

Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi

(Studi pada Aplikasi Poedak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)

Siti Marwiyah^{1)*}, Andhi Nur Rahmadi²⁾, Faisal Ansori³⁾

1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Panca Marga
Probolinggo

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Panca Marga
Probolinggo

3) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Panca Marga
Probolinggo

Email: andhi.iansyah@gmail.com

Received: May 16, 2025 | Accepted: May 25, 2025 | Published: July 28, 2025

Abstract

The development of information technology and the demands of the majority of society for services have encouraged the government to carry out digital transformation by creating innovation and improvements in public services to improve the quality of the services themselves. The Gresik Regency Population and Civil Registration Department is currently developing services through the poedak website which is used in managing population administration documents. This research is a qualitative descriptive method that describes the implementation of Poedak innovation and analysis of the quality of administrative services through the Poedak website which is based on the service quality theory according to Tciptu. The results of this research show that the implementation of the Poedak website is a form of the Gresik Regency Dispendukcapil office in encouraging e-Government in services. With this Poedak website, it is hoped that the public will be able to submit documents online without having to come to the Dispendukcapil office directly so that it is time and cost effective. If it is based on service quality with theoretical indicators of responsiveness, assurance, empathy, it has worked well and in accordance with service criteria. However, in terms of reliability indicators in the service process, it was found that employees still tend to rush in explaining services, so this is what causes input errors because people still don't fully understand what is meant. In terms of Tangibles indicators, waiting room facilities are still considered to be poor because they do not prioritize the comfort of the community as service recipients.

Keywords: Service Quality, Public Service, Poedak.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini masih menjadi peroblem nasional yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif dari pemerintah. Respon masyarakat terhadap pelayanan publik masih menilai bahwa pelayanan publik yang

diberikan baik instansi pemerintah pusat maupun daerah tidak maksimal. Untuk itu pemerintah terus mendorong instansi publik untuk terus melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang saat ini telah menjadi bagian dari *e-government* dalam rangka

*Corresponding author.

E-mail: andhi.iansyah@gmail.com

meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dinamika dan perkembangan era Gobalisasi yang diikuti oleh penggunaan teknologi informatika menuntut pola pelayanan publik disegala sektor kehidupan mengalami penyesuaian baik sumber daya manusia, mekanisme hingga inovasi guna menghasilkan produk layanan publik yang maksimal kepada Masyarakat (Cahyono.*et.al*,2023). Inovasi pelayanan publik adalah tindak lanjut dari proses evaluasi instansi pemerintah terhadap pengaduan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dengan hal tersebut instansi pemerintah mengubah pelayanan menjadi lebih cepat dan optimal. Partisipasi masyarakat sangat berpengaruh terhadap inovasi yang dilakukan oleh pemerintah, sebagai penerima pelayanan masyarakat harus proaktif peduli terhadap perbaikan pelayanan publik agar dapat mempermudah proses pelayanan dalam berbagai konteks dengan begitu instansi pemerintah akan terus mengembangkan inovasi atas pelayanannya. (Achmadi, 2021).

Berhasil tidaknya suatu inovasi yang diimplementasikan apabila dapat menghasilkan beberapa perubahan nyata dalam hal efektivitas dan efisiensi terhadap kualitas pelayanan seperti produk, pelayanan, proses dan juga metode pelayanan yang diimplementasikan memberikan akses kemudahan dan pemahaman kepada masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan publik yang terus melakukan pengeluaran dan pengembangan inovasi yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Pelayanan yang berkualitas memberikan implikasi kepada

masyarakat. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan (Taufi,2024).

Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Kualitas pelayanan adalah pemberian kinerja pelayanan dari instansi pemerintah melalui kemampuan yang dimiliki sehingga berdampak pada kualitas pelayanan dan kinerja yang diberikan (Yunaningsih 2021).

Sejalan dengan yang di nyatakan oleh Nuraeni, 2017 mengatakan faktor dasar dari sebuah kebijakan publik adalah kualitas pelayanan, sebab menjadi pedoman bagi para pemberi layanan agar pelayanan yang diberikan dapat memudahkan masyarakat (Nuraeni, *et.al*, 2017).

Untuk itu pemerintah terus berupaya dalam mengeuarkan regulasi atau kebijakan dalam pelayanan birokrasi pemerintahan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa regulasi terus digulirkan untuk merespon aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat seiring meningkatnya kebutuhan dalam perkembangan modernisasi. Masyarakat saat ini mengalami perkembangan teknoogi yang dinamis. Masyarakat sebagai penerima layanan semakin kritis dalam melakukan kontrol terhadap setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah khususnya

dalam proses pelayanan publik (Nur, 2023).

Setiap pelayanan administrasi dilengkapi dengan komponen pendukung untuk menjamin pelayanan yang optimal. Kesiapan sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen yang sangat penting, SDM yang handal serta sarana dan prasarana yang memadai akan menunjang kualitas pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik harus terus berupaya meningkatkan kepuasan masyarakat agar citra instansi pemerintah menjadi lebih baik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang ini telah memberikan penjelasan secara lengkap mengenai pelayanan public yang dapat menjadi dijadikan acuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan tersebut dimaksudkan agar pemberi layanan memiliki akuntabilitas serta bekerja secara profesional. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, pembaharuan inovasi haruslah memiliki nilai lebih dan keunggulan yang menjadi pembeda dari inovasi sebelumnya. Agar tidak mengeluarkan biaya dan adaptasi yang lama, maka pembaruan inovasi haruslah sesuai dengan penggunaan inovasi yang sebelumnya. Replikasi inovasi dapat dilakukan berbagai cara. Instansi yang ingin mereplikasi dapat memilih melakukan adopsi, adaptasi atau modifikasi. Ningsih et Al, 2023 mengatakan adaptasi atau modifikasi dari model inovasi dapat dilakukan sesuai kebutuhan dan

karakteristik khas instansi yang ingin mereplikasi (Yusuf, 2023).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan administratif kependudukan kepada Masyarakat Kabupaten Gresik yang seharusnya efektif, efisien, responsif dan akuntabel. Namun pada kenyataannya layanan administrasi kependudukan masih belum dirasakan sebagian masyarakat dengan maksimal. Hasil observasi awal peneliti menunjukkan masih banyak Masyarakat yang belum paham mengenai prosedur pelayanan yang disebabkan masalah klasik dari birokrasi yang berbelit-belit, antrian loket yang Panjang, serta sering terjadinya kesalahan dalam berkas kepengurusan administrasi sehingga memakan waktu yang begitu lama. Permasalahan lain yaitu banyaknya jasa calo serta masyarakat yang memberikan uang kepada pegawai agar berkas yang diproses segera selesai tanpa harus menunggu antrian.

Dengan ini pemerintah Kabupaten Gresik menggagas sebuah inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi yaitu POEDAK, POEDAK adalah pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan yaitu aplikasi berbasis Web yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Gresik dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

Berbeda dengan pelayanan Via WA sebelumnya, di POEDAK

ini tidak ada pembatasan antrian Jadi pemohon tidak perlu berebut nomer antrian. Namun pengajuan berkas harus tetap sesuai jam pelayanan (08.00 – 16.00 WIB).

Berdasarkan Peraturan Bupati Gresik No 11 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pasal 1 ayat 37 menyebutkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang selanjutnya disebut pelayanan online administrasi kependudukan adalah pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang pengiriman data atau berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi atau melalui Kios Layanan Mandiri Disdukcipil Kabupaten Gresik.

Berdasarkan latar belakang dan hasil observasi awal maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai aplikasi Poedak dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kabupaten Gresik.

METODE PENELITIAN

Penggunaan metode dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara langsung hasil temuan mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Aplikasi Poedak di Kabupaten Gresik. Menurut Kriyantoro, penelitian kualitatif merupakan proses interpretasi data yang terkumpul yang dianalisis berdasarkan teori dan di temuan

dilapangan sehingga dapat mendeskripsikan fenomena yang diteliti (Kriyantono, 2020).

Teknik pengumpulan data melalui observasi awal, wawancara, dan dokumentasi serta kajian literatur akademis dari buku, arsip resmi, dan jurnal sebagai bahan referensi yang sesuai dengan kajian pelayanan publik. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dengan informan yang dianggap paham mengenai masalah yang akan di kaji. Adapun informan dalam penelitian ini adalah, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik, Staff Pegawai, dan Masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Selanjutnya temuan dilapangan akan dianalisis dengan teknik analisis data menggunakan pendekatan analisis interaktif model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2019), yang terdiri atas tiga tahapan utama yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang mana hasil wawancara akan di analisis berdasarkan teori kualitas pelayanan publik menurut Tcipto dengan indikator teori *realibility, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* kemudian dilaksanakan proses intrepretasi data untuk penarikan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan *member check* untuk mengkonfirmasi kembali temuan dengan para informan agar data yang diperoleh benar-benar merefleksikan kondisi di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinamika inovasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik pada pelayanan administrasi semula dilakukan secara

konvensional yaitu Masyarakat secara langsung datang ke kantor Dinas Dispenduk Capil dengan membawa berkas dokumen. Kemudian layanan tersebut berubah menjadi layanan melalui sistem WhatsApp selama masa pandemi *covid-19*, namun seiring berkembangnya teknologi dan instansi pemerintah dituntut untuk menerapkan *e-government* serta keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang kurang optimal menjadikan Dinas Dispenduk Capil Kabupaten Gresik melakukan inovasi pelayanan administrasi berbasis website.

A. Pemanfaatan website POEDAK Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gresik

Inovasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) merupakan terobosan baru Dispenduk Capil Kabupaten Gresik yang ditujukan kepada masyarakat Kabupaten Gresik yang akan melakukan kepengurusan berbagai dokumen kependudukan secara online dan dapat digunakan di handphone atau laptop dan komputer dengan mengakses link <http://poedak.gresikkab.go.id/>.

Dokumen administrasi kependudukan yang dapat diurus dalam web poedak diantaranya seperti KTP elektronik (eKTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta perubahan KK.

Gambar 1

Tampilan Utama Aplikasi POEDAK



Sumber : Website Dispenduk Capil Gresik

Program Poedak dibuat untuk mengoptimalkan pelayanan berbasis online sebagai wujud reformasi administrasi dan birokrasi, dengan tujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan dokumen administrasi dan efisiensi proses pengurusannya. Sesuai dengan pernyataan bahwa pelayanan penyelenggaraan pemerintahan yang menganut standar tertinggi teknologi informasi dan tidak diskriminatif, akan menciptakan kualitas pelayanan yang optimal dengan mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten atau kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional (Rahmatyah, 2024).

Dengan pemanfaatan web POEDAK masyarakat cukup melakukan upload dokumen persyaratan dalam bentuk gambar maupun pdf, maka dokumen akan diproses oleh Petugas Operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Namun pengajuan berkas harus tetap sesuai jam pelayanan yakni dari jam (08.00 – 16.00 WIB). Masyarakat tidak perlu berebut nomor antrian dalam proses pelayanan. Selain itu melalui website ini masyarakat sebagai

pemohon dapat memantau jalannya dokumen yang diajukan sehingga masyarakat bisa tau apakah proses dokumen sudah selesai atau masih dalam proses. Sejak diimplementasikannya penggunaan web poedak rekapitulasi pelayanan yang memanfaatkan website poedak pada tahun 2024 sebanyak 98.184. Jika dilihat berdasarkan data tersebut, maka inovasi ini sebagai jawaban atas permasalahan dan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik sehingga pelayanan kependudukan lebih optimal, cepat, efisien dan efektif.

Sebagai wujud pengembangan *e-government* dan menyambut program Dispendukcapil Go digital 4.0 Kabupaten Gresik terus berupaya mengembangkan website poedak dengan penambahan fitur-fitur yang semula hanya fitur pengajuan permohonan layanan administrasi kependudukan (adminduk) kini sudah dikembangkan mengenai letak berkas yang terdiri atas permohonan-pengajuan-validasi dan selesai. Selain itu dalam web ini juga dilengkapi dengan *chatbot* untuk meminimalisir kesalahan dalam proses pengajuan,

B. Kualitas Pelayanan website POEDAK Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gresik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui inovasi pelayanan publik di bidang administrasi, Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik meluncurkan website pelayanan yaitu Poedak. Dalam menganalisis kualitas pelayanan tersebut peneliti menganalisis berdasarkan teori kualitas pelayanan publik menurut

Tjiptono dan Chandra (2018:74) yang terdiri atas indikator, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Dari kelima indikator tersebut masih ada beberapa indikator yang dinilai belum cukup baik sehingga kualitas pelayanan masih belum maksimal. Adapun hasil penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Indikator “Reliabilitas atau keandalan (*reliability*)” dalam Kualitas Pelayanan Administrasi

Keandalan juga dapat diinterpretasikan sebagai melakukan pekerjaan pelayanan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku. Dalam penelitian ini, indikator reliabilitas ditentukan oleh kecermatan pegawai, kemampuan dan keahlian pegawai dalam pelayanan serta penggunaan alat, dan kesesuaian waktu penyelesaian dokumen. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat menentukan masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pegawai kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik sebagai pemberi pelayanan jika dilihat berdasarkan dimensi kecermatan pegawai dalam proses pelayanan dinilai masih belum optimal, karena pegawai kadang masih melakukan kesalahan terkait dengan data yang dimasukkan pada dokumen administrasi kependudukan yang telah

dicetak yang menyebabkan masyarakat harus mengurus ulang untuk perbaikan data.

Masyarakat juga menilai bahwa dalam proses pelayanan pegawai juga masih cenderung terburu-buru dalam menjelaskan suatu hal terkait dengan pelayanan sehingga hal inilah yang menyebabkan kesalahan input data yang menyebabkan waktu pelayanan lebih lama dari yang telah ditentukan.

Jika berdasarkan keahlian dan kemampuan pegawai dalam penggunaan alat dan fitur dalam website poedak dinilai sudah maksimal, karena sumber daya manusia sudah baik dari latar belakang pendidikannya. Pegawai sudah paham mengenai penggunaan website dalam proses input data yang masuk hingga proses validasi. Terkait pemahaman mengenai alur pelayanan pegawai sudah paham untuk menjelaskan kepada masyarakat sehingga Masyarakat sudah tidak lagi merasakan kebingungan.

Berdasarkan dimensi kesesuaian waktu dinilai sudah cukup tepat dalam penyelesaian dokumen. Penyelesaian dokumen biasanya kurang lebih 3 hari tergantung dari pembuatan atau pengubahan data administrasi kependudukannya. Selain itu biasanya ketidaksesuaian dengan waktu pelayanan disebabkan oleh kesalahan dalam input data dan pemohon masih perlu melakukan perbaikan data. Namun berdasarkan hasil wawancara

kepada masyarakat sebagai penerima layanan, sebagian besar masyarakat jika dalam proses pengajuan penerbitan dokumen maksimal 3hari.

Hal ini menunjukkan bahwa dalam kualitas pelayanan indikator reliabilitas dapat dikatakan cukup baik, walaupun memang berdasarkan pernyataan masyarakat sikap pegawai dalam memberikan pelayanan cenderung berubah-ubah, sehingga memberi dampak negatif atas pelayanan tersebut. Dalam indikator kehandalan pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Temuan di atas merupakan temuan peneliti selama proses penelitian lapangan, yang sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Kartika (2022) yang mana menyatakan pada indikator indikator *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat), bahwa kemampuan pegawai Disdukcapil Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi poedak dinilai baik dan mengalami peningkatan secara signifikan dari pelayanan sebelumnya. Sedangkan mengenai alat atau teknologi yang digunakan pada aplikasi Poedak sebagai sistem database berbasis website memiliki performa dan fungsional yang baik.

Namun terdapat temuan yang berbanding terbalik dengan peneliti lakukan,

penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa pengembangan kompetensi aparatur pelaksana untuk membentuk kemampuan yang profesional dan memiliki kompetensi personal paripurna dilaksanakan melalui bimtek (bimbingan teknis) secara berkala yang telah berjalan baik (Kartika and Oktariyanda, 2022). Hal ini tentu berbeda, yang saat ini pelaksanaan bimbingan atau pelatihan yang tidak dilakukan secara maksimal.

2. Indikator “Daya Tanggap (*responsiveness*)” dalam Kualitas Pelayanan Administrasi

Dalam indikator ini dimensi yang menjadi penilaian terhadap kualitas pelayanan pada Dispenduk Capil Kabupaten Gresik mengenai penerapan website poedak yakni pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan yakni masyarakat dan kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan terkait dengan indikator daya tanggap atau responsif sudah menerapkan dimensi *responsiveness* dengan baik. Respon pegawai dalam menanggapi setiap keluhan atau kesulitan masyarakat saat proses pelayanan atau penggunaan website dari perspektif masyarakat memberikan kesan positif

terkait kualitas dan responsivitas pelayanan kantor dispendukcapil Kabupaten Gresik, dimana pegawai terlihat responsif dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan memberikan tanggapan yang ramah dan sopan terhadap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat.

Walaupun ada pegawai yang juga belum maksimal dalam memberikan pelayanan, namun sebagian masyarakat berpendapat bahwa respon pegawai dalam pelayanan sudah cukup baik. Kesulitan masyarakat mengenai input data atau berkas pada website poedak, pegawai dengan cepat membantu melakukan input hingga selesai. Selain itu adanya peraturan dari kepala dinas mengenai mekanisme formal untuk menanggapi keluhan dan saran dari masyarakat juga diimplementasikan sebagai bagian dari upaya perbaikan pelayanan.

Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Berdasarkan kecepatan pegawai dalam melaksanakan tugasnya, dinilai sudah baik. Proses pengajuan hingga validasi dirasa sudah cepat dalam pelayanannya.

Meskipun kadang terhambat karena website yang tiba-tiba ada problem sehingga masih perlu perbaikan website yang menjadi salah satu penyebab pegawai harus melakukan validasi secara offline. Namun jika didasarkan pada kualitas pelayanan penggunaan website poedak, kecepatan pegawai sudah dirasa cepat dalam pelayanannya karena sudah sesuai dengan standart pelayanan apabila website tidak mengalami *trouble* dan persyaratan yang diinput pada website poedak sudah sesuai dan tidak ada kesalahan dari masyarakat.

Sejalan dengan temuan penelitian Hasani (2023), bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi poedak, respon atau sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dengan mengarahkan masyarakat yang belum paham terhadap penggunaan aplikasi poedak. Pelayanan yang diberikan petugas terhadap masyarakat sangat menentukan keberhasilan dalam sebuah pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik (Hasani *et.al*,2023).

3. Indikator “Jaminan (*assurance*)” dalam Kualitas Pelayanan Administrasi

Dalam dimensi ini bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

Masyarakat sebagai penerima layanan merasakan kepuasan terkait dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dalam kualitas layanan yang diberikan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Gresik dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Peneliti menilai indikator Jaminan (*assurance*) berdasarkan komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi melalui website poedak di Kabupaten Gresik sudah menerapkan indikator *assurance*, penilaian kualitas pelayanan administrasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik yakni pegawai memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat apabila memang tidak ada kendala baik dari internal website poedak maupun dari pemohon. Pegawai juga memberikan jaminan atas biaya pengurusan dokumen yang sudah sesuai dengan ketentuan, karena ada beberapa kepengurusan dokumen administrasi yang mengeluarkan biaya serta pegawai juga memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan dalam indikator ini dalam hal ketepatan waktu sudah tepat, yang mana kinerja pegawai dalam pelayanan mampu memberikan kepastian jaminan

yang professional sesuai dengan standart operasional dan alur peayanan yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik terus berkomitmen terhadap pelayanan dalam website poedak yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan yang maksimal baik dalam menjelaskan proses pelayanan dan juga pengerjaan dokumen agar waktu penyelesaian sesuai dengan yang ditentukan.

Jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. Namun Kantor Dispenduk Capil Kabupaten Gresik memberikan penegasan terhadap setiap pegawai, bahwa jika dalam pelayanan masih ditemukan pegawai yang kurang baik dalam pelayanannya, maka akan ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas secara langsung sebagai bentuk sanksi terhadap pegawai yang tidak professional serta memberikan kenyamanan dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Penelitian sebelumnya juga menyatakan bahwa pada indikator jaminan memiliki

pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, meskipun dengan nilai pengaruh yang lebih rendah dibandingkan dengan reliabilitas dan responsivitas. Pada pelaksanaan penggunaan aplikasi poedak dalam pelayanan administrasi jaminan yang diberika oleh Dinas Kependudukan dan Cattaan Sipil Kabupaten Gresik dengan memberikan tempat mengenai aspirasi, keluhan, masukan, saran, dan kritik untuk

menunjang perbaikan pelayanan. Diharapkan dengan adanya inovasi melalui aplikasi poedak dapat membantu dan mengurangi permasalahan layanan kepada masyarakat Kabupaten Gresik (Hasani *et.al*,2023).

4. Indikator “Empati (*empathy*)” dalam Kualitas Pelayanan Administrasi

Pada indikator ini menekankan bahwa pelayanan akan berkualitas apabila pemberi layanan memiliki rasa empati (*empathy*) dalam pemberian pelayanan dengan memberikan perhatian yang ramah, tulus dan berusaha memahami keinginan masyarakat dimana pemberi layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, serta memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik.

Peneliti menilai indikator ini berdasarkan sikap

pegawai dalam memberikan pelayanan, mendahulukan kepentingan pemohon, dan pegawai tidak diskriminatif atau membedakan dalam pelayanan. Berdasarkan hasil temuan dilapangan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dalam pelayanan dokumen administrasi melalui website poedak sudah menerapkan indikator Emphaty. Kualitas pelayanan pada dimensi emphaty di kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan respon pegawai terhadap masyarakat yang mengalami kesulitan, dengan sigap pegawai membantu dan pegawai melayani dengan sopan santun.

Selain itu pegawai juga tidak diskriminatif atau membedakan pemohon dalam kepengurusannya, proses permohonan atau kepengrusan diselesaikan sesuai dengan waktu input berkas yang tidak mendahulukan orang yang dikenal baik itu keluarga maupun teman. Semua didasarkan pada pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik. Meskipun demikian, pada pelaksanaan pelayanan masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah, masih ditemukan pegawai yang enggan atau hanya sekedar menjelaskan

terkait proses pelayanan atau mengenai poedak.

Masih ada beberapa pegawai yang belum memberikan senyuman dan bersikap acuh dalam menjelaskan pelayanan kepada penerima layanan yang akan melakukan input dokumen yang dirasakan oleh masyarakat. Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih optimal. Masyarakat sebagai penerima layanan tidak akan merasa puas apabila pegawai tidak menampakkan keramahan kepada masyarakat yang menyebabkan citra instansi kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik menjadi negatif.

Sesuai dengan penelitian Hasani (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai menunjukkan sikap empati yang tidak memandang pemohon dalam segi apapun namun masih diperlukan peningkatan dalam pelatihan etika pelayanan publik untuk memastikan sikap ramah dan profesionalisme pegawai dalam

berinteraksi dengan masyarakat (Hasani *et.al*,2023).

5. Indikator “Bukti Fisik (tangibles)” dalam Kualitas Pelayanan Administrasi

Bukti fisik yang dimaksud dalam kualitas pelayanan adalah kemampuan menunjukkan eksistensi penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan. Kualitas Pelayanan administrasi di kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik berdasarkan indikator bukti fisik dinilai sudah cukup baik. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dalam aspek komponen fasilitas, peneliti melihat bahwa fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan yang digunakan oleh pegawai sudah memadai. Seperti computer, jaringan internet serta peralatan kerja penunjang lainnya dalam proses pelayanan melalui website poedak seperti fitur dan menu di berikan untuk proses administrasi kependudukan. Masyarakat tidak perlu khawatir jika belum bisa atau terkendala input di rumah, maka bisa dilakukan di kantor dengan bantuan pegawai.

Namun disayangkan dalam segi fasilitas ruang tunggu masih dirasa kurang baik karena belum memprioritaskan kenyamanan masyarakat sebagai penerima

layanan. Berdasarkan hasil temuan, bahwa pada ruang tunggu pelayanan masih ditemukan tumpukan kertas yang berserakan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan serta kurangnya fasilitas mengenai kursi tunggu dan tidak adanya pendingin ruangan atau AC sehingga jika banyak masyarakat yang sedang mengurus dokumen akan terasa gerah. Hal ini dikeluhkan masyarakat selain itu fasilitas ruang tunggu untuk anak juga belum disediakan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Dispendukcapil Kabupaten Gresik harus lebih memperhatikan kenyamanan masyarakat agar proses pelayanan menjadi lebih baik.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa bukti fisik nyata dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dilihat berdasarkan indikator *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan), tujuan dari adanya inovasi Poedak adalah sebagai langkah manifestasi reformasi administrasi dan reformasi birokrasi melalui optimalisasi pelayanan berbasis digital guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen adminduk secara digital, cepat, dan akurat (Kartika and Oktariyanda, 2022).

Berikut tabel rangkuman mengenai data terkait implementasi aplikasi poedak yang didasarkan pada kualitas pelayanan:

Aspek Pelayanan	Temuan
Waktu proses	Lebih cepat, efisien

pelayanan	dan fleksibel dari sebelum pelayana manual. Proses pelayanan tidak lebih dari 3 hari
Adaptabilitas	Masyarakat mampu menyesuaikan layanan melalui digitalisasi layanan dengan Poedak, meskipun membutuhkan waktu agar masyarakat terbiasa menggunakan aplikasi poedak
Produktivitas (output)	kependudukan yang diproses meningkat secara signifikan sejak Poedak diterapkan.
Biaya	Sesuai dengan prosedur dan regulasi yang sudah ditetapkan
Efektivitas pelayanan	Program berjalan cukup efektif, namun terdapat kekurangan dalam sosialisasi dan pemahaman prosedur oleh masyarakat

Berdasarkan hasil temuan dilapangan yang dianalisis berdasarkan teori kualitas pelayanan diatas Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik untuk mengembangknan dan meningkatkan kualitas pelayanan, pegawai melakukan rapat koordinasi secara berkala atau evaluasi terkait penyelenggraan pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kepada masyarakat. Evaluasi tersebut bertujuan untuk melihat perkembangan pelayanan dengan menggunakan web poedak serta mengevaluasi terkait sikap pegawai agar bisa melayani dengan lebih

ramah dan sopan, walaupun hanya beberapa pegawai yang belum melaksanakan. Faktor pendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik yaitu adanya penanaman kesadaran pegawai dalam melayani, dan saling bekerja sama antar pegawai dan fasilitas pelayanan dalam proses pelayanan yang sudah dilengkapi dengan jaringan internet yang stabil sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas mengenai peningkatan kualitas pelayanan di bidang administrasi melalui aplikasi poedak, dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum inovasi pelayanan ini diciptakan sebagai upaya pemerintah Dispendukcapil Kabupaten Gresik untuk mewujudkan *e-goverment*. Dengan implementasi penggunaan website poedak, pelayanan pengurusan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah dan efektif. Masyarakat merasakan dampak positif dengan adanya website poedak, meskipun masih ada kendala dalam input dokumen namun pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif. Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Tcipto dengan indikator teori *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy dan tangibles* ditemukan ada indikator yang masih belum memenuhi kualitas pelayanan:

1. Berdasarkan indikator *reliability* Kualitas pelayanan di bidang administrasi melalui website

- poedak di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik belum optimal dalam memenuhi kriteria reliability pada dimensi kehandalan, masih ada pegawai yang belum memberikan pelayanannya dengan baik, ditemukan pegawai masih singkat dalam memberikan penjelasan kepada pegawai.
2. Berdasarkan indikator *responsiveness* kualitas pelayanan di bidang administrasi melalui website poedak di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah memenuhi kriteria responsif. Pegawai memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dan kesulitan oleh masyarakat dalam permohonan pengajuan dokumen.
 3. Berdasarkan indikator *assurance* kualitas pelayanan di bidang administrasi melalui website poedak di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah maksimal. Pegawai memberikan jaminan terhadap biaya, waktu penyelesaian yang sesuai dengan standar pelayanan.
 4. Berdasarkan indikator *emphaty* kualitas pelayanan di bidang administrasi melalui website poedak di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah sesuai dengan kriteria. Sikap pegawai dalam proses pelayanan sudah mendahulukan kepentingan masyarakat sebagai pemohon dan tidak diskriminatif dengan memilih atau memandang pemohon dari segi mana pun. Proses pelayanan di lakukan

sesuai dengan nomor input berkas.

5. Berdasarkan indikator *tangibles* kualitas pelayanan di bidang administrasi melalui website poedak di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah cukup baik, hanya saja dalam perspektif kenyamanan masih belum optimal, karena kurangnya fasilitas dalam ruang tunggu sehingga masyarakat belum merasakan kenyamanan dalam pelayanannya.

Peneliti juga memberikan rekomendasi agar menjadi bahan pertimbangan untuk inovasi pelayanan publik selanjutnya yakni dengan melakukan peningkatan etika pelayanan untuk meningkatkan sikap ramah dan profesionalisme pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat serta meningkatkan fasilitas dan infrastruktur teknologi untuk meminimalisir terjadinya gangguan pada server yang menyebabkan pelayanan terhambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital. Selasa, 21/12/2021. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal-inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>
- Anam, A. S. C., & Anam, C. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu*

- Komunikasi*), 11(1), Article 1.
<https://doi.org/10.55499/intelektual.v11i1.1149>
- Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2024). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KARANGMULYA KECAMATAN KADUNGORA KABUPATEN GARUT. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 15(2), Article 2.
<https://doi.org/10.36624/jpkp.v15i2.166>
- Azizah, A. K., & Agustina, L. D. (2023). E-Government Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Pamekasan. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 10(2), Article 2.
<https://doi.org/10.55499/intelektual.v10i2.1090>
- , A. Z. A., Afifuddin, A., & Khoiron, K. (2023). 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). *Respon Publik*, 17(5), Article 5.
- Irianto, H., Kurniawan, B. A., & Mulyono, A. (2022). OPTIMALISASI PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI MAL Pelayanan Publik Mini KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi)*, 9(1), Article 1.
<https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.67>
- 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>
- Kriyantono, R. (2020). Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif. PRENADAMEDIA GROUP.
- Nabilla, C. R. Y., & Prastyawan, A. (2023). Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aplikasi Poedak di Dispenduk Capil Kabupaten Gresik). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(3), 429–438.
- Nuraeni, Risma Et Al. 2017. “Pelayana Publik Di Era Digitalisasi.” Diponegoro Journal Of Accounting 2(1): 2–6.
- Nur, M. I. (2023). Mal Pelayanan Publik Sebagai Praktik Inovasi Pemerintah Daerah Di Wilayah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Negara*, 98.

- Parasuraman, A. Zeithaml, V., A & Berry, L., L. 1988. SERQUAL: A Multiple-item Scale For Measuring Customer Preception of Service Q Quality . *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Tersedia di https://www.researchgate.net/publication/225_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Rahmatyah, S., & Damayanti, E. T. (2024). Transformasi Digital Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.8806>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan Development*. Bandung : Alfabeta.
- Winahyu, R. A., & Meirinawati. (2024). Pelayanan Prima Pada Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Melalui Website Plavon (Studi Kasus Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo). *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 11(2), Article 2. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v11i02.1212>
- Yunaningsih, Ani, Diani Indah, And Fajar Eryanto Septiawan. 2021. "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi." *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia* 3(1): 9–16.