

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK**  
(Studi Kasus Penerapan Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran  
Administrasi Kependudukan) Dalam Pembuatan KTP (Kartu Keluarga) dan KK  
(Kartu Keluarga))

**Ade Zaharil An Hasani<sup>1</sup>, Afifuddin<sup>2</sup>, Khoiron<sup>3</sup>**

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, UNISMA Jl. Mt. Haryono 193  
Malang, 65144, Indonesia  
E-mail [adezaharil11@gmail.com](mailto:adezaharil11@gmail.com)*

**ABSTRAK**

*Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) adalah suatu organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas pokok untuk menjalankan urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Tujuan dari penelitian ini (1) Untuk mengetahui inovasi dibuatkannya Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. (2) Untuk mengetahui proses inovasi pelayanan publik dari adanya aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sudah diterapkan elemen Knowledge, Persuasion, Decision, Implementation, dan Confirmation. Namun masih ada beberapa indikator di dalamnya yang belum berjalan, antara lain kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus sebuah dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dalam bermasyarakat, agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan, kemudian pada Sumber Daya Manusia, perlunya peningkatan integritas pegawai birokrat untuk berorientasi pada layanan.*

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan)

**Pendahuluan**

Penyediaan sebuah pelayanan publik yang prima adalah fungsi dan peranan yang harus dijalankan oleh pemerintah sesuai yang telah dijelaskan dalam Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pasal 1 peraturan perundangan tersebut, istilah pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan dalam pelayanan publik.

Hardiyansyah (2011:12) menjelaskan pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan pada sebuah organisasi, seperti yang sudah dijelaskan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dengan demikian pemerintah menjadi pemeran utama dalam penyedia pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan yang digambarkan oleh masyarakat tentunya pelayanan yang bersifat prima, efektif, dan berkualitas, yaitu sebuah pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, dan responsif, dengan istilah lain pemerintah sebagai pelayan publik di harapkan masyarakat dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat menghasilkan hasil yang benar-benar di inginkan oleh masyarakat.

Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah bentuk dari hasil pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang berpedoman pada prinsip sebagai berikut: peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dapat dipertanggungjawabkan

hasilnya dan tidak untuk kepentingan pribadi. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif yang orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa sebuah penemuan yang baru, melainkan juga mencakup pendekatan baru, perluasan ataupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah salah satu organisasi perangkat daerah yang mempunyai tugas pokok menjalankan sebuah urusan pemerintahan daerah di dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (Didik, 2019: 962). Pelayanan administrasi kependudukan merupakan sebuah pelayanan yang sangat vital dan harus diperoleh masyarakat, karena dokumen kependudukan merupakan salah satu syarat pertama untuk masyarakat demi memperoleh pelayanan publik lainnya

Menurut hasil laporan permasalahan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik disebabkan karena pola pelayanan adminduk yang sebelumnya dilayani dengan konvensional dan juga dilayani secara *offline* (tatap muka), selanjutnya diarahkan menuju loket untuk mengisi formulir permohonan dan melengkapi berkas – berkas persyaratan (Kartika, 2022). Pola pelayanan tersebut banyak menerima keluhan dari masyarakat yang disebabkan oleh beberapa faktor sistem dan petugasnya, antara lain:

1. *Dependensi System*, yaitu:
  - a. Sarana prasarana: Jumlah blanko yang minim, ruang tunggu terbatas, perangkat komputer sudah lama
  - b. Prosedur yang berbelit-belit
  - c. Teknologi informasi yang kurang baik: Jaringan lambat
2. Faktor moral, diantaranya:
  - a. Calo dan diskriminasi
  - b. Tingkat kesadaran publik rendah
  - c. Integritas pegawai birokrat tidak berorientasi pada pelayanan
  - d. SDM tidak berkompeten: Tidak memiliki sertifikasi

Berdasarkan dari hasil permasalahan diatas maka peneliti mengambil judul “Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.”

### **Rumusan Masalah**

Bagaimana inovasi pelayanan publik dalam pembuatan KTP dan KK melalui Aplikasi

Poedak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, berdasarkan pada lima elemen menurut Rogers (2003:163), yaitu *knowledge, persuasion, decision, implementation, and confirmation?*

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Pengertian Pelayanan Publik**

Secara etimologi pelayanan publik terbagi dua kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, dimana tingkat keberhasilannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna layanan. Sedangkan publik yaitu sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, kebersamaan perasaan, kebersamaan harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berlandaskan nilai-nilai norma yang sudah mereka miliki.

Dalam sebuah penelitian ini penulis mengambil teori mengenai pelayanan publik menurut Lewis dan Gilman (2005:22) dalam bukunya dengan judul *The Ethics Challenge in Public Service* yang menjelaskan pelayanan publik sebagai: “*public service is public trust. Public services are carried out responsibly and in accordance with existing rules and regulations. The value of accountability for the services provided can give confidence to the public about the services provided*” (Lewis dan Gilman, 2005: 22).

Berdasarkan penjelasan diatas pelayanan publik sebagai kepercayaan publik yang dijalankan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang sudah ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang ditunjukkan dapat memberikan kepercayaan terhadap masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan (Lewis dan Gilman, 2005: 22). Dilanjutkan pernyataan dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007: 4-5) mengenai pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dijalankan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan ketiga pernyataan diatas, pelayanan publik daitikan sebagai suatu pelayanan yang menyediakan kepuasan

terhadap masyarakat dari pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal merupakan harapan dari semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih maksimal.

Pengertian yang lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik merupakan melayani permasalahan masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima sebuah layanan. Dari banyak pengertian pelayanan publik sebelumnya terdapat kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan semua bentuk pelayanan yang diberikan kepada pemerintah baik barang ataupun jasa dan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah maupun non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dilanjutkan pernyataan dari Moenir (2002) mendefinisikan pelayanan publik adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pada dasarnya ada dua jenis pelayanan yang dibutuhkan manusia meliputi layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang ditujukan oleh orang lain sebagai anggota suatu organisasi.

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik merupakan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyedia pelayanan (aparatur negara) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan (masyarakat) dan memiliki kepentingan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.

Pelayanan publik berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dijelaskan bahwasanya penyelenggaraan pelayanan adalah semua institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berlandaskan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum yang lain dan dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

### **Pengertian Inovasi Pelayanan Publik**

Dalam sebuah penelitian ini peneliti mengambil teori mengenai inovasi pelayanan publik menurut Rogers (2003:13) dalam bukunya yang berjudul *Diffusion Of Innovations* menjelaskan bahwasannya inovasi sebagai:

*“innovation is an idea, practice or object that is considered new by an individual or other unit of adoption. It doesn't really matter, as far as human behavior is concerned, regardless of whether an idea is “objective” or not, which is only measured by the time interval since it was first used or invented”* (Rogers, 2003: 13).

Berdasarkan penjelasan diatas inovasi pelayanan publik sebagai suatu ide atau praktik yang dianggap baru oleh individu atau sekelompok organisasi yang melaksanakan sebuah terobosan yang baru, terlepas dari apakah ide tersebut obyektif atau tidak, hal tersebut dapat diukur dengan pertama kali digunakan atau ditemukan (Rogers, 2003:13).

Berdasarkan pernyataan para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwasannya inovasi adalah suatu hasil penemuan yang diciptakan seseorang dengan melibatkan beberapa elemen yang saling mendukung keberhasilan untuk mencapai tujuan tertentu atau dapat memecahkan suatu masalah tertentu, baik dalam sektor bisnis maupun pemerintahan.

Dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik ini merupakan penemuan baru baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal yang memberikan manfaat bagi masyarakat secara menyeluruh. Motivasi untuk menjalankan inovasi ini tidak harus pada kompetisi, melainkan dahulunya bekerja dengan standar pelayanan, SOP, SPM maka saat ini dilakukan pengembangan pola pelayanan publik dengan menciptakan sebuah inovasi pelayanan baru.

### **Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan)**

Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) adalah sebuah aplikasi berbasis Web yang diciptakan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Gresik dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan (Amelia, 2021). Aplikasi POEDAK diresmikan pada tanggal 14 September 2020 untuk mempercepat dan memudahkan kepengurusan administrasi

kependudukan. Yang menjadi perbedaan pelayanan via whatsapp sebelumnya, Aplikasi POEDAK ini tidak ada batasan antrian. Jadi pemohon tidak perlu repot - repot menunggu antrian. Akan tetapi pengajuan berkas harus tetap sesuai dengan jam pelayanan (08.00 – 16.00 WIB).

Syarat utama untuk mengajukan permohonan berkas dokumen kependudukan adalah dengan membuat akun Aplikasi POEDAK, masyarakat cukup dengan menyiapkan Kartu Keluarga (KK), nomor telepon, e-mail yang masih aktif dan password yang akan digunakan untuk login pada akun POEDAK. Perlu diketahui bahwa satu Kartu Keluarga hanya bisa digunakan untuk mendaftarkan satu akun POEDAK. (Gresikkab.go.id, 2022).

Pelayanan *online* di Aplikasi POEDAK ini, masyarakat bisa memantau status pengajuan yang telah diajukan pada menu aktivitas. Aktivitas tersebut meliputi, menunggu antrian, proses verifikasi data, telah disetujui atau juga status berkas dibatalkan. Masyarakat akan mendapatkan notifikasi atau pemberitahuan via SMS jadwal dan tempat pengambilan jika permohonan sudah disetujui.

Perlu diketahui dari adanya Pelayanan *Online* POEDAK ini juga sebagai jembatan bagi masyarakat yang domisilinya jauh dari Dikenduk, dan juga memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan yang tidak perlu repot – repot untuk datang secara langsung. Sehingga menghemat tenaga dan pikiran kita karena cukup dengan duduk dirumah saja kita bisa mengajukan layanan administrasi kependudukan.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis atau penelitian deskriptif. Dalam hal ini definisi dari ahli yang mengemukakan mengenai penelitian kualitatif. Penelitian ini menggambarkan fenomena proses inovasi pelayanan publik yang ada di Dikcapil Kabupaten Gresik. Data yang dihasilkan tersebut berupa hasil wawancara dengan informan atau narasumber yang berisi pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis ini bertempat pada Kabupaten Gresik dan peneliti berfokus untuk melakukan penelitian pada Dikendukcapil Kabupaten

Gresik yang bertempat di Jalan K.H. Wachid Hasyim No. 17 Gresik, yang berlandaskan pada Perda No. 12 Tahun 2016.

## Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian adalah yaitu:

### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan untuk menjalankan pengamatan secara langsung pada objek penelitian.

### 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti melakukan studi pendahuluan untuk dapat menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya yang cukup.

### 3. Dokumentasi

Selain observasi dan wawancara, para peneliti kualitatif dapat juga menggunakan sebuah dokumentasi untuk menjawab pertanyaan peneliti. Apabila tersedia dokumen-dokumen ini dapat menambah pemahaman dan juga informasi untuk penelitian.

## Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai dengan teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*) (dikutip dari jurnal Andi misna, 2015).

## Pembahasan

**Bagaimana inovasi pelayanan publik pada pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) ?**

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, pemerintah harus terus melakukan berbagai terobosan inovasi pelayanan khususnya pada Aplikasi POEDAK (Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan) dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga), dalam hal ini peneliti menggunakan lima

elemen inovasi pelayanan publik menurut Rogers (2003:13), yaitu *knowledge*, *persuasion*, *decision*, *implementation*, and *confirmation*, yaitu:

- a. Elemen *Knowledge* (pengetahuan), terdiri atas indikator:

Inovasi pelayanan publik dimulai dengan pengukuran tingkat pengetahuan (*Knowledge*) dan kefahaman pada sebuah inovasi dalam Dispendukcapil, khususnya pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) melalui Aplikasi POEDAK. Adanya pengetahuan adalah hasil tahu dan hal ini terjadi setelah orang melakukan pengamatan terhadap objek tertentu. Pengamatan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia didapat melalui mata dan telinga (Notoadmodjo, 2007).

Pada tahap ini, organisasi sebagai penyedia pelayanan publik harus bisa menjadi organisasi yang inovatif untuk merespon tuntutan dan kebutuhan dari masyarakat. Usaha yang dilakukan oleh Dukcapil Kabupaten Gresik untuk menjawab aspirasi, keluhan, masukan, saran, dan kritik untuk menunjang perbaikan pelayanan Dukcapil kedepan, diharapkan dari adanya Inovasi Pelayanan Publik ini dalam pembuatan KTP dan KK melalui Aplikasi POEDAK dapat membantu dan mengurangi permasalahan layanan kepada masyarakat Kabupaten Gresik.

- b. Elemen *Persuasion* (Sikap atau Respon), terdiri atas indikator:

Inovasi pelayanan publik ini dapat meminimalisir adanya keterlambatan pada pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) secara *online*. Hal ini dikarenakan petugas layanan sangat memudahkan, bahkan mengarahkan masyarakat yang kurang faham dalam mengurus sebuah layanan, dikarenakan memang tidak semua masyarakat itu mengerti, khususnya masyarakat yang sudah berumur. Tentunya tingkat kefahaman akan teknologi masih sangat minim.

Hal inilah yang perlu diperhatikan dalam sebuah inovasi pelayanan dalam Dispendukcapil Kabupaten Gresik melalui Aplikasi POEDAK dalam mengurus KTP dan KK. Dapat disimpulkan bahwasannya adanya Elemen *persuasion* sangatlah

diterima dan mendukung penuh adanya inovasi ini. Karena respon atau sikap yang diberikan petugas terhadap masyarakat sangat menentukan keberhasilan dalam sebuah pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

- c. Elemen *Decision* (Keputusan), terdiri atas:

Proses pengambilan keputusan pada sebuah inovasi pelayanan yang ada pada Dispendukcapil Kabupaten Gresik. Sebelumnya, penerapan dari Aplikasi POEDAK itu sendiri sudah melewati berbagai uji coba dan evaluasi terhadap pelayanan kepada masyarakat. Bukan hanya itu, proses pengambilan keputusan ini juga dalam beberapa kasus, suatu inovasi tidak dapat dibagi untuk diuji coba kepada masyarakat sehingga harus diterima atau ditolak secara keseluruhan. Inovasi yang dapat dibagi untuk penggunaan percobaan umumnya lebih cepat diterima. Sebagian besar masyarakat memberikan tanggapan yang bagus terhadap inovasi yang ada yaitu pada Aplikasi POEDAK yang memudahkan masyarakat mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga).

- d. Elemen *Implementation* (Keputusan), terdiri atas indikator:

Adanya Elemen *Implementation* (Penerapan) merupakan sebuah elemen yang menjalankan atau menerapkan sistem operasi dari sebuah Aplikasi POEDAK (Pelayanan *online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan) yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Gresik. Adanya inovasi atau ide gagasan baru yang ada dalam sebuah organisasi menjadikan pemerintah ini lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya. Hal ini tentunya memudahkan masyarakat yang mau mengurus layanan *online* melalui Aplikasi POEDAK itu sendiri dalam pembuatan KTP dan KK.

- e. Elemen *Confirmation* (Konfirmasi), terdiri atas indikator:

Pada tahap elemen yang terakhir yakni *Confirmation* (konfirmasi). Pada tahap ini yang membahas mengenai hasil yang diberikan masyarakat dari adanya sebuah inovasi pelayanan publik ini melalui Aplikasi POEDAK dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) yang ada di Dispendukcapil kabupaten Gresik. Menurut Rogers (2003:189) Pada tahap

konfirmasi keputusan inovasi sudah dibuat, tetapi pada tahap konfirmasi ini masih mencari dukungan keputusannya, untuk memperkuat sebuah inovasi itu sendiri. Keputusan ini dapat dibatalkan jika individu tersebut terkena pesan yang bertentangan tentang inovasi yang ada.

## Kesimpulan

Berdasarkan dari data yang diperoleh oleh peneliti maka dapat dihasilkan kesimpulan bahwa hadirnya inovasi ini melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan *online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan). pada Dispendukcapil Kabupaten Gresik yang sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan unsur atau elemen pada teori menurut Rogers (2003:13).

Elemen (*Knowledge*) Pengetahuan, dapat disimpulkan bahwasannya sebuah inovasi pelayanan public melalui Aplikasi POEDAK pada pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) ini sangatlah bergantung pada tingkat pengetahuan dan wawasan mengenai inovasi yang akan dilaksanakan. Hal ini berfungsi untuk memenuhi kenyamanan masyarakat yang akan melakukan sebuah layanan di Dispendukcapil, khususnya dalam mengurus Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga).

Elemen (*Persuasion*) Sikap atau Respon, dapat disimpulkan bahwasannya adanya Elemen *persuasion* sangatlah diterima dan mendukung penuh adanya inovasi ini. Karena respon atau sikap yang diberikan petugas terhadap masyarakat sangat menentukan keberhasilan dalam mengurus sebuah inovasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Elemen (*Decision*) Keputusan, proses pengambilan keputusan pada penerapan dari sebuah Aplikasi POEDAK (Pelayanan *online* Pendaftaran Administrasi kependudukan) ini sudah melalui berbagai uji coba dan evaluasi terhadap pelayanan kepada masyarakat. Bukan hanya itu, petugas Dispendukcapil juga sudah melakukan sosialisasi di berbagai daerah di Kabupaten Gresik. Sebagian besar masyarakat memberikan tanggapan yang bagus terhadap inovasi Aplikasi POEDAK (Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan) ini dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga).

Elemen (*Implementation*) Penerapan, adanya Elemen *Implementation* (Penerapan) merupakan sebuah elemen yang menjalankan

atau menerapkan sistem operasi dari sebuah Aplikasi POEDAK itu sendiri, khususnya dalam mengurus pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga). Adanya inovasi atau ide gagasan baru yang ada dalam sebuah organisasi menjadikan pemerintah ini lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya. Hal ini tentunya memudahkan masyarakat yang mau mengurus layanan *online* melalui Aplikasi tersebut.

Elemen (*Confirmation*) Konfirmasi, setelah adanya dari sebuah inovasi pelayanan publik ini melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan) ini diharapkan dapat meringankan masalah – masalah layanan kependudukan dan juga dapat memberikan layanan yang mudah kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen adminduk secara digital, mudah, akurat, dan cepat. Sehingga masyarakat merasa nyaman untuk mengurus layanan *online* di Dispendukcapil.

## Daftar Pustaka

- Amelia, Padil. (2021). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Melalui Aplikasi Poedak Di Kabupaten Gresik*. Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi. 8 (1)
- Fathur Rahman, Didik. (2019:962). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu*. Jurnal Administrasi Publik, 1 (5).
- Febi Kartika, Dwi. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak*. Jurnal Pelayanan Publik. 9 (5). 247
- Hardiansyah. (2011:12). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kemenpan RB. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. (2005; 22). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Milles & Huberman. (2014). *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press. Hlm. 20
- Ratminto. Atik Sepi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.4-7

Rogers, Everett M. (2003: 13) *Diffusion Of Innovations Fifth Edition*, New York: The Free Press.  
Rogers, Everett M. (2003: 163). *Diffusion Of Innovations Fifth Edition*, New York:

The Free Press.  
Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1  
Undang-undang No. 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik.