events that occur in the field. The research focus is related to the effectiveness of the Poedak application program using Budiani's theory (program objectives, program outreach, program objectives, and program monitoring) and the implementation of

services using the Poedak application, including the supporting and supporting factors. In connection with the introduction of a new public service by the Government of Gresik Regency, namely poedak application, the purpose of this research is to conduct a qualitative phenomenological research. Interviews, direct observation, and written notes were used as data collectors. Methods for analyzing data include collecting information, synthesizing it, presenting it, and checking assumptions based on the data. As in the socialization of the program that is carried out less optimally. Through the research process carried out, several suggestions were found that researchers could provide, namely by optimizing the socialization of the Poedak application program to the public, adding information on the official Disdukcapil website about the Poedak application program, and clarifying procedures and administrative rules related to filing services online.

Keywords: Efektiveness, Poedak Application, Public Service

Pendahuluan

Kelompok dan masyarakat birokrasi berpartisipasi dalam pelayanan publik dengan membantu masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Desakan pemerintah untuk mengelola lebih banyak pelayanan dan pelayanan publik yang mempengaruhi kehidupan masyarakat sehari-hari harus dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Akses ke sumber daya pemerintah merupakan prioritas bagi pemerintahan Indonesia yang baru. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengamatkan bahwa semua pelayanan publik diselenggarakan menurut asas kepentingan umum dan persamaan hak.

Tanggung jawab utama setiap pemerintah adalah menyediakan semacam barang atau jasa publik. Karena pelanggan dapat melihat secara langsung seberapa baik kinerja suatu layanan, masuk akal bahwa memberi mereka apa yang mereka inginkan akan meningkatkan moral. Peringkat persetujuan adalah ukuran seberapa baik pemimpin melakukan pekerjaan mereka. Setiap lembaga publik berkaitan dengan aspek-aspek pelayanan publik yang dimiliki oleh masyarakat, oleh karena itu setiap orang berkepentingan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya guna memenuhi harapan masyarakat.

Secara garis besar, Indeks pelayanan publik (IPP) di Jawa Timur meningkat, tetapi tidak untuk Kabupaten Gresik. Hanya meraih skor 57,65. Kota Puduk berada di urutan paling buncit se-Jatim. Yaitu, kabupaten dan kota di Jawa Timur yang menduduki peringkat ke-38 (dari total 38). Survei dan analisis yang digunakan untuk evaluasi berasal dari penilaian opini pengawasan pelayanan publik OPPP (2022) yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Skor Gresik adalah 57,65, yang menempatkannya di area waspada. Oleh sebab itu, banyak masyarakat yang tidak bisa mengatur jasa secara langsung serta seimbang, serta lebih memilih memakai biro pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah butuh bekerja keras buat mereformasi birokrasi. Perihal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan menurut Enitasari & Hertati (2013). Mengingat warga sudah jadi korban dari pelayanan publik yang tidak semestinya, pembaruan pelayanan publik pasti saja amat penting.

Kemajuan teknologi informasi saat ini menuntut sektor publik, termasuk unit

pemerintah, butuh membuat model baru, sebab pergantian sistem di Indonesia termasuk dalam jasa untuk memperluas tuntutan untuk warga kepada pelayanan publik, alhasil selalu efisien serta berdaya guna, dan tidak rumit dalam penerapannya. Situasi pelayanan di Indonesia terus berganti bersamaan dengan perkembangan reformasi, serta birokrasi ialah permasalahan yang butuh mendapat atensi lebih. Oleh sebab itu, kedudukan pemerintah dalam aspek pembangunan administrasi jadi amat berarti, seperti inovasi layanan yang disebut dengan e-government. Menurut Kadir dalam Diana (2017), "e-government atau sering disingkat e-gov adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama instansi pemerintah, dan pegawai."

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah Kabupaten Gresik yang memanfaatkan internet untuk menjalankan mandat pengelolaan kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk oleh Kementerian Dalam Negeri untuk menangani pencatatan sipil dan statistik kependudukan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan upaya-upaya seperti pencacahan penduduk, pencacahan sipil, dan manajemen informasi untuk meningkatkan bidang-bidang seperti pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. Masyarakat mengeluhkan proses pelayanan kependudukan yang terkesan terlalu rumit dan tidak tersedianya pedoman yang memadai. Ketidak efektifan layanan dapat dikaitkan dengan kurangnya pemahaman masyarakat umum tentang terminologi dan aturan kontrol populasi. Kriteria pengendalian populasi dan tanggal penyelesaian layanan yang diusulkan masih menjadi informasi penting bagi masyarakat. Akibatnya, Disdukcapil Kabupaten Gresik akan membutuhkan waktu yang sangat lama untuk memberikan pelayanan kepada warga dan menjaga ketenteraman dan ketertiban. Kualitas pelayanan publik harus selalu berada pada level yang semaksimal mungkin. Pelayanan publik yang ditawarkan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik juga perlu ditingkatkan (Hasibah. et al., 2022). Hingga setiap orang di Indonesia secara resmi terdaftar sebagai warga negara Indonesia, merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten untuk mengawasi registrasi penduduk, dengan desa/kelurahan sebagai garda terdepan. Untuk membantu warganya dengan lebih baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah memperkenalkan sebuah program canggih. Ketika Poedak menyebut "Program Layanan Kependudukan Online", ia merujuk pada program tersebut. Program berbasis web ini berfungsi sebagai basis data untuk seluruh penduduk sekaligus sebagai alat manajemen.

Dengan latar belakang tersebut, penulis ingin mengetahui lebih jauh mengenai implementasi Program Online Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, serta elemen-elemen yang mempengaruhi implementasinya. Penelitian ini akan memberikan banyak perspektif tentang topik penelitian untuk membantu pembaca sampai pada kesimpulan yang sama. Tujuan dari Program Kependudukan Online (Poedak) adalah untuk mempermudah penduduk Kabupaten Gresik dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Program Poedak dibuat untuk mengoptimalkan pelayanan berbasis online sebagai wujud reformasi administrasi dan birokrasi, dengan tujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan

dokumen administrasi dan efisiensi proses pengurusannya. Dengan menggunakan ponsel atau perangkat Android, mengakses program ini juga sangat mudah. Situs web resmi Dispenduk Capil Kabupaten Gresik dapat langsung diakses. Akun Poedak diperlukan sebelum masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan online. Cukup dengan mendapatkan NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan mengisi kolom-kolom yang diperlukan pada formulir pendaftaran untuk memulai.

Akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga baru, KTP elektronik, KTP anak di bawah umur, surat keterangan pindah datang (WNI), akta cerai dan cerai talak untuk non-Muslim, dan KTP elektronik adalah sebagian dari delapan fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Poedak, yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gresik.

Metode

Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk investigasi ini. Peneliti ini memberikan penekanan khusus untuk memberikan deskripsi yang rinci dan dapat dipahami tentang masalah yang dihadapi. Laporan ini ditulis dengan menggunakan strategi deskriptif kualitatif yang dikembangkan oleh penulis studi. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Efektivitas Aplikasi Poedak Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik) diukur menggunakan 4 indikator efektivitas program menurut Budiani, (2007) yaitu: Pencapaian Tujuan Program, Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program dan Pemantauan program kegiatan. Alasan akademik peneliti memilih lokasi penelitian di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik karena instansi ini merupakan salah satu kantor pelayanan public yang memiliki wewenang untuk mengurus data administrasi dokumen kependudukan dan memiliki aplikasi Poedak. Peneliti juga melakukan observasi dan wawancara dengan pegawai masih ditemui hambatan yaitu tidak semua orang tau dan paham adanya Aplikasi Poedak tersebut.

Pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yang terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer menurut Sugioyono (2016: 85) informasi yang dikumpulkan melalui berbicara dengan orang-orang nyata. *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sumber data dengan adanya pertimbangan tertentu (Abdussamad, 2021). Pada teknik *purposive sampling* yang digunakan dalam penelitian ini memiliki pertimbangan tertentu dengan cara memilih orang tersebut untuk dijadikan informan dikarenakan informan tersebut memiliki pengetahuan yang peneliti harapkan. Adapun informan pada penelitian ini ialah:

- a. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik
- b. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dan Operator Poedak
- c. Bapak Dhani S.E. M.M, selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian. Berperan sebagai coordinator pimpinan terkait sosialisasi poedak kepada masyarakat.
- d. Bapak Sriyanto S.E , selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil berperan

sebagai pusat pengaduan layanan Aplikasi Poedak kepada masyarakat.

- e. Bapak teguh S.E, M.S.i , selaku admin operator pusat pengaduan Aplikai Poedak dan Humas
- f. Ibu Sri Sunarsih, berperan sebagai perwakilan masyarakat ttg penggunaan Aplikasi Poedak
- g. Bapak Anam, Ibu Ifah, Bapak Ferdy, Ibu Farida dan Ibu Heri berperan sebagai perwakilan masyarakat ttg penggunaan Aplikasi Poedak

Adapun data sekunder Menurut UU No. 24 tahun 2013, yang mengubah UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, "data sekunder" mengacu pada informasi yang telah dikumpulkan dari sumber lain. Sumber-sumber sekunder ini digunakan dalam penelitian ini: Data Rekapitulasi penggunaan pengaduan Online tahun 2020 sampai 2023 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

- a. SOP pelayanan Online (Daring)
- b. Sosial Media Instagram, FB (Info.dispendukcapilgresik), Website (poedak.gresikkab.go.id) Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Gresik
- c. Dokumen Sosialisasi

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Menurut Sugiono (2016) wawancara adalah sebuah percakapan antara penanya dan penjawab di mana kedua belah pihak berbagi informasi secara langsung. Herdiansyah (2010: 131) berpendapat bahwa adanya aktivitas yang dapat diamati dan sasaran pengamatan merupakan esensi dari observasi. Observasi ini dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik yang mana peneliti langsung terjun ke lokasi untuk mengetahui lebih dalam lagi mengenai Aplikasi Poedak.). Untuk mengevaluasi data, maka dalam penelitian ini diperlukan dokumen-dokumen yang menjadi bukti dalam penelitian ini, dan bukti-bukti tersebut yang berkaitan dengan masalah Aplikasi Poedak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, menerapkan gagasan analisis data interaktif. Model interaktif digunakan untuk analisis data kualitatif, seperti yang dinyatakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Teknik analisis data pada penelitian kualitatif meliputi: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Teori tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan efektivitas program melalui beberapa indikator, diantaranya ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program dan pemantauan program. Berdasarkan dari hasil penelitian tentang efektivitas program di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, maka peneliti menemukan hal sebagai berikut :

1. Tujuan Program

Tujuan merupakan faktor utama dalam menentukan efektivitas suatu program, yaitu apakah tujuan yang telah direncanakan sesuai dalam pelaksanaannya. Tujuan

dari program Aplikasi Poedak ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan public pada masyarakat untuk dapat menggunakan aplikasi Poedak dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan agar dilakukan secara cepat dan mudah.

Berdasarkan analisis tujuan dan manfaat program dari aplikasi Poedak, yang efektif efisien dan cepat ternyata belum terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan banyak kendala- kendala yang dialami masyarakat yang mengurus Dokumen Kependudukan, masyarakat harus datang ke Dispenduk Capil karena tidak memiliki alat gawai, harus bolak-balik ke Dispenduk Capil untuk melakukan verifikasi data, serta berdasarkan analisis tujuan dan manfaat program dari aplikasi Poedak, yang efektif efisien dan cepat ternyata belum terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan banyak kendala- kendala yang dialami masyarakat yang mengurus Dokumen Kependudukan, masyarakat harus datang ke Dispenduk Capil karena tidak memiliki alat gawai, harus bolak-balik ke Dispenduk Capil untuk melakukan verifikasi data, serta masih banyak masyarakat yang belum paham teknologi masyarakat juga bisa datang langsung ke Dispenduk Capil dan operator Poedak siap membantu. Berdasarkan hasil analisis tujuan program aplikasi Poedak di Kabupaten Gresik belum terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan banyak kendala yang dialami masyarakat.

2. Ketepatan Sasaran

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani dalam Khadafi dan Mutiarin (2017), pada indikator ketepatan sasaran program yaitu dengan melihat sejauh mana data penerima program Aplikasi Poedak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sesuai dengan sasaran yang tepat yang sudah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gresik.

Berdasarkan analisis ketepatan sasaran dalam pemahaman program aplikasi Poedak, belum terlaksana dengan maksimal, karena masyarakat kesusahan mengoperasikan program aplikasi Poedak dalam pengurusan Administrasi Kependudukan di kabupaten Gresik mulai dari mendownload aplikasi Poedak, tahap pertama user atau pengguna aplikasi harus mendownload terlebih dahulu aplikasi Poedak kemudian daftar baru dan menunggu verifikasi tahap kedua operator menyetujui klik untuk pengurusan Adminsistrasi Kependudukan kemudian cek kelengkapan surat jika benar kemudian login kembali cek surat yang sudah di approve jika sudah benar, isi dan upload form yang tersedia di Aplikasi, setelah selesai di upload pantau berkas pada menu aktivasi. Berdasarkan analisis diatas bahwa ketepatan sasaran program aplikasi Poedak di Kabupaten Gresik, khususnya ketepatan penerima manfaat belum terlaksana dengan maksimal. Dilihat dari segi keefektifan masing-masing masyarakat belum dapat menerima manfaat program dengan baik, karena masyarakat Gresik banyak yang tidak paham teknologi dan serta tidak semua masyarakat kabupaten Gresik memiliki alat gawai.

3. Sosialisasi Program

Sub indikator pengetahuan masyarakat terhadap program, kemudian temuan data pada sosialisasi program Pada kenyataan di lapangan, pengetahuan masyarakat terhadap program aplikasi Poedak di Kabupaten Gresik, belum berjalan maksimal, karena beberapa masyarakat hanya mengetahui adanya program aplikasi Poedak, namun tidak dapat mengoperasikannya, karena tidak memahami teknologi, tidak memiliki alat gawai modern. Oleh sebab itu pihak Kecamatan tersebut harus mensosialisasikan lebih terjadwal agar masyarakat tidak hanya mengetahui tetapi mampu mengoperasikan aplikasi Poedak untuk kepengurusan Dokumen Kependudukan aplikasi Poedak untuk kepengurusan Dokumen Kependudukan. Penilaian Sub indikator pengetahuan terhadap program belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih banyak masyarakat Gresik yang hanya mengetahui aplikasinya namun belum bisa mengoperasikannya.

Kemudian pada sub indikator sumber informasi lalu temuan data pada sosialisasi program Pada kenyataannya dilapangan, sumber informan layanan aplikasi Poedak di Kabupaten Gresik, sudah terlaksana dengan baik dan efektif, karena pihak Dispenduk Capil sudah menempelkan informasi mengenai Poedak. Analisis Berdasarkan analisis sumber informasi aplikasi Poedak di Kabupaten Gresik, sudah terlaksana dengan baik dan efektif, karena Kabupaten Gresik sudah menempelkan informasi mengenai aplikasi Poedak dari situ masyarakat akan mudah mendapatkan informasi tentang aplikasi Poedak. Namun belum ada penyuluhan yang terjadwal dengan masyarakat yang mengakibatkan masih banyak warga yang kebingungan menggunakan aplikasi Poedak dalam pengurusan Administrasi Kependudukan. Penilaian Sub indikator sumber informasi sudah berjalan dengan baik karena pihak Dispenduk Capil sudah menempelkan baner-baner informasi tentang Poedak.

4. Pemantauan Program

Berdasarkan dari hasil analisis diatas bahwa pemantauan program digunakan untuk mengevaluasi aplikasi Poedak dalam pengurusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gresik agar mencapai tujuan, sehingga keberlangsungan aplikasi Poedak dapat berlanjut. Dikarenakan sudah adanya monitoring setiap 1 tahun sekali untuk pengevaluasian aplikasi Poedak dalam pengurusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gresik. Dibuktikan dengan adanya Tim Akselarasi Layanan Online (TOA) Adminduk. TOA ini mempunyai tugas menjaga dan siap Ketika dibutuhkan agar layanan online bisa berjalan dengan baik diantaranya memastikan jaringan berfungsi dengan baik, pastikan petugas (SDM) bekerjadengan baik, pastikan material/blanko tercukupi, lakukan pendampingan terhadappetugas register, dan memfasilitasi sarana prasarana penunjang.

Kemudian untuk hasil analisis keberlanjutan program, dapat dilihat dari kendala-kendala tersebut, pihak Pemerintah Kabupaten Gresik belum dapat penyelesaian terhadap kendala-kendala yang dialami masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan menggunakan aplikasi Poedak. Masyarakat masih mengalami kesusahan dalam pengoperasian untuk mengurus Administrasi Kependudukan menggunakan aplikasi Poedak.

Faktor pendukung pada pelaksanaan pelayanan online kependudukan. Dalam pelaksanaan pelayanan online kependudukan dengan menggunakan program Poedak terdapat beberapa faktor pendukung serta penghambatnya. Berikut adalah pembahasan terkait dengan faktor pendukung dan penghambatnya :

1. Faktor Penghambat Salah satu faktor penghambatnya adalah kurang familiernya Poedak dikalangan masyarakat. Meskipun sudah melakukan sosialisasi nyatanya masih ada masyarakat yang belum mengetahui Poedak. Tentunya hal tersebut menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan secara online. Namun dijelaskan juga untuk menangani masalah tersebut diselesaikan dengan menyediakan sosialisasi atau bimbingan di front office, bimtek untuk membantu masyarakat yang hendak melakukan pelayanan kependudukan. Selain itu, salah satu faktor penghambat lain yakni kurang lengkapnya berkas dari pemohon. Berkas atau persyaratan yang diserahkan kepada pihak dinas tidak lengkap. Hal itu berdampak pada pemrosesan perizinan yang nantinya akan memakan waktu yang lama dari yang ditargetkan. Karenahal itu, penilaian terhadap pelayanan akan berkurang,
2. Faktor Pendukung Selanjutnya yakni faktor pendukung dari pelaksanaan Poedak. Bahwasannya faktor pendukung yang utama yakni sarana dan prasarana yang memadai. Dengan adanya komputer dan wifi yang memadai sangat membantu dalam pelaksanaan pelayanan melalui program aplikasi Poedak. Bahwasannya keberadaan komputer, laptop, serta wifi dengan kondisi dan jaringan yang bagus merupakan pendukung utama dalam pelayanan secara online; kedua, yakni Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Kualitas dari pegawai yang ada sangat mendukung pelaksanaan Poedak. Kualitas pegawai dalam mengoperasikan komputer serta mampu memberikan pelayanan secara online mendukung terlaksananya aplikasi Poedak.

Penutup

Tujuan Program, pada indikator ini dapat diketahui bahwa indikator tujuan program ini terdapat tujuan dan manfaat tujuan dan manfaat, program dari aplikasi Poedak, yang efektif efisien dan cepat ternyata belum terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan banyak kendala- kendala yang dialami masyarakat yang mengurus Dokumen Kependudukan, masyarakat harus datang ke Dispenduk Capil karena tidak memiliki alat gawai, harus bolak-balik ke Dispenduk Capil untuk melakukan verifikasi data. Berdasarkan hasil penelitian tujuan dan manfaat program dari aplikasi Poedak, yang efektif efisien dan cepat ternyata belum terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan banyak kendala- kendala yang dialami masyarakat yang mengurus Dokumen Kependudukan, masyarakat harus datang ke Dispenduk Capil karena tidak memiliki alat gawai, harus bolak-balik ke Dispenduk Capil untuk melakukan verifikasi data, serta masih banyak masyarakat yang belum paham teknologi Masyarakat juga bisa datang langsung ke Dispenduk Capil dan operator Poedak siap membantu.

Ketepatan Sasaran, pada indikator ini berdasarkan analisis diatas bahwa ketepatan sasaran program aplikasi Poedak di Kabupaten Gresik, khususnya ketepatan penerima manfaat belum terlaksana dengan maksimal. Dilihat dari segi keefektifan masing-masing

masyarakat belum dapat menerima manfaat program dengan baik, karena masyarakat Gresik banyak yang tidak paham teknologi dan serta tidak semua masyarakat kabupaten Gresik memiliki alat gawai.

Sosialisasi Program, pada indikator Sosialisasi Program yaitu kemampuan Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam melakukan sosialisasi program Aplikasi Poedak, sehingga informasi program dapat tersampaikan kepada masyarakat. hasil analisis mengenai sosialisasi dapat dikatakan belum berjalan maksimal, karena beberapa masyarakat Gresik hanya mengetahui adanya aplikasi Poedak, namun tidak dapat mengoprasikannya, karena tidak memahami teknologi, beberapa masyarakat tidak memiliki alat gawai. Sehingga masyarakat Kabupaten Gresik lebih memilih datang ke Dispenduk Capil unuk mengurus Administrasi kependudukan. Oleh sebab itu pihak Dispenduk Capil tersebut harus melakukan sosialisasi secara terjadwal agar masyarakat Gresik tidak hanya mengetahui tetapi mampu mengoperasikan aplikasi Poedak untuk mengurus Administrasi Kependudukan.

Pemantauan Program, pada indikator pemantauan program yaitu kegiatan yang dilaksanakan setelah kegiatan program dilakukan sebagai bentuk perhatian pelaksana program kepada penerima program Aplikasi Poedak. untuk hasil analisis keberlanjutan program, dapat dilihat dari kendala-kendala tersebut, pihak Pemerintah Kabupaten Gresik belum dapat penyelesaian terhadap kendala-kendala yang dialami masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan menggunakan aplikasi Poedak. Masyarakat masih mengalami kesusahan dalam pengoperasian untuk mengurus Administrasi Kependudukan menggunakan aplikasi Poedak.

Adapun saran ialah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik harus melakukan sosialisasi secara terjadwal. Agar masyarakat dapat menerima manfaat program dan memahami program aplikasi Poedak. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik menambahkan sumber informasi dengan cara aparaturnya bisa terjun langsung menjemput bola untuk memberi informasi kepada masyarakat untuk mengurus aplikasi Poedak. Untuk membantu masyarakat lebih memahami berkas-berkas dan langkah-langkah yang harus dilakukan jika ingin mengurus surat-surat administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dapat memberikan informasi kepada masyarakat melalui spanduk atau yang lainnya mengenai berkas-berkas untuk mengurus administrasi kependudukan dan juga prosedur-prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat. Pemerintah kabupaten Gresik harus meningkatkan pelayanan dan menindak lanjuti keluhan yang dialami masyarakat, agar masyarakat tidak mengalami kesusahan dalam penggunaan aplikasi Poedak untuk mengurus Administrasi Kependudukan menggunakan aplikasi Poedak.

Referensi

Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif (D. P. Rapanna (ed.)). CV. Syakir Media Press.

Budiani. (2007). "Efektivitas model membangun hubungan (relationship) untuk mengatasi kekerasan terhadap perempuan" / Satiningsih, Najlatun Nagiyah, Meita Santi Budiani.

Diana, 2017 " e-Government Penerimaan Bantuan Dana Hibah Masjid dan Musollah Pada BIRO Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan" http://repository.radenfatah.ac.id/11159/1/skripsi_diana_12540056.

Enitasari, R., & Hertati, D. (2013). "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo." Analisis Pendapatan Dan Tingkat Kesejahteraan Rumah Tangga Petani, 53(9), 1689–1699.

Hasibah, 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.

Sugiono, P. D. (2014). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. Alfa Beta, Bandung.

Peraturan

Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

Peraturan Bupati Gresik Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Gresik.