

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Birokrasi dalam suatu pelayanan publik sangat dibutuhkan sebagai bentuk tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan atau pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. 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 (Hidayat et al., 2023). Tanggung jawab pemerintah aparatur pemerintah dan administrasi publik adalah sebagai penyedia barang dan jasa publik kepada masyarakat dalam kaitannya inilah yang disebut sebagai pelayanan publik.

Tentu saja 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 suatu hal yang krusial. Pengelolaan administrasi kependudukan juga menjadi landasan pelayanan untuk menjamin setiap anggota masyarakat terjamin identitasnya sebagai warga negara Indonesia. Dalam hal ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang mengatur tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan pengelolaan data kependudukan dan memastikan keakuratan data. Kebenaran Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kebenaran dokumen kependudukan lainnya seperti Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), dan Akta Catatan Sipil (akta kelahiran, kematian, dan pernikahan) (Yuliana, Khairul, 2020).

Berdasarkan uraian diatas dapat didefinisikan mengenai konsep pelayanan publik sebagai suatu proses memberi dan menerima pelayanan yang berkaitan dengan penyerahan barang dan jasa, termasuk pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan (Marselus et al., 2018). Masyarakat memiliki hak untuk menuntut mendapatkan pelayanan yang berkualitas agar pemerintah dapat berfungsi secara efektif dan sesuai mandatnya. Selain didasarkan pada prinsip-prinsip seperti keadilan, keamanan, kesetaraan, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme,

partisipasi, non-diskriminasi, transparansi dan akuntabilitas. Pada dasarnya tujuan utama pada prinsip-prinsip tersebut digunakan sebagai pendukung pelayanan publik, meskipun demikian masih adanya penyimpangan yang terjadi dalam kelompok pemerintahan termasuk perihal pelayanan administrasi kependudukan.

Jika dilihat secara keseluruhan bahwa mengenai aspek kualitas pelayanan merupakan salah satu permasalahan yang paling umum terjadi khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan (Rudiansyah et al., 2022). Setiap lembaga publik terlibat dalam berbagai aspek pelayanan publik yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat, sehingga setiap lembaga publik harus bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik guna memenuhi harapan masyarakat. Penting untuk memastikan bahwa kualitas sistem administrasi kependudukan harus tetap dijaga, karena hal ini akan berdampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Sebagai konsistensi Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 tentang tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Indonesia bahwasannya setiap Organisasi Pemerintah Daerah termasuk pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tupoksinya. Dalam hal ini sebagai pelaksana yang membidangi pada layanan administrasi kependudukan ditingkat Kabupaten/Kota.

Saat ini pemerintah Indonesia berupaya memaksimalkan efisiensi kinerja administrasi kependudukan dengan menciptakan lembaga pemerintahan elektronik atau *egovernment* sebagai sarana untuk mengembangkan penyampaian layanan yang efektif dan efisien. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan secara daring atau *online* (Izzatul Hasibah et al., 2022). Dengan adanya desakan mengenai kebijakan tersebut yang menyebabkan Pemerintah Daerah membuat terobosan ide-ide baru untuk sistem pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik merupakan salah satu instansi di Kabupaten Gresik yang telah menerapkan pelayanan dengan menggunakan teknologi berbasis teknologi. Sebagai bagian dari Kementerian Dalam Negeri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab terhadap berbagai tugas yang berkaitan dengan masyarakat seperti pendaftaran administrasi, pencatatan sipil dan administrasi lainnya, seperti pengendalian publikasi data penduduk.

Peraturan Kementerian Dalam Negeri tentunya harus disesuaikan untuk menyempurnakan persyaratan dan memperbaiki penyelenggaraan administrasi kependudukan serta ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan kebijakan Kementerian Dalam Negeri dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengubah pendaftaran layanan administrasi kependudukan, dari yang sebelumnya pendaftaran hanya dilaksanakan secara manual (konvensional) menjadi diperkenalkannya Pelayanan Pendaftaran *Online* Administrasi Kependudukan (POEDAK). Melalui *website* (poedak.gresikkab.go.id) merupakan layanan administrasi kependudukan dalam bentuk situs yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Gresik guna untuk pengajuan pendaftaran terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk mendapatkan layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik bahwa sebelum adanya POEDAK, masyarakat harus mendaftar dan mengisi formulir permohonan serta mengisi data yang diperlukan dengan datang secara langsung (*offline*). Akan tetapi banyaknya kendala yang muncul saat menerapkan metode tersebut, diantaranya: Dependensi sistem seperti antrean yang panjang dan harus bolak balik dari rumah ke dinas. Selain itu faktor moral disebabkan bahwa sebagian masyarakat menggunakan jasa layanan calo untuk mempermudah dan mempercepat layanan. Bahwasannya layanan melalui POEDAK resmi diluncurkan pada tanggal 14 September 2020 sebagaimana Kementerian Dalam Negeri telah mendorong inovasi dalam layanan administrasi publik dan tata kelola yang sesuai dengan kondisi pada saat itu karena adanya penyebaran virus pandemi Covid-19. Sebagai bagian dari upaya menghentikan penyebaran Covid-19, pelayanan publik tetap harus diberikan sesuai dengan standar pelayanan publik. Oleh karena itu, dengan adanya transformasi layanan dipergunakan sebagai upaya untuk memudahkan akses masyarakat dalam mengajukan pendaftaran layanan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik merespon terkait peraturan Kementerian Dalam Negeri untuk merancang ulang sistem pelayanan administrasi kependudukan secara *online* dalam mendukung tatanan baru. Banyaknya masyarakat yang mengajukan melalui layanan POEDAK sehingga layanan secara *online* menjadi prioritas bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan. Pelayanan melalui POEDAK yang telah diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

untuk pengajuan dan pendaftaran berbagai jenis layanan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, pindah domisili dan perubahan atau cetak ulang Kartu Keluarga. Untuk perekaman KTP-el dan cetak Kartu Identitas Anak (KIA), masyarakat harus datang langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bahwa perkembangan tersebut berkontribusi pada peningkatan mengenai kualitas penyelenggaraan administrasi publik yang merupakan hak semua warga negara.

Inovasi layanan kependudukan berfokus pada pengembangan layanan publik yang inovatif di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Gresik. Dalam hal ini kelebihan dengan dilaksanakannya layanan melalui POEDAK jika dibandingkan dengan layanan secara konvensional adalah kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi melalui penggunaan internet tanpa harus datang secara langsung. Selain itu juga dapat dilakukan secara mandiri terhadap dokumen-dokumen yang sudah diproses, serta sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan pelayanan kependudukan serta menyelesaikan permasalahan mengenai administrasi kependudukan (Purnama & Anwar, 2023). Kajian penelitian ini memberikan perhatian khusus pada peran POEDAK dalam pengelolaan data kependudukan jika ditinjau berdasarkan teori implementasi kebijakan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, penelitian ini menyajikan rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan penelitian yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana sebagai berikut:

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) di Kabupaten Gresik.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Dapat dijelaskan secara detail bagaimana penggunaan POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) untuk mengintegrasikan *e-government* ke dalam layanan administrasi kependudukan. Selain itu juga dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan terhadap kebijakan sektor publik dan pelaksanaan program di bidang administrasi publik.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Secara praktis memberikan bahan masukan bagi penyelenggaraan pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, khususnya untuk Implementasi *e-government* pada pelaksanaan POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan).
- b. Memberikan rekomendasi guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gresik, serta memberikan informasi kepada masyarakat yang masih keberatan dalam penggunaan layanan administrasi kependudukan melalui *website* POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan).
- c. Secara Akademis  
Tujuannya adalah sebagai referensi bagi calon peneliti dan peneliti potensial yang telah menyelesaikan penelitian, khususnya yang berkecimpung di bidang administrasi publik dan *e-government*.

## 1.5 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah kerangka komprehensif yang berfungsi sebagai alat model penelitian dan pengembangan praktik yang digunakan di lapangan. Beberapa definisi konseptual yang terkait dengan subjek yang akan diteliti dan yang akan dipelajari untuk diidentifikasi guna meningkatkan pemahaman dan mempercepat proses pengembangan teori dalam penelitian:

### 1. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah proses penerapan kebijakan, yang dapat dilakukan melalui berbagai cara seperti membuat undang-undang, mengeluarkan arahan lembaga pemerintah, membuat keputusan pengadilan, atau mengeluarkan

peraturan. Proses ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap pihak-pihak yang terkena dampak kebijakan tersebut. (Rochana et al., 2021). Menurut Donald Van Meter dan Carl Van Horn dalam (Suparman et al., 2019) terdapat enam indeks pelaksanaan kebijakan mempunyai dampak terhadap kebijakan pemerintah. Keenam elemen ini berfungsi sebagai metrik untuk mengukur dan memastikan efektivitas implementasi kebijakan. Indikator ini mencakup beberapa elemen, seperti:

1. Standar tujuan dan sasaran kebijakan

Dengan mengukur indikator ini, kita dapat mengetahui seberapa efektif implementasi kebijakan. Oleh karena itu, faktor sosial budaya dan implikasi implementasi terhadap penegakan hukum yang perlu dilakukan analisis. Apabila tindakan dan tujuan yang ingin dicapai terlalu idealis (utopis), maka kebijakan tersebut akan semakin sulit dilaksanakan. Donald Van Meter dan Carl Van Horn dalam (Kurniawan & Maani, 2020) menegaskan bahwa:

“Ketika menilai keberhasilan implementasi kebijakan, penting untuk fokus pada tujuan dan standar apa yang harus dicapai oleh mereka yang bertanggung jawab menerapkan kebijakan. Karena pada dasarnya suatu keberhasilan implementasi kebijakan diukur dengan menilai sejauh mana tujuan dan standar terpenuhi”.

2. Sumber daya

Kemampuan dalam menggunakan sumber daya yang dapat diakses sangat penting untuk pelaksanaan kebijakan. Saat menerapkan kebijakan, penting untuk mempertimbangkan faktor pendukung diantaranya sumber daya manusia, sarana prasarana dan sumber daya keuangan yang dibutuhkan. Sumber daya terkait yang relevan digunakan sebagai metrik penting dalam menilai suatu keberhasilan implementasi kebijakan. Setiap tahapan implementasi kebijakan memerlukan penyediaan sumber daya berkualitas tinggi dan jumlah pelaksana yang memadai yang mencakup semua kelompok sasaran. Dari berbagai sumber daya tersebut juga saling memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan. Ketersediaan sumber daya sangat penting untuk membantu pemerintah dalam memfasilitasi pelaksanaan kebijakan. Sumber daya manusia, sarana

dan prasarana dan sumber daya finansial, seperti pendanaan atau insentif dapat membantu mempercepat penerapan kebijakan tertentu.

3. Karakteristik organisasi pelaksana

Pelaksana yang terlibat dalam implementasi kebijakan mencakup kelompok internal dan eksternal. Keberhasilan sebuah implementasi kebijakan oleh organisasi pelaksana tidak hanya bergantung pada pemahaman mereka terhadap tugas yang ada, namun juga pada kapasitas mereka untuk melaksanakan kebijakan dengan tingkat kualitas dan kuantitas yang diinginkan. Dengan tujuan untuk meningkatkan dampak yang bermanfaat dan menumbuhkan kepercayaan kelompok sasaran terhadap program atau kebijakan tersebut.

4. Komunikasi antar organisasi terkait

Dalam hal ini, jelas bahwa keberhasilan pelaksanaan suatu pelaksanaan kebijakan bergantung pada pertukaran informasi yang baik antara pengelola program dan kelompok yang dituju. Komunikasi yang efektif mengenai tujuan dan sasaran program sangat penting untuk mencegah kesalah pahaman atau ketidaksesuaian antara program dan kebijakan. Komunikasi mencakup pertukaran indikator penting seperti ide, konsep, dan norma. Komunikasi yang efektif dari para pelaksana kebijakan memerlukan ketelitian dan kejelasan.

5. Kondisi sosial, politik dan ekonomi

Persoalan penting yang perlu dicermati ketika mengukur keberhasilan implementasi kebijakan adalah sejauh mana pengaruh eksternal berdampak pada pelaksanaan kebijakan tersebut. Lingkungan eksternal meliputi aspek sosial, politik, dan ekonomi. Faktor eksternal yang tidak mendukung dapat menghambat keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, langkah-langkah yang harus diambil harus diperhatikan untuk menjamin bahwa kondisi eksternal mendukung kelancaran pelaksanaan kebijakan dapat berjalan sesuai dengan kebijakan.

6. Disposisi atau sikap para pelaksana

Dalam melaksanakan kebijakan, perlu diselaraskan dengan Prosedur Operasi Standar (SOP) guna memastikan penerapan kebijakan secara bertanggung jawab. Pola pikir pelaksana kebijakan dibentuk oleh cara

pandangannya dan bagaimana ia memandang dampak kebijakan terhadap kepentingan individu dan masyarakat.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn diatas terdapat enam elemen faktor keberhasilan yang dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana program POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) dilaksanakan untuk memperlancar pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Wilayah Kabupaten Gresik.

## **2. *E-government***

*E-government* merupakan pemanfaatan teknologi dan aplikasi komunikasi dalam ranah administrasi publik (Suherman, 2020). Bahwa dengan adanya konsep *e-government* guna meningkatkan administrasi pemerintahan. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi tanggung jawab dan perannya secara efisien dalam memberikan layanan publik. Integrasi layanan melalui *e-government* akan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan (*good governance*) dan mempercepat penyampaian layanan publik dengan lebih efisien. (Zahri & Hasan, 2022). Penerapan *e-government* memerlukan pertimbangan tidak hanya pada teknologi itu sendiri, namun juga konteks internal termasuk pegawai dan sumber daya pendukungnya harus dioptimalkan.

Untuk menerapkan *e-government* dan memasukkan gagasan digitalisasi di sektor publik, pemerintah harus mempertimbangkan banyak elemen dengan cermat (Andana Adytia Kusuma et al., 2021). Menurut Indarjit dalam (Waladt, 2024) Diuraikan tiga karakteristik keberhasilan penting yang diperlukan untuk menerapkan konsep digitalisasi di sektor publik, termasuk semua elemen berikut:

1. *Support* merupakan elemen utama dan krusial yang dibutuhkan pemerintah, yaitu dari berbagai kalangan seperti pejabat publik dan legislator, agar dapat memprioritaskan penerapan *e-government*. Jenis bantuan berikut ini dapat dilakukan:
  - a) Pentingnya kerangka kerja atau norma-norma sistem *e-government* dalam mencapai maksud dan tujuan suatu negara telah diakui secara luas, sehingga hal ini menjadi penting dalam pencapaiannya.
  - b) Menyebarkan gagasan sistem *e-government* secara ekstensif, konsisten, dan menyeluruh baik di kalangan pemerintah maupun masyarakat luas melalui beragam inisiatif penjangkauan.



2. *Capacity* merupakan faktor kedua yang terkait dengan kemampuan atau kesiapan pemerintah daerah untuk mencapai tujuan *e-government*. Pemerintah harus memiliki minimal tiga komponen penting yang memperhatikan faktor-faktor berikut:
  - a) Memastikan sumber daya keuangan yang cukup untuk melaksanakan beragam proyek *e-government*.
  - b) Kehadiran infrastruktur teknologi informasi yang sesuai merupakan faktor penentu efektivitas penerapan *e-government*.
  - c) Ketersediaan sumber daya manusia atau staf yang berkualitas dan terampil diperlukan untuk mencapai keuntungan mendasar dari penerapan *e-government*.
3. *Value* mencakup banyak elemen yang berasal dari manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, sebagai konsumen layanan *e-government*, dan pemerintah, sebagai penyedia layanan tersebut. Penentu penting besarnya manfaat yang diperoleh dari *e-government* tidak terbatas pada pemerintah saja, namun juga meluas ke masyarakat yang berkepentingan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk secara cermat menyusun strategi dalam memprioritaskan aplikasi atau situs web untuk *e-government*, memastikan bahwa setiap orang dapat merasakan manfaatnya sepenuhnya.

Tiga komponen utama yang disebutkan di atas saling berkontribusi untuk memberikan prasyarat bagi jaringan *e-government*, yang berfungsi sebagai faktor penting dalam memastikan keberhasilannya.

#### **4. POEDAK**

Penerapan program POEDAK pada Disukcapil Kabupaten Gresik sejalan dengan pengutamaan inovasi pelayanan yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Kabupaten Gresik Nomor 49 Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Publik (Gresik et al., 2022). Penerapan peraturan ini akan memudahkan proses bagi mereka yang ingin meminta bantuan. Masyarakat umum mempunyai pilihan untuk menangani urusan administrasi baik melalui platform secara *online* melalui *website*, atau datang langsung ke kantor Disukcapil, atau di tingkat kecamatan. Penyediaan layanan *online* meningkatkan efisiensi, daya tanggap, dan transparansi administrasi layanan,

sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap organisasi pemerintah.

POEDAK merupakan situs resmi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik, merupakan singkatan dari Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan. Pemohon dapat dengan mudah mendaftar dan menyerahkan file atau dokumen yang diperlukan di internet menggunakan layanan ini. Hal ini memudahkan proses bagi pemohon guna memenuhi kebutuhan tanpa datang secara langsung untuk menunggu secara fisik dalam antrian untuk urusan administrasi kependudukan. Perangkat lunak POEDAK menawarkan layanan pengelolaan administrasi kependudukan secara *online*. Layanan ini memungkinkan individu untuk melakukan permintaan berbagai dokumen, antara lain pengurusan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, perpindahan domisili, dan mengubah atau mencetak ulang kartu keluarga.

## **1.6 Definisi Operasional**

Definisi operasional sebagai komponen penelitian yang menjelaskan metodologi yang digunakan untuk memastikan suatu variabel. Istilah alat ukur indikator yang digunakan sebagai panduan jika mengacu pada pelaksanaan suatu indikasi dalam penelitian (Ariyanto et al., 2019). Maksud dari definisi operasional ini adalah untuk memberikan penjelasan secara menyeluruh mengenai penyelenggaraan Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) di Kabupaten Gresik.

### **1. Implementasi Kebijakan Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik**

#### **1. Standar tujuan dan sasaran kebijakan pada Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK)**

- a. Standar tujuan pelaksanaan kebijakan POEDAK
- b. Standar sasaran pelaksanaan kebijakan POEDAK

#### **2. Sumber daya dalam penunjang pelaksanaan Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK )**

- a. Sumber daya pegawai dalam pelaksanaan POEDAK sebagai pegawai operator

- b. Sumber daya sarana prasarana dalam pelaksanaan POEDAK
- c. Sumber daya anggaran dalam pelaksanaan POEDAK

**3. Pelaksana Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan**

- a. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Gresik
- b. POEDAK Desa, POEDAK Kecamatan, dan POEDAK Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Gresik

**4. Lingkungan Sosial, ekonomi, dan Politik dalam Pelaksanaan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK)**

- a. Kondisi sosial yang mendukung pelaksanaan POEDAK
- b. Kondisi ekonomi sebagai pendukung pelaksanaan kebijakan POEDAK
- c. Kondisi politik sebagai dukungan pemerintah Kabupaten Gresik

**5. Komunikasi antar organisasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK)**

- a. Sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Koordinasi antar organisasi eksternal, termasuk Register Desa, Kecamatan dan Rumah Sakit

**6. Disposisi atau sikap pelaksana dalam Pelaksanaan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK)**

- a. Ketepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan melalui POEDAK.

**1.7 Metode Penelitian**

**1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. John Creswell menyatakan dalam (Sabaruddin, 2024) Penelitian kualitatif adalah pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengkaji dan memahami pengalaman dan perilaku individu atau kelompok yang bergulat dengan suatu masalah sosial. Penelitian kualitatif dapat diterapkan untuk mengkaji beberapa aspek kehidupan masyarakat, termasuk pengalaman individu, peristiwa sejarah, pola perilaku, konsep fenomena, dan isu-isu kemasyarakatan yang ada di lapangan. Penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data yang tepat dari partisipan dan melakukan analisis menyeluruh terhadap perilaku yang diamati terkait dengan

pelaksanaan Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK). Layanan ini bertujuan untuk memfasilitasi tatanan baru dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Tujuan utama peneliti program POEDAK adalah menganalisis proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan fokus khusus untuk menjelaskan pelaksanaan pelayanan di Kabupaten Gresik. Dengan adanya inovasi layanan ini bertujuan untuk mengefektifkan pelayanan publik di Kabupaten Gresik dengan melakukan transisi dari cara *offline* atau konvensional seperti mendatangi kantor Disdukcapil atau kantor kecamatan menjadi pelayanan *online* dengan menggunakan teknologi yang tersedia. Selain itu, penelitian ini menjelaskan kejadian-kejadian yang terjadi di dalam lapangan dengan meneliti isu-isu di dalam lapangan tersebut.

## **2. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini berkaitan dengan individu yang memiliki pemahaman komprehensif tentang tujuan penelitian dan menjadi sasaran penyelidikan peneliti. Kehadiran Moleong dalam jurnal (Ratnawati & Putra Utama, 2021) Topik penelitian berkaitan dengan informasi yang diperoleh dari data yang diperoleh melalui pendekatan purposive sampling. Partisipan penelitian dipilih sebagai sumber data karena pemahaman mereka terhadap topik, kepemilikan data yang relevan, dan kemampuan memberikan informasi yang komprehensif dan tepat. Informan, atau individu yang bertanggung jawab memberikan data dan informasi, harus memenuhi kriteria yang diperlukan. Informan terlibat dalam memberikan informasi secara khusus mengenai pelaksanaan langsung program Poedak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Informan tersebut antara lain:

- a. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Sriyanto, S.T. Peneliti menyatakan bahwa informan memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil, termasuk layanan berbasis *website* yang dilaksanakan melalui POEDAK.
- b. Pengelola informasi administrasi kependudukan, Thomas Rudy Wibowo, S.Sos dengan jabatan ahli muda kebijakan. Peneliti berpendapat bahwa informan mempunyai peran yang krusial dalam melaksanakan kebijakan pelaksanaan layanan melalui POEDAK.

- c. 1 warga yang menerima atau menggunakan layanan melalui POEDAK adalah mereka yang merasakan langsung dampak dari kebijakan layanan melalui POEDAK.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan yang memiliki pengetahuan relevan dengan topik kajian dan terampil di bidang serta tanggung jawab utamanya masing-masing.

### **3. Sumber Data**

Sumber data mengacu pada entitas apa pun yang memiliki kemampuan untuk mengumpulkan berbagai bentuk informasi, termasuk data dan suara. Menurut Lofland dalam buku Moleong yang dikutip dalam (Venny Winata, 2021) Dalam penelitian kualitatif, sumber data mengacu pada ekspresi verbal atau perilaku yang digunakan, seperti dokumen, foto, dan bentuk informasi lainnya. Peneliti mengumpulkan dua kategori data yang berbeda, yaitu:

- a). Data Primer mengacu pada informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber terpercaya di lokasi penelitian. Metode yang digunakan untuk memperoleh data primer antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan.
- b). Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari surat-surat dinas yang berkaitan dengan pelaksanaan POEDAK pada Disdukcapil Kabupaten Gresik. Sumber seperti jurnal, internet, Undang-Undang, analisis literatur, dan catatan tertulis yang memberikan penjelasan tentang penggunaan berbagai layanan termasuk layanan secara *online*.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Tahap penelitian terutama berfokus pada pengumpulan data, menjadikannya tujuan utama penelitian (Purnamasari & Afriansyah, 2021). Penelitian ini akan menggunakan strategi pengumpulan data berikut untuk mendapatkan data lengkap yang selaras dengan tujuan utama penelitian:

- a) Observasi

Pendekatan ini memerlukan pengamatan yang cermat dan pendokumentasian terhadap unsur-unsur yang berkontribusi terhadap faktor-faktor tertentu yang ditunjukkan oleh individu yang diteliti. Dalam penelitian ini, prosedur pengumpulan data melalui observasi digunakan karena melibatkan perilaku

partisipan. Selain itu, metode pengumpulan data digunakan untuk menggali informasi sekaligus menerapkan suatu inovasi dalam pelayanan publik yaitu pada Disdukcapil Kabupaten Gresik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peneliti melakukan observasi langsung dan mengkaji pelaksanaan registrasi administrasi kependudukan menggunakan POEDAK untuk mengumpulkan data guna keperluan analisis.

b) Wawancara

Memberikan pertanyaan secara individu atau sumber terpercaya melalui diskusi atau sesi tanya jawab adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, sehingga menghasilkan pemeriksaan yang lebih komprehensif terhadap permasalahan yang ada. Selain itu, seorang yang telah diwawancara akan memberikan pemahaman mendalam tentang fakta atau informasi yang mungkin sulit untuk dipahami oleh peneliti. Untuk mendukung penelitian ini, wawancara dilakukan dengan beragam pemangku kepentingan, termasuk individu yang bertugas mengawasi data administrasi kependudukan, seperti kepala dinas pemanfaatan data dan layanan inovasi, pengelola sistem informasi administrasi kependudukan, dan beberapa masyarakat yang telah mengajukan layanan melalui POEDAK.

Peneliti merekrut responden dengan cara memilih secara khusus individu-individu yang mempunyai pemahaman mendalam terhadap kebijakan Disdukcapil Kabupaten Gresik khususnya dalam penyelenggaraan POEDAK. Untuk penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada banyak responden antara lain Bapak Sriyanto, S.T yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bapak Thomas Rudi Wibowo, S.Sos yang merupakan Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan dengan jabatan Ahli Muda Analisis Kebijakan, dan Ibu Anisa Karisma, warga Kabupaten Gresik.

c) Dokumentasi

Pengumpulan data mengacu pada pengumpulan catatan informasi yang berasal dari dokumen penting yang disimpan dalam suatu lembaga atau organisasi. Kertas yang digunakan berupa catatan resmi antara lain arsip, foto, dan rekaman wawancara yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan POEDAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Beberapa dokumen yang diperoleh peneliti antara lain Surat Keputusan Pelayanan terkait Standar Pelayanan

Administrasi Kependudukan Online, Surat Keputusan Kepala Dinas yang menguraikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan online pada Disdukcapil Kabupaten Gresik, Struktur Organisasi, dan Uraian Tugas dan Fungsi.

## 5. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik yang terletak di Jalan KH. Wahid Hasyim No. 17, Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur, dengan kode pos 61114.

## 6. Teknik Analisa Data

Prosedur analisis data digunakan untuk memastikan tujuan dan pentingnya data, termasuk informasi yang dikumpulkan melalui wawancara, studi literatur, atau rekaman analisis data. Data ini kemudian dianalisis dan dihubungkan dengan subjek penelitian (Ayu & Pratiwi, 2020). Materi disampaikan dengan menggunakan kutipan yang diperoleh langsung dari wawancara dan narasi. Kajian terhadap data yang disajikan dalam publikasi yaitu edisi Miles dan Huberman yang dikutip dalam jurnal (Ahmad & Muslimah, 2021) Terdiri dari tiga tahap berbeda dalam paradigma penelitian kualitatif, yaitu:

### a) Reduksi data

Prosesnya meliputi seleksi, penyederhanaan, identifikasi aspek kritis, dan penyempurnaan data yang didapatkan di lapangan. Konsep reduksi data seperti yang dijelaskan oleh Mile dan Huberman mengacu pada proses reduksi data secara keseluruhan yang efisien dan saling berhubungan. Untuk memaksimalkan pemanfaatan program POEDAK, peneliti berkoordinasi dan berinteraksi dengan Dinas Dukcapil Kabupaten Gresik untuk menyusun data-data yang diperlukan untuk penelitian ini.

### b) Penyaji data (*data display*)

Menampilkan data secara konsisten dengan mengilustrasikan korelasi data dan merinci keadaan yang menyertainya. Untuk mengoptimalkan penggunaan program POEDAK. Penyajian data berupa dokumentasi atau penggambaran hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan yang membahas kerjasamanya dengan Disdukcapil Kabupaten Gresik.

### c) Menarik Kesimpulan

Peneliti melakukan resensi (kesimpulan) berkelanjutan guna untuk menarik temuan di lapangan. Setelah memulai pengumpulan data, peneliti terlibat dalam analisis data, berupaya mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antara temuan dan subjek terkait. Kesimpulan diperoleh dari observasi, wawancara, dan studi dokumentasi

