
Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Viki Charisma Putri

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang

(Jl. Tlogomas, no.264, Malang, Indonesia)

* Corresponding author: vikicharismaputri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada analisis implementasi kebijakan mengenai pelaksanaan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Latar belakang munculnya inovasi ini bentuk dari realisasi Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana data diperoleh dari studi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn. Dimana terdapat enam indikator yang menjadi faktor pendukung terlaksananya implementasi kebijakan mengenai pelaksanaan POEDAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Hasil dari penelitian bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah melaksanakan implementasi kebijakan mengenai POEDAK dengan baik karena sudah memenuhi keenam indikator yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn mengenai faktor-faktor pendukung terlaksananya sebuah implementasi kebijakan yakni Standar Sasaran Kebijakan, Sumber daya, Komunikasi Antar Organisasi, Karakteristik Organisasi Pelaksana, Kondisi Sosial, Ekonomi, Politik, dan Disposisi atau Sikap Para Pelaksana. Akan tetapi juga terdapat beberapa kendala diantaranya sistem approve dan proses layanan yang dilaksanakan oleh pegawai operator POEDAK harus double track sehingga jika dibandingkan antara beban kerja dengan jumlah pegawai operator masih kurang efektif. Saran yang diberikan peneliti kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik bahwa harus melakukan evaluasi pada sistem yang ada di POEDAK untuk meringkas antara approve pengajuan dan proses layanan.

Kata Kunci: Implementasi kebijakan, pelayanan publik, administrasi kependudukan

Pendahuluan

Birokrasi dalam suatu pelayanan publik sangat dibutuhkan sebagai bentuk tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan atau pemerintah guna memenuhi kebutuhan Masyarakat (Engkus et al., 2021). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa seluruh pelayanan publik diselenggarakan menurut asas kepentingan umum dan persamaan hak. Pemerintah memiliki tanggung jawab kepada warganya sebagai penyedia layanan publik yang vital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (E. Hidayat et al., 2023). Tanggung jawab aparatur pemerintah dan administrasi publik adalah sebagai penyedia barang dan jasa publik kepada masyarakat, dalam kaitannya inilah yang disebut sebagai pelayanan publik. Setiap penduduk membutuhkan pelayanan yang beragam, salah satunya adalah pengelolaan administrasi kependudukan. Dalam rangka menciptakan

Pemerintahan Daerah yang berfokus pada pengelolaan data kependudukan, layanan administrasi kependudukan menjadi hal yang krusial (Amalia & Supriatna, 2017). Pengelolaan administrasi kependudukan juga menjadi landasan untuk menjamin setiap anggota masyarakat memiliki identitas yang sah sebagai warga negara Indonesia. Hal ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang mengatur tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dengan tujuan untuk meningkatkan pengelolaan data kependudukan dan memastikan keakuratan data, termasuk kebenaran Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta dokumen lainnya seperti Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), dan akta catatan sipil (E. S. Hidayat, 2019; Yamin et al., 2020).

Berdasarkan uraian di atas, konsep pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses memberi dan menerima pelayanan yang berkaitan dengan penyerahan barang dan jasa, termasuk pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan (Lokabora & Fithriana, 2018). Masyarakat memiliki hak untuk menuntut pelayanan yang berkualitas agar pemerintah dapat berfungsi secara efektif dan sesuai mandatnya. Pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip keadilan, keamanan, kesetaraan, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, non-diskriminasi, transparansi, dan akuntabilitas (Lestari & Santoso, 2022). Tujuan utama dari prinsip-prinsip tersebut adalah untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, masih ditemukan penyimpangan dalam pelaksanaannya, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Jika dilihat secara keseluruhan, aspek kualitas pelayanan menjadi salah satu permasalahan yang paling umum terjadi pada bidang administrasi kependudukan (Rudiansyah et al., 2022).

Setiap lembaga publik terlibat dalam berbagai aspek pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat, sehingga lembaga publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi harapan masyarakat (Firdaus & Lawati, 2020). Kualitas sistem administrasi kependudukan harus tetap dijaga karena hal ini berdampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Sebagai konsistensi terhadap Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 tentang tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Indonesia, setiap Organisasi Pemerintah Daerah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, wajib melaksanakan tugas sesuai fungsi dan tanggung jawabnya (Riauwati & Dwiyaniti, 2023; Trisna et al., 2022). Pemerintah Indonesia juga berupaya memaksimalkan efisiensi administrasi kependudukan dengan menciptakan sistem pemerintahan elektronik (e-government) sebagai sarana pengembangan layanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang perubahan atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai pelayanan administrasi kependudukan daring (Chrismonita et al., 2020; Hasibah et al., 2022). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menjadi salah satu instansi yang menerapkan layanan berbasis teknologi melalui sistem *Pelayanan Pendaftaran Online Administrasi Kependudukan* (POEDAK) di laman poedak.gresikkab.go.id.

Sebelum adanya POEDAK, masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk mendaftar dan mengisi formulir permohonan, namun metode tersebut menghadapi berbagai kendala seperti antrean panjang dan ketergantungan pada jasa calo (Ashari & Sallu, 2023). Layanan POEDAK resmi diluncurkan pada 14 September 2020 sebagai

respons terhadap kondisi pandemi Covid-19 dan kebijakan Kementerian Dalam Negeri yang mendorong inovasi layanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik kemudian merancang ulang sistem pelayanan administrasi kependudukan secara daring untuk mendukung tatanan baru. Melalui POEDAK, masyarakat dapat mengajukan berbagai layanan seperti akta kelahiran, akta kematian, pindah domisili, dan perubahan atau cetak ulang Kartu Keluarga. Untuk layanan perekaman KTP-el dan pembuatan KIA, masyarakat tetap harus datang langsung. Inovasi ini berkontribusi pada peningkatan kualitas penyelenggaraan administrasi publik serta kepuasan masyarakat. Layanan berbasis teknologi ini memungkinkan masyarakat mengurus dokumen secara mandiri tanpa harus datang langsung, sehingga mempercepat proses dan meningkatkan transparansi (Purnama et al., 2023; Utami, 2023). Kajian ini memberikan perhatian khusus pada peran POEDAK dalam pengelolaan data kependudukan berdasarkan teori implementasi kebijakan.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara komprehensif proses, perilaku, dan pengalaman sosial yang terjadi dalam implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Menurut Creswell dalam Sabaruddin (2024), penelitian kualitatif bertujuan untuk menafsirkan makna yang dikaitkan dengan permasalahan sosial berdasarkan perspektif partisipan. Subjek penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, dengan informan utama meliputi Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan, serta masyarakat pengguna layanan POEDAK. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi langsung, serta data sekunder berupa dokumen resmi, jurnal, peraturan, dan literatur pendukung (Pramiyati et al., 2017). Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang berlokasi di Jalan KH. Wahid Hasyim No. 17, Kecamatan Gresik, Jawa Timur. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dalam Ahmad dan Muslimah (2021) yang mencakup tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan secara simultan sejak pengumpulan hingga interpretasi data, guna memperoleh temuan yang valid dan mendalam tentang efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring di Kabupaten Gresik.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan publik berbasis daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gresik telah dilaksanakan melalui website resmi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) sejak 30 Oktober 2020 sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan upaya peningkatan integritas pelayanan publik. Pelayanan ini berfokus pada pengelolaan administrasi kependudukan yang merupakan kebutuhan dasar setiap individu dalam mengotentikasi identitas, melindungi hak sipil, serta menyediakan data dan statistik kependudukan nasional secara akurat. Implementasi POEDAK dikembangkan berdasarkan kerangka hukum nasional, yaitu

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring, yang kemudian diperkuat melalui Peraturan Bupati Gresik Nomor 49 Tahun 2020 tentang inovasi pelayanan publik. Dalam konteks ini, penelitian menelaah pelaksanaan POEDAK dari perspektif implementasi kebijakan untuk menilai efektivitas pemberian layanan administrasi kependudukan secara online. Kompleksitas implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh banyaknya aktor dan unit organisasi yang terlibat, tetapi juga oleh interaksi antara variabel individu dan organisasi yang memengaruhi proses pelaksanaan (Mansur, 2021). Berdasarkan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, keberhasilan suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berhubungan dalam proses implementasinya, yang bergerak secara linier mulai dari perumusan kebijakan, pelaksanaan, hingga pencapaian kinerja pelayanan publik (Sari & Rahayu, 2021).

Standar Tujuan dan Sasaran Kebijakan Pada Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK)

Standar tujuan dalam pelaksanaan kebijakan melalui POEDAK dimaksudkan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan yang berfungsi sebagai pedoman bagi penyedia layanan, acuan bagi penerima layanan selama proses pengajuan, serta mekanisme pengawasan oleh masyarakat terhadap kinerja penyedia layanan. Oleh karena itu, perancangan standar pelayanan harus disesuaikan dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta mempertimbangkan tuntutan dan kondisi lingkungan. Tujuan kebijakan merupakan hasil atau sasaran yang ingin dicapai melalui pelaksanaan kebijakan, sebagaimana diterapkan dalam entitas organisasi. Standar tujuan penyelenggaraan layanan online melalui POEDAK dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala Disdukcapil Kabupaten Gresik Nomor 041/033/437.57/2020 yang bertujuan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan serta efektivitas dan efisiensi pelayanan daring sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Kartika & Oktariyanda, 2022). Disdukcapil Kabupaten Gresik bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan layanan online tersebut dengan mengikuti standar yang telah ditetapkan agar tujuan kebijakan tercapai secara optimal.

Tujuan utama layanan online ini adalah memberikan pelayanan yang lebih efisien dibandingkan dengan layanan konvensional, sehingga memudahkan masyarakat Kabupaten Gresik dalam mengakses berbagai pengajuan dokumen kependudukan (Ursula, 2021). Berdasarkan hasil penelitian, perbandingan antara layanan offline dan online menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada penggunaan layanan daring. Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik tahun 2023 mencatat sebanyak 807.064 pengguna atau 79,54% telah memanfaatkan layanan POEDAK, sedangkan 214.465 pengguna atau 20,99% masih menggunakan layanan offline. Selisih sebesar 592.599 pengguna menunjukkan bahwa sistem POEDAK jauh lebih diminati dan efektif dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Efektivitas kebijakan inovasi POEDAK bergantung pada keselarasan antara tujuan dan standar kebijakan dengan kebutuhan masyarakat, di mana layanan online terbukti lebih efisien dan

diminati. Namun demikian, sebagian masyarakat masih memilih layanan offline karena faktor kebiasaan dan keterbatasan pemahaman terhadap teknologi, sehingga partisipasi masyarakat yang kooperatif sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan kebijakan pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Gresik.

Implementasi kebijakan POEDAK ditujukan bagi seluruh masyarakat Kabupaten Gresik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan layanan administrasi kependudukan secara daring. Pelaksanaannya tidak hanya menasar masyarakat yang berada di wilayah pusat kota, tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengajukan berbagai layanan administrasi tanpa batasan, di mana satu keluarga diperbolehkan menggunakan satu akun untuk melakukan pendaftaran. Bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, pengajuan pelayanan dapat dilakukan melalui bantuan operator di tingkat desa atau kecamatan (Rahayu & Marup, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sriyanto, S.T., selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan pada tanggal 2 November 2023, disampaikan bahwa tujuan utama penerapan layanan online ini adalah untuk mengutamakan kebutuhan masyarakat dengan menjadikan sistem POEDAK sebagai sarana jembatan dalam proses pengajuan permohonan, di mana seluruh persyaratan dokumen telah terintegrasi dalam standar pelayanan yang menjadi acuan pelaksanaan. Hal ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Gresik memiliki tujuan dan sasaran yang jelas dalam melaksanakan kebijakan layanan online yang ditujukan kepada seluruh lapisan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan mendukung reformasi birokrasi, partisipasi aktif serta sikap kooperatif masyarakat menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Gresik.

Sumber Daya Penunjang Pelaksanaan Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (POEDAK)

Sumber daya dapat diartikan sebagai elemen dan instrumen penting yang diperlukan untuk mencapai target dan sasaran dalam melaksanakan kebijakan pemerintah. Sumber daya ini tentunya menentukan untuk keberhasilan pelaksanaan implementasi kebijakan (Mansur, 2021). Dalam konteks ini, sumber daya dapat dipengaruhi oleh penggunaan sumber daya manusia, infrastruktur, dan sumber daya material atau finansial. Sumber daya kebijakan sangat penting untuk mengefektifkan pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan, terutama untuk mendukung penerapan layanan *online* di Disdukcapil Kabupaten Gresik. Penelitian ini membahas pada indikator sumber daya yang terkait dengan Sumber Daya Manusia, infrastruktur, dan sumber daya material yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik. Sumber daya yang terkait dengan pelaksanaan kebijakan memegang peranan penting, sama halnya dengan indikator lainnya. Bantuan sumber daya yang memadai diperlukan untuk melaksanakan tindakan publik yang diamanatkan oleh pemerintah.

Sumber daya manusia yang kompeten sangat penting untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan. Dengan adanya sumber daya manusia yang cukup, diharapkan

implementasi kebijakan dapat berjalan sesuai dengan norma-norma yang telah ditetapkan (Idrus et al., 2023). Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan secara online, Disdukcapil Kabupaten Gresik merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam melakukan pendataan administrasi kependudukan. Lembaga ini memiliki wewenang dalam menyelenggarakan POEDAK di Kabupaten Gresik dan pendistribusiannya kepada masyarakat.

Pegawai memegang peranan penting dalam implementasi pelayanan online melalui POEDAK sebagai pelaksana kebijakan yang meliputi seluruh elemen di Disdukcapil Kabupaten Gresik. Dalam hal ini sebagai bentuk pelaksanaan sebuah kebijakan maka dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mendukung implementasi kebijakan dalam pelayanan publik terkait pengintegrasian administrasi kependudukan yang sebelumnya hanya dilaksanakan secara offline saja menjadi parsial sebagaimana masyarakat dapat mengajukan permohonan secara online (Ivanka, 2022). Dalam hal ini pentingnya bagi setiap pegawai untuk memiliki rasa tanggung jawab yang kuat ketika terlibat dalam mengelola layanan secara online.

Disdukcapil Kabupaten Gresik memiliki total 111 personil sumber daya manusia yang terdiri dari 39 pegawai PNS dan 72 pegawai non-PNS. Jika dianalisis berdasarkan jenis kelamin, terdapat 21 pegawai laki-laki dan 18 pekerja perempuan dengan status PNS. Terdapat 41 pegawai laki-laki dan 31 pegawai perempuan Non-PNS. Jika dianalisa, pegawai Disdukcapil didominasi berjenis kelamin laki-laki, baik PNS maupun Non-PNS. Latar belakang pendidikan pegawai Disdukcapil Kabupaten Gresik dalam menjalankan tanggung jawabnya akan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia di Disdukcapil Kabupaten Gresik. Pendidikan Strata tiga dimiliki oleh tiga orang, Strata dua dimiliki oleh lima orang, Strata satu dimiliki oleh delapan puluh satu orang, Diploma tiga dimiliki oleh enam orang, Sekolah Menengah Atas dimiliki oleh lima belas orang, dan Sekolah Menengah Pertama dimiliki oleh satu orang. Terdapat sekitar sembilan puluh lima orang yang memiliki gelar sarjana di bagian sumber daya manusia yang membantu Disdukcapil dalam melaksanakan kebijakan.

Disdukcapil Kabupaten Gresik mendistribusikan tanggung jawab pelaksanaan kebijakan dalam pendelegasian wewenang mengenai implementasi POEDAK di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Pendelegasian wewenang ini dimaksudkan untuk mengelola sumber daya manusia dengan mendistribusikan beban kerja secara efisien dengan jumlah pegawai (Wathani & Kurniawan, 2023). Beberapa sumber daya manusia dalam Layanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) Kabupaten Gresik memiliki peran dan wewenang tertentu. Pimpinannya adalah Bapak Drs. Muhammad Hari Syawaludin, M.M selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, Bapak Sriyanto, S.T selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bapak Thomas Rudy Wibowo, S.Sos selaku Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Terdapat tiga orang pimpinan di Bidang PIAK dan lima puluh tiga petugas yang bertanggung jawab sebagai operator untuk approve pengajuan layanan melalui POEDAK.

Di antara para petugas tersebut, tidak ada persyaratan pendidikan khusus, akan tetapi secara keseluruhan pegawai yang mengoperasikan POEDAK adalah lulusan Strata

satu dan harus memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer. Dengan melibatkan operator sumber daya manusia yang memiliki kapasitas terutama yang terdiri dari pegawai yang berpendidikan sarjana, tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan mereka, terutama di bidang pelayanan, untuk meminimalisir human error atau kesalahan yang disebabkan oleh pihak pelaksana, terutama selama pelaksanaan pelayanan melalui POEDAK. Namun, hal tersebut dirasa masih kurang jika dilihat dari beban kerja dan jumlah operator yang ada.

Berdasarkan pernyataan Bapak Sriyanto, ST, selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik, saat ini memang dalam hal sumber daya manusia untuk pelaksanaan POEDAK ini masih kurang, dikarenakan pemohon secara online ini lebih banyak. Sedangkan untuk pelaksanaannya harus menggunakan dua metode yang mana masyarakat mengajukan permohonan melalui akun POEDAK. Operator harus mengecek melalui POEDAK untuk di approve, setelah itu untuk memprosesnya operator harus menggunakan SIAK. Sehingga ini jika diperhitungkan dengan beban kerja maka SDM ini masih dikatakan kurang karena jika dilihat jumlah antara pelayanan online itu 70% pengguna sedangkan selebihnya 30% itu pelayanan secara konvensional. Operator yang menerapkan aturan layanan online dianggap masih kurang. Sebagaimana perbandingan antara pengguna layanan secara online dan offline didominasi oleh pengguna layanan secara online. Sebanyak 23 petugas yang secara aktif sebagai operator yang approve dan memproses layanan melalui POEDAK. Kekurangan sumber daya personal ini merupakan akibat dari beban kerja yang double track sebagaimana yang dilakukan untuk menerima permohonan di POEDAK dan memprosesnya di Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Ketersediaan infrastruktur yang memadai dan berkualitas sangat penting bagi setiap organisasi untuk memenuhi tujuan pemerintah. Infrastruktur terdiri dari komponen-komponen pelengkap yang membantu dalam mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan sebagai pendukung dalam manajemen segala aspek secara komprehensif (Sukarno, 2017). Agar proses pelaksanaan layanan dapat memenuhi standar masyarakat, diperlukan fasilitas yang sesuai. Disdukcapil Kabupaten Gresik memiliki infrastruktur penting, seperti ruang kantor dengan komputer desktop, printer, scanner, perekam, jaringan internet, dan arsip, serta fasilitas tambahan untuk memfasilitasi pemberian layanan. Untuk pendekatan ini, kebutuhan utama yang diperlukan adalah koneksi internet yang stabil ke komputer karena layanan ini bersifat online. Gangguan sistem sering terjadi dan dapat menghambat efektivitas pegawai.

Sesuai dengan kebijakan pelaksanaan layanan melalui POEDAK di Disdukcapil Kabupaten Gresik, terdapat berbagai perlengkapan dan peralatan untuk pelaksanaan pelayanan. Disdukcapil memiliki 16 ruang kerja yang mencukupi, serta 206 meja dan kursi kerja yang juga mencukupi untuk operasional. Terdapat 115 unit komputer yang kondisinya lengkap, 28 unit notebook yang mencukupi, dan 20 printer KTP-el yang mencukupi. Selain itu, tersedia 3 printer KIA yang mencukupi, 16 unit CCTV yang mencukupi, dan 2 mesin foto copy yang mencukupi. Untuk mobilitas operasional, Disdukcapil memiliki 8 kendaraan operasional roda 4 yang mencukupi dan 15 kendaraan operasional roda 2 yang mencukupi. Terdapat pula 196 peralatan kantor lainnya yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan layanan.

Penggunaan teknologi harus mematuhi aturan kepatuhan, mendukung semua sistem layanan administrasi kependudukan, memberikan keamanan, efektivitas, kemudahan akses, efektivitas biaya dalam pemeliharaan, dan aksesibilitas ke seluruh masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar untuk memfasilitasi layanan online, seperti SIAK, yang dapat menerbitkan semua data kependudukan dan bertindak sebagai kunci akses untuk memverifikasi data pribadi dan identifikasi, yang sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik (Susanto et al., 2021). Selain dilaksanakan secara mandiri oleh masyarakat, upaya kerjasama yang dilakukan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berbagai organisasi akan mempermudah proses pendataan data dokumen kependudukan.

Dalam hal ini sesuai dengan penjelasan Bapak Thomas Rudy Wibowo, S.Sos selaku Staf Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, untuk sarana prasarana dalam pelaksanaan pelayanan secara daring diperlukannya server, sebagaimana server itu sendiri terdapat 2 sumber yakni untuk mengakses data kependudukan mendapatkan server dari Telkom, sedangkan untuk mengakses POEDAK menggunakan jaringan dari swasta. Selain server dalam pelaksanaan POEDAK yang dilaksanakan melalui website guna untuk approve pengajuan pelayanan sedangkan untuk database keseluruhan prosesnya dilaksanakan melalui SIAK Terpusat. Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan bahwasannya sebagai bentuk dukungan untuk keberhasilan penerapan layanan online melalui POEDAK, koneksi jaringan yang handal dan kuat sangat penting. Selain itu, PC atau komputer yang memadai diperlukan agar implementasi kebijakan dapat memenuhi tujuan yang ditentukan.

Sumber daya keuangan memegang peran penting dalam mendukung implementasi kebijakan yang efektif, karena ketersediaannya dianggap dapat meningkatkan pelaksanaan kebijakan. Anggaran membutuhkan perencanaan yang cermat untuk memastikan bahwa pelaksanaannya tidak terhambat oleh dana yang tidak mencukupi. Sebagai sumber daya finansial, anggaran berperan sebagai pendukung bagi sumber daya lainnya seperti sumber daya manusia dan sarana prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan melalui POEDAK di Kabupaten Gresik. Disdukcapil Kabupaten Gresik melaksanakan program POEDAK dengan bantuan dana dari pemerintah daerah yang dialokasikan dalam bentuk APBD. Sumber daya keuangan atau anggaran merupakan hal yang krusial dalam pelaksanaan kebijakan. Untuk mengembangkan layanan online di situs website ini, ada dana khusus untuk membantu pelaksanaan kebijakan. Layanan dilaksanakan melalui media elektronik POEDAK dengan nominal biaya sebesar Rp. 49.600.000,00 yang didanai oleh APBD. Anggaran ini diperuntukkan untuk keperluan operasional di Disdukcapil Kabupaten Gresik, termasuk penyediaan layanan melalui POEDAK. Anggaran tersebut diputuskan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Peraturan Kepala Disdukcapil Kabupaten Gresik tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online.

Pelaksana Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan

Dalam proses implementasi kebijakan mengenai POEDAK melibatkan beberapa agen pelaksana yang berasal dari pemangku kepentingan internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari organisasi pelaksana di Disdukcapil yang berfungsi sebagai operator yang memproses permohonan layanan POEDAK. Untuk bidang yang membidangi pada

pelaksanaan POEDAK ini melalui Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK). Pada bidang tersebut yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan melalui POEDAK. Berdasarkan data wawancara dengan Bapak Sriyanto, S.T selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, pada proses implementasi kebijakan pelayanan secara online yang dilaksanakan menggunakan website POEDAK ini mengenai agen pelaksana selain dari pihak dinas juga melibatkan pihak eksternal termasuk dari operator desa, kecamatan dan rumah sakit yang telah menjalin kerja sama sebagaimana mereka menyetujui untuk bekerja sama dalam mengajukan dokumen. Tetapi untuk yang memproses juga tetap diproses oleh operator yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Hasil analisis wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan POEDAK dibawah naungan Disdukcapil Kabupaten Gresik yang bahwasannya melalui bidang PIAK sebagai penanggungjawabnya. Ketika seluruh pemohon mengajukan layanan baik secara mandiri maupun melalui register nantinya akan di approve oleh operator. Untuk proses approve ini operator menggunakan sistem SIAK atau Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terpusat, sedangkan POEDAK hanya ditujukan untuk pengajuan permohonan.

Bahwasannya dalam pelaksanaan pelayanan POEDAK ini terdapat juga beberapa organisasi eksternal yang sebagai pemohon untuk mengajukan berbagai layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik. POEDAK Mandiri ditujukan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Gresik dengan persyaratan bahwa satu keluarga hanya bisa mengajukan satu NIK. Selain mengajukan secara mandiri bahwasannya masyarakat yang tidak memiliki akses internet juga dapat mengajukan melalui register yang ada di Desa maupun Kecamatan daerahnya masing-masing. Sedangkan untuk POEDAK Rumah Sakit ditujukan untuk membantu percetakan Kartu Keluarga bagi masyarakat yang melahirkan di Rumah Sakit tersebut, sehingga dalam hal ini dengan tujuan setelah melahirkan membawa KK yang terbaru.

Jumlah total user pengguna layanan POEDAK per 3 November 2023 mencapai 62.384 pengguna yang terdiri dari POEDAK Mandiri sebanyak 61.986 pemohon, POEDAK Kecamatan sebanyak 18 pemohon, POEDAK Desa sebanyak 350 pemohon, dan POEDAK Rumah Sakit sebanyak 85 pemohon. Jika dilihat pada jumlah pengguna layanan POEDAK Kecamatan selaras dengan jumlah kecamatan di Kabupaten Gresik, yaitu 18 kecamatan. Kerja sama eksternal antara Disdukcapil telah berhasil dalam hal ini. Selain itu, POEDAK Desa memiliki 350 pengguna user, yang setara dengan jumlah seluruh Desa di Kabupaten Gresik. Rumah sakit ini melayani total 85 pengguna, Rumah Sakit ini meliputi UPT puskesmas dan beberapa Rumah Sakit swasta di Kabupaten Gresik sebagai upaya kerjasama dengan pihak Disdukcapil. Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) mencakup empat kategori. Pertama, POEDAK Mandiri dimana pada website POEDAK Mandiri masyarakat Kabupaten Gresik dapat mengajukan permohonan pelayanan secara individu.

Setiap satu Kartu Keluarga berhak mengajukan minimal satu NIK, bagi akun yang sudah terdaftar. Setelah prosedur pendaftaran akun selesai, pemohon dapat mengajukan permohonan berdasarkan pengajuan yang diinginkan. Untuk pendaftarannya masyarakat dapat menggunakan smartphone android. Kedua, POEDAK Desa dimana melalui pemerintah desa mengawasi pelaksanaannya dengan menandatangani Perjanjian

Kerja Sama (PKS) dengan Disdukcapil. Saat mengakses layanan melalui operator di POEDAK Desa, masyarakat wajib menunjukkan dokumen tertentu dan memenuhi kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Pegawai pemerintah desa bertanggung jawab atas penyerahan surat-surat layanan, dan memastikan bahwa setelah dokumen-dokumen tersebut selesai maka surat-surat tersebut dapat diambil dari kantor desa. Ketiga, POEDAK Kecamatan dimana masyarakat dapat mengajukan surat layanan melalui POEDAK Kecamatan masing-masing dengan menunjukkan dokumen yang sesuai dengan pendaftaran. Dokumen yang diserahkan dapat dikumpulkan oleh masyarakat di kecamatan masing-masing.

Tujuan POEDAK Kecamatan adalah untuk melayani mereka yang tidak memiliki perangkat android atau akses terhadap sumber daya teknologi informasi. Keempat, POEDAK Rumah Sakit dimana setiap bayi baru lahir menerima paket surat kependudukan, termasuk Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran dalam format PDF, melalui sistem POEDAK rumah sakit. Masyarakat yang baru melahirkan dapat memperoleh Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran tanpa perlu datang langsung ke desa, kelurahan, atau pusat pelayanan publik. Sebelumnya bahwa pihak rumah sakit wajib membuat Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Disdukcapil. Pihak Rumah Sakit yang telah menandatangani Surat Perjanjian Kerja Sama, mengakui dan menerima implikasi dari layanan ini. Website Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) dapat diakses melalui smartphone android, laptop, atau komputer yang terkoneksi internet melalui laman <https://poedak.gresikkab.go.id/>.

Pengguna yang belum terdaftar harus memberikan Nomor Kartu Keluarga, Nomor Induk Kependudukan, nomor ponsel yang terdaftar di WhatsApp, nama asli, email aktif, dan kata sandi di halaman login untuk membuat akun untuk mengakses sistem. Setelah melakukan registrasi, pemohon akan mendapatkan kode verifikasi melalui WhatsApp dari operator POEDAK. Setelah menyelesaikan prosedur registrasi, pemohon dapat login ke akun mereka menggunakan nomor ponsel dan kata sandi yang mereka masukkan saat registrasi. Setelah masuk pada halaman login, pemohon dapat mengakses berbagai layanan seperti permohonan KK, akta kelahiran dan kematian, permohonan pindah datang, permohonan registrasi penduduk, dan permohonan paket. Pemohon dapat memeriksa informasi yang disediakan di situs website dan memulai permohonan baru dengan mengklik tombol biru berlabel "permohonan baru". Selanjutnya, pemohon akan diberikan formulir untuk mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan.

Pihak internal dan eksternal yang terlibat berkolaborasi dalam pelaksanaan kebijakan layanan POEDAK untuk menyukseskan layanan administrasi kependudukan. Disdukcapil memobilisasi sumber daya internal dan eksternal, termasuk pihak Desa, kecamatan, dan rumah sakit. Terdapat beberapa tindakan yang dilaksanakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan para operator desa, kecamatan, dan Rumah Sakit dalam pelaksanaan layanan melalui POEDAK. Pertama, membina kerjasama melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS) dimana pihak Disdukcapil akan melaksanakan Perjanjian Kerja sama dengan operator desa, kecamatan, dan Rumah Sakit. Kedua, melakukan sosialisasi dengan mempresentasikan karakteristik layanan POEDAK dengan mensosialisasikan kepada operator desa, kecamatan, dan Rumah Sakit dalam pengelolaan layanan melalui POEDAK. Ketiga, melakukan Bimbingan Teknis untuk

meningkatkan pemahaman sebelum pelayanan kepada masyarakat dimana setelah mensosialisasikan maka pihak Disdukcapil akan melakukan BimTek dengan tujuan agar pihak operator dapat melayani masyarakat dengan baik.

Keempat, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan layanan online melalui POEDAK dimana setelah layanan POEDAK terlaksana pihak Disdukcapil akan memantau operator desa, kecamatan, dan Rumah Sakit dan melakukan evaluasi program guna mengukur keberhasilan. Kelima, mengembangkan strategi layanan administrasi kependudukan yang komprehensif pada pelayanan melalui POEDAK dengan meningkatkan layanan melalui POEDAK dengan mengembangkan sistem dari hasil evaluasi. Keenam, mengatasi masalah tentang POEDAK untuk meningkatkan perbaikan dan pengembangan dimana apabila terdapat kendala dalam pelaksanaan POEDAK, maka para operator akan mengadakan ke pihak Disdukcapil guna perbaikan dalam upaya peningkatan layanan administrasi kependudukan. Beberapa langkah-langkah diatas ditujukan pada pihak eksternal dengan mengacu pada Prosedur Operasional Standar untuk melaksanakan layanan online. Disdukcapil sebagai operator mengambil langkah-langkah untuk mempercepat pemberian layanan melalui POEDAK dengan berkolaborasi dengan berbagai pihak eksternal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan POEDAK.

Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik dalam Pelaksanaan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK)

Pada aspek lingkungan sosial akan berdampak pada keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kebijakan. Variabel kunci dalam konteks ini adalah sejauh mana lingkungan eksternal dapat memfasilitasi pelaksanaan kebijakan pemerintah secara efektif. Pelaksanaan POEDAK yang efektif sangat dipengaruhi oleh sejauh mana dukungan masyarakat. Elemen sosial ini berfokus pada keadaan lingkungan dalam pelaksanaan layanan manajemen kependudukan online. POEDAK akan memudahkan dan mendapatkan penerimaan dari masyarakat karena keadaan sosial ekonomi masyarakat di Kabupaten Gresik. Hal ini sangat menyederhanakan pelayanan publik bagi masyarakat dengan menghilangkan kebutuhan interaksi tatap muka dan komunikasi yang tidak perlu harus bolak-balik. Kebijakan ini sangat membantu masyarakat secara ekonomi, terutama bagi mereka yang secara geografis jauh dari instansi.

POEDAK memfasilitasi bantuan sosial dengan merampingkan proses pengurusan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu melakukan bolak balik dalam pengurusan dokumen kependudukan. Khususnya di POEDAK Mandiri, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan permohonan dari rumah mereka. Selain itu, melalui pelayanan secara online ini bertujuan untuk memberikan layanan yang adil tanpa ada pungutan liar atau perantara. Karena tanpa adanya transaksi secara langsung kecuali tersedia pada POEDAK Desa dan Kecamatan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat yakni Anisa, saya sangat merasa terbantu dengan pelayanan secara online ini, karena sebelumnya kan KK saya belum berbarcode dan elemen data pendidikan anak saya juga masih belum berubah. Kemarin saya coba pengajuan melalui POEDAK ini ternyata prosesnya cepat dan mudah. Persyaratan pengajuan juga cukup diupload melalui form yang ada di POEDAK itu tadi. Untuk dokumen juga tidak perlu diambil karena sudah dikirim melalui email yang telah terdaftar di awal.

Berdasarkan dari data wawancara diatas bahwa peneliti menyimpulkan sebagaimana peran sosial warga Kabupaten Gresik dalam implementasi kebijakan melalui POEDAK di wilayah tersebut sangat menonjol, berdasarkan komentar dan informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber di lapangan. Warga menunjukkan keinginan mereka untuk meminta bantuan melalui POEDAK. Keterlibatan aktif masyarakat sangat diperlukan untuk membantu pemerintah mencapai tujuannya. Jika sebuah kebijakan tidak mendapat dukungan dari konteks sosial, maka kebijakan tersebut tidak akan efektif dalam mencapai tujuannya.

Dalam konteks faktor ekonomi bahwasannya ketika pelayanan melalui POEDAK diimplementasikan dalam aspek perekonomian, maka akan menentukan daya dukung masyarakat Kabupaten Gresik. Jika dilihat dari sisi ekonomi, terdapat keterkaitan dengan unsur sosial yang menimbulkan dampak timbal balik terhadap keadaan masyarakat. Peneliti melakukan observasi di Kabupaten Gresik, daerah yang dikenal dengan mobilitas penduduk yang cukup tinggi dan keadaan ekonomi yang terus berkembang, khususnya di sektor industri dan perdagangan. Dengan latar belakang sebagai kota industri bahwa mayoritas mata pencaharian masyarakatnya sebagai karyawan industri. Dalam konteks ekonomi, aspek ini ditujukan mempunyai fungsi sebagai sarana penghematan biaya untuk setiap pemohon karena menghilangkan kebutuhan untuk pendaftaran langsung dalam memproses dokumen kependudukan. Dari wilayah administrasi Kabupaten Gresik yang luas, hal ini juga menjadi landasan bagi inovasi POEDAK.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sriyanto, S.T Selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, jika ditinjau pada masyarakat yang rumahnya berada di Pulau Bawean jika ingin datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mengeluarkan budget sekitar Rp. 900.000 untuk biaya transportasinya. Dengan demikian melalui program POEDAK yang dapat diajukan secara mandiri cukup dirumah saja sudah bisa mengurus administrasi kependudukan. Adanya inovasi POEDAK ini masyarakat tidak mengeluarkan budget yang banyak dalam urusan administrasi kependudukan. Berdasarkan data wawancara bahwa peneliti dapat menyimpulkan mengenai implementasi kebijakan layanan melalui POEDAK erat kaitannya dengan faktor ekonomi yang menjadi pendukungnya. Apabila masyarakat yang menggunakan layanan POEDAK tidak perlu khawatir untuk mengeluarkan biaya transportasi dari anggaran mereka.

Keadaan Pemerintah Daerah sangat mendukung pelaksanaan suatu kebijakan. Peneliti melihat keterlibatan Bupati Kabupaten Gresik dalam mendukung kebijakan terkait layanan pengurusan kependudukan secara online melalui POEDAK. Bupati Kabupaten Gresik memberlakukan Peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2020 yang berfokus pada inovasi pelayanan publik melalui media online. Kebijakan tersebut berfungsi sebagai kerangka kerja legislatif untuk mengimplementasikan layanan administrasi kependudukan yang inovatif (Kartika & Oktariyanda, 2022). Dengan adanya payung hukum tersebut yang dapat digunakan sebagai peran kontribusi Pemerintah Daerah dalam integrasi inovasi pelayanan publik. Peran bupati dalam pelaksanaan inovasi layanan administrasi kependudukan dilihat dari beberapa kunjungannya di Disdukcapil dengan tujuan untuk melihat proses dan perkembangan layanan yang telah dilaksanakan kepada masyarakat. Hal ini sebagai dorongan kebijakan yang telah

diimplementasikan oleh Disdukcapil dan sebagai bentuk pertanggungjawaban Pemerintah Kabupaten Gresik.

Didukung juga dengan wawancara bersama Bapak Sriyanto, S.T selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, jika dilihat dari aspek politik ya dari kebijakan bupati mengenai pelaksanaan inovasi layanan di berbagai OPD termasuk di Disdukcapil dalam pelaksanaan POEDAK ini. Bupati sering mengikuti pelayanan di Disdukcapil, beliau juga menyampaikan jangan sampai ada antrian pelayanan yang panjang karena tujuan dari adanya inovasi layanan ini sebagai jembatan kemudahan bagi masyarakat. Dari penjelasan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa Bupati Kabupaten Gresik turut berperan dalam mengimplementasikan layanan melalui POEDAK. Komponen sosial, ekonomi, dan politik saling berkesinambungan dalam menopang pelaksanaan kebijakan layanan melalui POEDAK. Ketiga faktor ini berfungsi sebagai standar dan memberikan dukungan langsung dalam kaitannya dengan keadaan masyarakat.

Komunikasi Antar Organisasi dalam Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK)

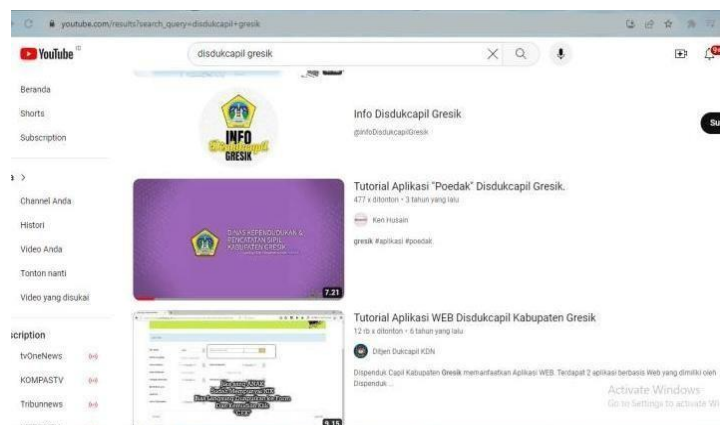
Implementasi kebijakan akan berhasil jika individu maupun kelompok yang bertanggung jawab untuk melaksanakannya memahami ukuran dan tujuan standar dari kebijakan tersebut. Dengan begitu sangatlah penting untuk fokus pada kejelasan, ketepatan, dan konsistensi dari ukuran dan tujuan utama kebijakan saat mengkomunikasikannya dengan para pelaksana yang bertanggung jawab untuk implementasi kebijakan. Komunikasi di dalam dan di seluruh organisasi memiliki peran penting dalam menentukan efektivitas implementasi kebijakan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah berhasil meningkatkan akurasi komunikasi dengan mengimplementasikan kebijakan, khususnya melalui Layanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan secara online. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah, pemangku kepentingan, dan masyarakat. Layanan yang disediakan di situs web POEDAK bertujuan untuk membantu segala urusan masyarakat yang berkaitan dengan penyampaian statistik kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Gresik menjalin komunikasi melalui kerja sama dengan pihak eksternal seperti desa, kecamatan, dan operator rumah sakit. Sosialisasi kepada masyarakat dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu secara online dan offline. Disdukcapil Kabupaten Gresik melakukan sosialisasi secara daring dengan menggunakan Instagram, karena banyak individu yang menggunakan Instagram sebagai media sosial. Sedangkan sosialisasi yang dilaksanakan secara offline dilakukan dengan cara pihak Disdukcapil mendatangi beberapa komunitas di berbagai lokasi yang berbeda.



Gambar 1. Postingan Tata Cara Pelayanan Pendaftaran POEDAK

Postingan Instagram dari Dispendukcapil Kabupaten Gresik memberikan panduan secara detail kepada masyarakat Kabupaten Gresik mengenai cara melakukan registrasi layanan administrasi kependudukan melalui POEDAK. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pemahaman dan kesadaran masyarakat akan proses pendaftaran melalui media sosial. Masyarakat telah menunjukkan reaktivitas yang kuat melalui komentar-komentar yang responsif di akun Instagram Dispendukcapil Kabupaten Gresik seperti yang ditunjukkan dalam postingan tersebut.



Gambar 2. Postingan video tutorial pendaftaran POEDAK

Selain unggahan media Instagram, Disdukcapil Kabupaten Gresik juga membuat sebuah video inovatif yang merinci langkah-langkah pendaftaran dokumen di situs website POEDAK, yang dibagikan di kanal youtube mereka. Tujuannya adalah untuk menyediakan akses online ke layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Media yang dirancang untuk tujuan sosialisasi di dalam masyarakat ini menerima umpan balik yang signifikan, terlihat dari banyaknya permintaan layanan yang diajukan oleh anggota masyarakat melalui POEDAK. Solusi online ini memfasilitasi efisiensi dan kelincahan bagi masyarakat dan operator dispendukcapil, sehingga mengurangi

konsumsi waktu. Video yang diunggah di kanal youtube Disdukcapil tersebut bertujuan untuk menyederhanakan proses bagi masyarakat dengan memberikan petunjuk dalam membuat akun dan mengirimkan formulir permohonan layanan melalui POEDAK. Melalui panduan tersebut ditujukan bagi seluruh masyarakat yang mengajukan permohonan layanan online untuk memudahkan penggunaan situs website POEDAK tidak perlu kesulitan.

Sosialisasi yang dilaksanakan tidak terbatas pada platform online, pihak Disdukcapil juga bertujuan untuk membangun saluran komunikasi yang kuat untuk membina hubungan yang lengkap dengan entitas lain. Pihak eksternal yang dilibatkan dalam upaya sosialisasi antara lain anggota BPD Desa, petugas registrasi desa dan kecamatan, serta bidan Rumah Sakit yang telah menjalin Perjanjian Kerja Sama dengan Disdukcapil Kabupaten Gresik. Dalam kegiatan sosialisasi ini berguna untuk menyebarluaskan informasi mengenai penggunaan layanan melalui POEDAK. Disdukcapil mengadakan acara sosialisasi pada tanggal 08 November 2021 di Pendopo Kabupaten Gresik dengan menghadirkan narasumber dari Komisi I DPRD Kabupaten Gresik dan Ketua Asosiasi BPD Gresik. Peserta yang hadir dalam acara ini adalah anggota BPD Gresik yang diundang dalam sesi FGD dan sosialisasi. Tujuan dari proyek ini adalah untuk meningkatkan layanan yang disediakan oleh POEDAK di setiap desa atau kelurahan di Kabupaten Gresik. BPD akan membagikan informasi yang diperoleh kepada masyarakat desa dalam upaya sosialisasi ini.

Acara sosialisasi juga diselenggarakan oleh Disdukcapil pada tanggal 3 November 2021 di Gedung Putri Mijil, Kabupaten Gresik bersama ibu-ibu bidan yang bertugas sebagai register POEDAK. Para peserta dalam sosialisasi ini dihadiri beberapa pihak Rumah Sakit yang telah melakukan Perjanjian Kerja Sama mengenai pelaksanaan POEDAK. Selama kegiatan sosialisasi dengan diikuti para bidan dari Rumah Sakit. Sosialisasi ini bertujuan untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dengan menggandeng para bidan di berbagai Puskesmas di Kabupaten Gresik. Tujuannya adalah untuk membantu para ibu yang telah melahirkan dalam mendapatkan dokumen kependudukan penting seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan KIA. Bahwasannya setiap UPT Puskesmas di Kabupaten Gresik yang memiliki Perjanjian Kerjasama dengan Disdukcapil dapat mengurus surat-surat tersebut melalui Rumah Sakit POEDAK.

Selain kegiatan sosialisasi, pihak Disdukcapil Kabupaten Gresik juga melakukan kegiatan BIMTEK dengan beberapa pemerintah desa dan kecamatan yang dilakukan setiap tahunnya untuk melakukan penilaian terhadap pelayanan melalui POEDAK. Pada tanggal 24 November 2022, Dispendukcapil Kabupaten Gresik melaksanakan kegiatan Bimbingan Teknis mengenai pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan POEDAK yang bekerja sama dengan register se-Kecamatan Dukun dan Panceng bertempat di Balai Desa Lowayu, Kecamatan Dukun. Bimbingan Teknis ini bertujuan untuk membantu para petugas register di desa dalam mengimplementasikan pelayanan administrasi kependudukan secara online.

Agar kebijakan ini berjalan dengan efektif maka sangatlah penting untuk mempertimbangkan skala dan tujuan implementasi yang ingin dicapai oleh Disdukcapil, khususnya dalam implementasi layanan melalui POEDAK. Upaya komunikasi Dispendukcapil terlihat jelas melalui kerja sama yang efektif antara pemangku

kepentingan internal dan eksternal dalam mendelegasikan tanggung jawab untuk penyediaan layanan online. Komunikasi yang efektif di antara para pemangku kepentingan yang terlibat dalam implementasi kebijakan tentunya akan menghasilkan implementasi kebijakan yang sesuai standar kebijakan. Sebelum adanya penerapan layanan melalui POEDAK di Kabupaten Gresik, pelayanan pencatatan sipil harus melalui pemerintahan desa dan kecamatan, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Beberapa kondisi membutuhkan surat keterangan dari RT/RW. Saat ini, POEDAK menyederhanakan layanan dengan mengurangi peran pemerintah desa dan kecamatan menjadi perantara pengajuan online. Sehingga keseluruhan data yang diajukan akan di proses oleh operator POEDAK di Disdukcapil.

Menurut penjelasan dari Bapak Sriyanto, S.T selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan POEDAK Desa, Kecamatan, dan Rumah Sakit terlebih dahulu harus melakukan perjanjian kerjasama, yang mana pihak pertama adalah instansi dinas sebagai pelaksana urusan administrasi kependudukan termasuk dalam layanan secara daring. Sedangkan pihak kedua adalah institusi Pelayanan Pemerintahan di tingkat Desa, Kecamatan, maupun Rumah Sakit. Jadi ketika melakukan perjanjian kerjasama haruslah para pihak sepakat pada pelaksanaan layanan administrasi kependudukan secara online melalui POEDAK. Dalam kerjasama ini masing-masing operator tersebut hanya sebagai petugas pengajuan saja, yang memproses perubahan tetap pada petugas yang ada di Instansi Dinas.

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa peran petugas registrasi Desa, Kecamatan, dan Rumah Sakit bertugas hanya sebatas mengajukan permohonan layanan melalui POEDAK kepada operator Disdukcapil. Setelah berkas selesai, masyarakat dapat mengambilnya ke desa atau kecamatan. Sedangkan untuk register POEDAK Rumah Sakit memberikan fasilitas yang menawarkan dokumen dalam format PDF yang dapat dicetak secara mandiri oleh siapa saja, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke rumah sakit atau puskesmas untuk mengambil berkas. Disdukcapil Kabupaten Gresik telah menyelenggarakan sesi sosialisasi dengan berbagai instansi dan mengkoordinasikan upaya-upaya untuk membangun kolaborasi dalam mengimplementasikan layanan online sebagai bagian dari pelaksanaan kebijakan. Sosialisasi yang telah dilakukan dengan instansi dan masyarakat, baik secara online maupun offline, untuk memastikan penyebaran informasi yang luas dan merata di kalangan masyarakat Kabupaten Gresik.

Disposisi atau Sikap Pelaksana Dalam Pelaksanaan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK)

Mengenai sikap pegawai dalam pelaksanaan kebijakan bahwasannya Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa efektivitas implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh sikap pelaksana terhadap kebijakan publik yang ada (Deru et al., 2023). Kebijakan membutuhkan implementor kebijakan untuk dijalankan. Dalam penelitian ini, bahwasannya peran Aparatur Sipil Negara dan personil yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kebijakan Pelayanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Gresik. Setiap pegawai dan staf di Disdukcapil Kabupaten Gresik harus menunjukkan integritas, pengabdian, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menjalankan tupoksinya. Pegawai dan staf aparatur merupakan pelaksana yang berkomitmen yang dapat secara efektif mengatasi berbagai

permasalahan dan hambatan yang dihadapi selama implementasi kebijakan. Dalam konteks penelitian ini, setiap pegawai sebagai ujung tombak dalam aparatur pegawai diharapkan dapat menunjukkan kualitas tanggung jawab mereka saat akan mengoperasikan POEDAK untuk melayani masyarakat. Tidak hanya itu saja, ketepatan dalam menyelesaikan permohonan pengajuan layanan juga perlu diperhatikan.

Dalam penelitian ini bahwasannya peneliti mengamati perilaku sikap para pelaksana di Disdukcapil Kabupaten Gresik yang bertanggung jawab dalam menjalankan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara online yang diamanatkan oleh Kementerian Dalam Negeri. Hal tersebut akan menjadi pedoman bagi penerima layanan selama proses pengajuan permohonan dan menjadi alat kontrol masyarakat atau penerima layanan dalam pencapaian efektivitas dalam penyelenggaraan kinerja layanan. Sangat penting untuk menyusun dan menetapkan standar layanan berdasarkan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, dengan mempertimbangkan kebutuhan kondisi masyarakat dan keadaan lingkungan. Dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai di Disdukcapil Kabupaten Gresik termasuk operator pada pelayanan online telah memenuhi tanggung jawabnya dengan memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Hal ini termasuk mematuhi peraturan untuk pelayanan publik yang prima dan menerapkan layanan online sesuai dengan kaidah. Pegawai sebagai pemangku kepentingan yang merupakan pemegang kebijakan sehingga beban kerja yang diemban juga disesuaikan dengan bidang masing-masing pegawai, yang terlihat dari respon yang lebih baik dan lebih cepat kepada masyarakat.

Peraturan dan alokasi tanggung jawab dalam Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah ditetapkan dalam SOP menengai sikap pelaksana yang dituangkan pada keputusan Kepala Dinas Nomor 041/034/437.57/2020 yang berkaitan dengan proses kerja layanan secara online di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Pegawai yang memiliki kompeten dapat secara efektif memenuhi tanggung jawab mereka, terutama dalam penerapan kebijakan layanan online. Sikap terhadap agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kebijakan publik dalam pelayanan online ini. Di sini, disesuaikan dengan tantangan dan permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan melalui POEDAK. Bahwasannya layanan dapat diselesaikan secara efisien melalui POEDAK oleh operator yang telah mengapprove pengajuan pemohon. Disdukcapil Kabupaten Gresik telah mengimplementasikan layanan online melalui POEDAK sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini mencakup kegiatan yang berhubungan dengan registrasi pengajuan data di situs website POEDAK. Dalam implementasi kebijakan melalui POEDAK sudah semestinya berjalan sesuai tupoksi SOP.

NO	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		
		Pemohon	Operator	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon mengisi formulir dan mengunggah dokumen yang diperlukan melalui website POEDAK			Smartphone, Laptop	1 hari	Dokumen permohonan telah diajukan ke operator
2	Verifikasi keakuratan data dengan memeriksa berkas formulir pengajuan			PC, Komputer	1-3 hari	Berkas akan diterima dan dicancel ketika tidak sesuai
3	Merekam data dalam database kependudukan, memasukkan biodata dan melakukan pengajuan TTE dalam sistem SIAK sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam permohonan			PC, Komputer	1-3 hari	Draft dokumen yang diajukan pemohon
4	Memeriksa berkas pada draft dokumen dengan melakukan koreksi kesesuaian. Jika adanya ketidaksesuaian berkas maka akan dikembalikan pada masing-masing bidang.			PC, Komputer	1 hari	Dokumen Adminduk dan Capil yang telah direvisi operator
5	Operator Disdukcapil Menyerahkan dokumen melalui Kecamatan, Desa, dan Rumah Sakit jika pengajuan pelayanan melalui register			Print, HVS, dan Komputer	3-5 hari	Dokumen adminduk KK dan Akta yang dicetak oleh pihak Disdukcapil
6	Dokumen akan dikirimkan secara individual melalui email bagi pemohon POEDAK Mandiri			PC, Komputer	2-3 hari	Dokumen adminduk berbentuk PDF dikirim melalui email pemohon

Sumber: SOP POEDAK, 2023

Gambar 3. SOP Pelayanan POEDAK

Berdasarkan data yang diberikan, mengenai sikap petugas operator POEDAK di Dispendukcapil Kabupaten Gresik telah bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Jika dilihat pada flowchart diatas bahwasannya operator dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tepatnya pada bidang SBK dan Bidang PIAK sebagai penanggungjawabnya. Sedangkan untuk pemohon ini seluruh lapisan organisasi eksternal termasuk masyarakat Kabupaten Gresik yang telah mengajukan berbagai layanan melalui POEDAK. Untuk ketetapan waktu dalam penyelesaiannya juga membutuhkan waktu sekitar 3-5 hari dengan ketetapan yang berbeda. Dengan adanya pengetahuan yang sesuai dengan kebijakan yang akan diterapkan. Maka harapannya, kebijakan publik yang ada saat ini akan berhasil memenuhi tujuan untuk pemenuhan tuntutan hak-hak administratif, khususnya dalam pelayanan online.

Kesimpulan

Berdasarkan analisa peneliti, Disdukcapil Kabupaten Gresik melaksanakan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui POEDAK. Peneliti telah menganalisa dengan menggunakan pendekatan teori Van Meter Van Horn yang terdapat beberapa indikator. Disdukcapil telah banyak mengambil kebijakan untuk menegakkan POEDAK di Kabupaten Gresik. Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dengan diperkenalkannya POEDAK, antara lain:

Pertama, Dinas Dukcapil Kabupaten Gresik standar dan tujuan pelaksanaan kebijakan menampilkan kriteria tujuan yang eksplisit. Tujuan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui POEDAK adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketika membandingkan layanan online dan layanan offline, terlihat bahwa layanan online melebihi layanan konvensional. Meski dipengaruhi oleh beberapa unsur, namun keseimbangan situasi secara keseluruhan sebagian besar ditentukan oleh pemikiran individu yang terlibat.

Kedua, pada indikator sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, khususnya infrastruktur dan alokasi anggaran atau sumber daya keuangan, telah berhasil diperoleh. Disdukcapil Kabupaten Gresik telah memenuhi sumber daya pendukung tersebut dalam rangka melaksanakan kebijakan pelayanan melalui POEDAK. Namun demikian, Sumber Daya Manusia masih adanya tantangan yang disebabkan oleh kurangnya jumlah personel operator, sehingga terjadi disparitas antara beban kerja dan operator yang tersedia.

Ketiga, Karakteristik organisasi pelaksana juga sebagai indikator dalam melaksanakan pelayanan melalui POEDAK. Secara khusus, dinas melibatkan beberapa pemangku kepentingan, seperti register desa, kecamatan, dan operator rumah sakit, untuk mendorong kolaborasi. Dalam hal ini bahwa masyarakat yang tidak memiliki akses internet mempunyai pilihan untuk memanfaatkan layanan POEDAK desa dan kecamatan.

Keempat, kondisi sosial, ekonomi, dan politik yang ada di Disdukcapil Kabupaten Gresik menjadi faktor yang mendukung efektifitas pelaksanaan rencana pelayanan administrasi kependudukan melalui POEDAK. Masyarakat yang kooperatif menunjukkan keterlibatannya dalam implementasi kebijakan dengan menggunakan layanan yang disediakan POEDAK. Hal ini terlihat dari dampak ekonomi yang dihasilkan dari pengambilan kebijakan, serta pengakuan yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Gresik.

Kelima, komunikasi antar organisasi berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari upaya Disdukcapil dalam menjalin hubungan dengan pihak eksternal, seperti Pemerintah Desa, Kecamatan, dan Rumah Sakit, dalam rangka menjalin Perjanjian Kerja Sama dalam penyelenggaraan POEDAK. Selain itu, informasi ini juga sosialisasikan kepada masyarakat Kabupaten Gresik baik secara online maupun offline. Hal ini antara lain dengan memposting proses pelayanan melalui POEDAK di berbagai saluran media yang dimiliki oleh Disdukcapil, dengan tujuan untuk memperkenalkan kepada seluruh masyarakat. Sedangkan strategi offline melibatkan Disdukcapil yang melakukan sosialisasi langsung ke berbagai Desa bersama Badan Permusyawaratan Desa.

Keenam, Pada indikator disposisi atau sikap pelaksana dilihat pada keberhasilan implementasi kebijakan yang dinilai dari profesionalitasnya staf dalam memproses dokumen administrasi kependudukan yang diberikan oleh masyarakat. Disdukcapil menyelaraskan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Online untuk menjamin pemahaman dan interpretasi yang jelas terhadap tujuan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan.

Referensi

- Ahmad, & Muslimah. (2021). Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. *Proceedings*, 1(1), 173–186.
- Amalia, E., & Supriatna, Y. (2017). *Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan Egovernment*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:155328313>
- Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik*, 7(1), 342–351. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>
- Chrismonita, V. N., Dewi, D. A. S., Suharso, S., & Budiharto, B. (2020). Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). *Borobudur Law Review*, 2(2), 64–89. <https://doi.org/10.31603/burrev.3917>
- Deru, H. H., Sobri, K. M., Alfitri, A., Leonardo, A., & Prasetyo, E. (2023). Pentingnya Perilaku Pelaksana Regulasi untuk Pencapaian Indeks Inovasi Daerah yang Tinggi. *Publikasi Penelitian Terapan Dan Kebijakan*, 6(1), 01–15. <https://doi.org/10.46774/pptk.v6i1.533>
- 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>
- Firdaus, F., & Lawati, S. (2020). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Journal PPS UNISTI*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (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), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- 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>
- Hidayat, E. S. (2019). *Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:159313799>
- Idrus, S., Ruhana, F., Amalia, M. R., Rosyid, A. F., & Kuswandi, D. (2023). Implementasi Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Efektif Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Di Era Bisnis Global. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 72–89. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2879>
- Ivanka, E. V. (2022). Pengembangan Kapasitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Good Governance Di Desa Sidowungu Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 1(3), 16–28. <https://doi.org/10.38156/jisp.v1i3.91>

- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64–65. www.publikasi.unitri.ac.id
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan dalam Publik. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 324. <https://doi.org/10.30829/ajei.v6i2.7713>
- Pramiyati, T., Jayanta, J., & Yulnelly, Y. (2017). Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil). *Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 679. <https://doi.org/10.24176/simet.v8i2.1574>
- Purnama, N., Miskiyah, A., & Anwar, M. K. (2023). Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Relasi Publik*, 1(1), 17–29. <https://doi.org/10.59581/jrp-widyakarya.v1i1.276>
- Rahayu, R. E. G., & Marup, P. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Publik Terpadu Berbasis Web. *Jurnal Algoritma*, 18(1), 25–34. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.18-1.826>
- Riauwati, J., & Dwiyantri, N. T. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat. *Remik*, 7(1), 784–794. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12163>
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9837>
- Sabaruddin. (2024). Implementasi Si Penyu Beramal sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Berau. *Musyitari: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 3(11), 1–10.
- Sari, R. P., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 10(1), 230–238. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4355>
- Sukarno, D. (2017). Infrastruktur dan Teknologi Pada Kecamatan-Kecamatan di Kabupaten Bandung Dalam Mendukung Pelaksanaan Program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(1), 109. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i1.13565>
- Susanto, D., Pramono, T., & Kristiawan, I. P. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (Sakti) Di Kelurahan Semampir. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi*

- Negara*, 5(2), 227. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v5i2.2078>
- Trisna, K. D. N. Y., Sudiatmaka, K., & Adnyani, N. K. S. (2022). Implementasi Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Terhadap Proses Perceraian Pada Perkawinan Tidak Tercatat Di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 5(3), 297–314. <https://doi.org/10.23887/jatayu.v5i3.51907>
- Ursula, P. A. (2021). Mengenal Layanan Konseling Online. *Daiwi Widya*, 8(3), 62–73. <https://doi.org/10.37637/dw.v8i3.824>
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(2), 1–9. <https://doi.org/10.54783/japp.v6i2.726>
- Wathani, M. R., & Kurniawan, M. Y. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Administrasi Kependudukan Online Barito Kuala (Studi Kasus : Disdukcapil Kota Marabahan). *Technologia : Jurnal Ilmiah*, 14(4), 354. <https://doi.org/10.31602/tji.v14i4.11000>
- Yamin, Y., Saleh, K., & Rolista, R. (2020). Pengaruh Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 4, 37–44. <https://doi.org/10.24967/jmms.v4i4.1064>