

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI POEDAK (PELAYANAN *ONLINE* PENDAFTARAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK**

**Dwi Febi Kartika**

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[dwifebikartika@gmail.com](mailto:dwifebikartika@gmail.com)

**Trenda Aktiva Oktariyanda**

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[trendaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Pemerintah sebagai abdi negara sekaligus abdi masyarakat memiliki kewajiban dalam menghadirkan pelayanan publik yang prima. Instansi pemerintah yang telah memulai penyelenggaraan pelayanan prima berbasis *e-government* adalah Disdukcapil Kabupaten Gresik melalui inovasi aplikasi berbasis *website* Poedak (Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan). Hadirnya aplikasi Poedak dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat mengenai sulitnya mendapatkan layanan administrasi kependudukan terutama di era pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan terkait pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik melalui inovasi aplikasi Poedak. Jenis penelitian yang digunakan berupa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis fokus penelitian mengacu pada faktor kesuksesan sebuah inovasi di sektor publik yang terdiri dari 6 (enam) indikator diantaranya adalah tata kelola dan inovasi; sumber ide untuk inovasi; budaya inovasi; kemampuan dan alat; tujuan, hasil, pendorong, hambatan; dan mengumpulkan data informasi tunggal. Hasil penelitian menunjukkan, dari indikator tata kelola dan inovasi bahwa sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sumber ide-ide inovasi diperoleh dari internal organisasi dan eksternal organisasi. Budaya inovasi adalah kemudahan prosedur pelayanan kepengurusan adminduk melalui sistem pelayanan satu pintu (*one get service*). Kemampuan dan alat inovasi memiliki performa dan fungsional yang baik dengan didukung adanya bimtek kepada para aparatur pelaksana. Indikator tujuan dan hasil adalah memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan kepengurusan dokumen adminduk, sedangkan hambatan yang dialami yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Poedak sebagai sarana dalam memproses pelayanan adminduk secara *online*.

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

**Abstract**

The government, devoting to both the state and society, is obliged to accommodate prime public service. An example of a governmental agency with an e-government basis service is the Civil Registry Office (Disdukcapil) of Gresik Regency through a website application named Civil Registration Online Service (Poedak). This application is a result of complaints by people on the inconvenience in the civil administration service during COVID-19. This study aims to describe the civil administration service in Gresik Regency's Disdukcapil through Poedak. It employed descriptive research with a qualitative approach, collected data by interviews, observations, documentation, and literature review. Research focus analysis refers to the success factors of an innovation in the public sector from 6 (six) diagnostic indicators in governance and innovation; source of ideas for innovation; cultural innovation; capabilities and tools; goals, outcomes, drivers, barriers; and collect single information data. The findings show that the system or policy applied aptly meets the regulated procedure, according to the control system and innovation indicators. The innovative ideas are obtained from both internal and external organizations. In this case, the innovation is to ease the civil registration service through a one-gate integrated service system. The innovative equipment and skills will perform functionally well along with Technical Guidance (Bimtek) programs for the civil officers. While the goal indicator for Poedak is the congenial access to the civil registration and administration service, the challenge is that the Poedak application and its assistance in the online civil administration process are still barely known among people.

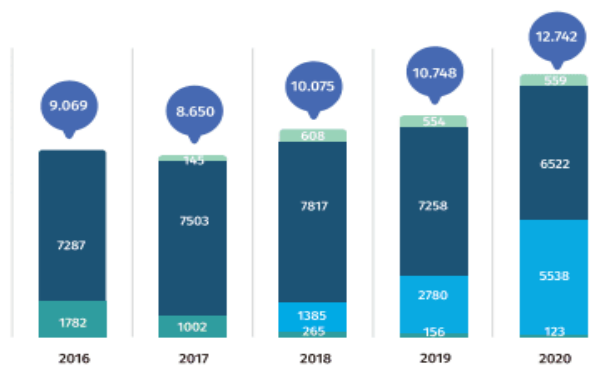
**Keywords:** Public Service, Service Innovation, Poedak Application (Civil Registration Online Service)

## PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia mengamanatkan bahwa pada hakikatnya tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara memiliki kewajiban dalam menghadirkan suatu sistem pemerintahan yang mendukung terwujudnya iklim penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan/atau pelayanan administratif. Pemahaman ini dipertajam oleh pernyataan yang diutarakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt melalui konsep NPS (*The New Public Service*) menyatakan bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak, dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Praktik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia secara ideal mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Menurut undang-undang tersebut, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara sesuai dengan regulasi kebijakan yang telah ditetapkan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Kebijakan melahirkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didasarkan atas kenyataan bahwa hingga saat ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan dengan situasi dan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat serta adanya transformasi di berbagai bidang kehidupan baik bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Penyebab pelayanan publik yang buruk diakui karena ketidaksiapan pemerintah dalam merespons terjadinya transisi nilai yang berdimensi luas serta berpengaruh terhadap pembangunan yang kompleks (Nuriyanto, 2014).

Hingga tahun 2020, pengaduan yang telah masuk di Ombudsman RI terkait dengan adanya dugaan maladministrasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik mencapai 12.742 laporan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 6.552 laporan yang merupakan aduan dari masyarakat, 559 laporan berasal dari respon cepat Ombudsman, 123 laporan merupakan investigasi atas prakarsa sendiri, dan 5.538 berasal dari jumlah konsultasi non laporan. Berikut paparan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam periode 2016-2020 (Ombudsman RI, 2020):



**Gambar 1**

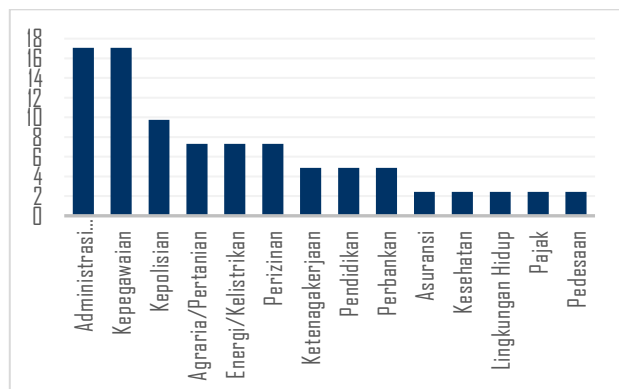
**Data Laporan Periode 2016-2020**

Sumber: Dokumen Ombudsman RI, 2020

Berdasarkan gambaran tren laporan atau pengaduan di atas, kondisi buruknya pelayanan dapat berakibat pada menurunnya derajat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Untuk itu, pembenahan pada pelayanan publik harus segera dilaksanakan sebagai agenda utama dalam upaya peningkatan performa kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemangku kepentingan pelayanan, bukan semata-mata keinginan penguasa pemerintah (Bekkers dan Tummers, 2018). Upaya dalam meningkatkan performa serta kualitas pelayanan dalam organisasi publik merupakan kunci utama yang dapat digunakan sebagai ujung tombak terhadap seluruh perubahan administrasi pemerintah di Indonesia. Pemerintah sebagai abdi negara sekaligus abdi masyarakat memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan transformasi dan peningkatan performa pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagaimana yang diatur dalam Permenpan RB Nomor 7 Tahun 2021 bahwa guna mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat diwujudkan dengan sebuah terobosan baru yaitu melalui inovasi pada bidang pelayanan publik. Menurut Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai sebuah terobosan pada jenis pelayanan publik berupa ide atau gagasan baru dengan tujuan utama memberikan pendekatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Makna dari sebuah inovasi sebagai bentuk kebaruan ini tidak harus berupa suatu penciptaan ide yang benar-benar baru, namun dapat berupa sebuah modifikasi, adaptasi, atau sekadar peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan yang telah ada (Asmara dan Rahayu, 2019).

Menurut surat keputusan dari Kemenpan RB, salah satu pelayanan publik yang perlu ditingkatkan performa pelayanannya dan merupakan jenis pelayanan prioritas di Indonesia adalah pelayanan administrasi pada sektor kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan

merupakan pelayanan publik yang krusial, hingga saat ini pelayanan administrasi kependudukan menjadi persoalan utama yang dialami oleh hampir di setiap daerah di Indonesia.

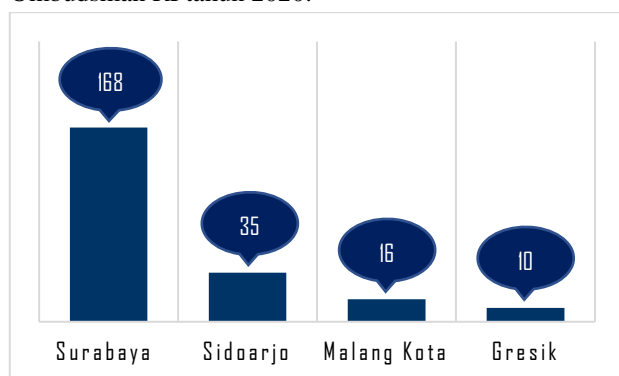


Gambar 2

**Topik/Substansi Permasalahan Tahun 2020**

Sumber: Dokumen Ombusman RI, 2020

Namun, kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masing-masing instansi Disdukcapil di Indonesia saat ini beragam karena didorong oleh berbagai permasalahan yang dialami baik lokal maupun global serta kapabilitas yang bervariasi dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan. Dari seluruh wilayah Indonesia, terdapat empat wilayah daerah di Jawa Timur yang memiliki laporan terbanyak Ombudsman RI tahun 2020. Berikut grafik wilayah terlapor terbanyak Ombudsman RI tahun 2020:



Gambar 3

**Daerah Terlapor Provinsi Jawa Timur Tahun 2020**

Sumber: Dokumen Ombusman RI, 2020

Berdasarkan jumlah pengaduan di atas, tercatat Kabupaten Gresik menempati urutan keempat dengan sepuluh laporan yang telah masuk di Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur pada tahun 2020.

Hasil dari observasi peneliti mengungkapkan bahwa laporan permasalahan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik disebabkan oleh pola pelayanan adminduk yang sebelumnya dilayani secara konvensional, masyarakat yang akan mengajukan pelayanan adminduk harus datang secara langsung ke kantor Disdukcapil untuk

dilayani secara *offline* (tatap muka), kemudian diarahkan untuk mengisi formulir permohonan serta melengkapi berkas-berkas persyaratan. Pola pelayanan tersebut menerima banyak keluhan dari masyarakat terutama disebabkan oleh faktor sistem dan manusia, diantaranya: (1) Dependensi sistem: (a) Sarana prasarana: Terbatasnya jumlah blanko, ruang tunggu minim, perangkat komputer lemah; (b) Prosedur yang berbelit-belit (c) Teknologi informasi yang kurang mendukung: Jaringan lambat; (2) Faktor moral: (a) Calo dan diskriminasi; (b) Tingkat kesadaran publik rendah; (c) Integritas pegawai birokrat tidak berorientasi pada pelayanan; (d) SDM tidak berkompeten: Tidak memiliki sertifikasi (Wiryanto, 2020). Permasalahan tersebut juga disampaikan oleh Kirana Larasati selaku masyarakat Kecamatan Menganti sebagai berikut:

“Untuk pegawai yang ada di depan dan di loket berbeda sekali terkait info persyaratannya. Terlebih harus bolak-balik ke sini untuk memenuhi persyaratan berkas dokumen yang terlewat. Kalau bisa mohon diperbaiki sistemnya, biar masyarakat tidak berulang untuk datang terutama rumahnya yang jauh dari kota.” (Gresikkab.go.id, 2019)

Sebelumnya Disdukcapil Kabupaten Gresik juga memberikan pelayanan adminduk melalui aplikasi WhatsApp. Melalui layanan WhatsApp, pemohon dapat mengajukan layanan adminduk dengan mengirimkan format pesan tertentu ke nomor pelayanan via WhatsApp yang telah disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik. Namun, di sisi lain pelayanan melalui aplikasi WhatsApp ini membutuhkan waktu yang cukup lama, karena banyaknya pengajuan layanan dari masyarakat. Petugas juga menghadapi kendala dalam melacak kembali ketika terjadi kesalahan atau kekurangan terhadap berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon, karena urutan pesan teratas di WhatsApp dari pemohon yang baru mengirimkan pesan. Permasalahan tersebut juga disampaikan oleh Olivia selaku masyarakat Kecamatan Driyorejo sebagai berikut:

“Untuk mengurus KK harus via WhatsApp tapi pelayanannya *slow response* bahkan berhari-hari, akhirnya saya langsung datang ke Dispenduk Gresik, sampai di sana saya baru diberi tahu kalau data di KK salah, kemudian saya sudah konfirmasi balik via WhatsApp untuk revisi tapi masih *slow response*.” (Gresikkab.go.id, 2021)

Melihat banyaknya akar permasalahan yang ada mendorong Disdukcapil Kabupaten Gresik untuk menyelenggarakan pelayanan dengan performa yang lebih berkualitas pada bidang administrasi kependudukan melalui sebuah inovasi aplikasi berbasis *website* Poedak (Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan). Aplikasi Poedak merupakan bentuk akses langsung masyarakat Kabupaten Gresik dalam

memproses pengajuan layanan adminduk secara digital, cepat, dan akurat. Pada aplikasi Poedak tidak ada pembatasan antrean pelayanan sehingga masyarakat yang melakukan kepengurusan tidak perlu untuk berebut dalam mengambil nomor antre dengan pemohon lain, selain itu masyarakat juga dapat mengajukan permohonan dokumen selama 24 jam dan dapat memonitor status pengajuan berkas-berkas dokumen pada *activation menu* yang meliputi konfirmasi data, informasi antrean, serta pemberitahuan terkait berkas yang telah *diapprove* atau dibatalkan. Apabila berkas yang diajukan telah disetujui maka pemohon akan mendapatkan notifikasi melalui SMS berupa lokasi beserta waktu pengambilan berkas.

Tujuan dari adanya inovasi aplikasi Poedak adalah sebagai langkah manifestasi reformasi administrasi dan reformasi birokrasi melalui optimalisasi pelayanan berbasis elektronik guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam memproses pengajuan layanan dokumen adminduk secara digital, cepat, dan akurat. Sekaligus berperan serta dalam menjaga kualitas pelayanan di tengah pandemi sesuai dengan imbauan dari pemerintah agar masyarakat tidak perlu datang secara fisik dalam kepengurusan layanan adminduk sehingga terhindar dari potensi penyebaran Covid-19. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Khusaeni selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Gresik:

“Inovasi yang dilakukan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, terutama sejak pandemi pemerintah tidak memperbolehkan berkumpul. Ini sebagai upaya kami dalam memberikan pelayanan yang berfokus dalam penegakan protokol kesehatan.”  
(Gresikkab.go.id, 2021)

Berdasarkan pemaparan di atas, keberhasilan inovasi aplikasi Poedak dapat dihubungkan dengan teori faktor kesuksesan sebuah inovasi oleh (Bugge dkk., 2018) yang terdiri dari 6 (enam) indikator yaitu:

1. *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi)  
Tata kelola dan kemampuan organisasi publik berkaitan dengan peranan pemerintah dalam proses pembentukan suatu inovasi termasuk mencakup adanya regulasi yang mendasari terciptanya inovasi serta sistem manajemen yang diterapkan agar sebuah inovasi dapat berjalan lancar.
2. *Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi)  
Sumber-sumber ide dalam proses pembuatan inovasi meliputi pembuatan pelayanan, kebijakan, tujuan dan konsep baru. Lahirnya sumber ide sebuah inovasi dapat berasal internal organisasi maupun eksternal organisasi sebagai langkah dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan kondisi sebuah organisasi.
3. *Innovation culture* (budaya inovasi)

Budaya inovasi dapat diartikan sebagai nilai, kebiasaan, dan asumsi yang dianut oleh suatu organisasi tertentu. Ukuran budaya inovasi meliputi dukungan dan pengalaman manajer senior untuk inovasi serta sikap manajemen dan pegawai lain terhadap risiko yang dihadapi dalam inovasi.

4. *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat)  
Kemampuan dan alat merupakan faktor determinan dalam keberhasilan suatu inovasi sebab berkaitan dengan kemampuan aparatur pelaksana dalam mengoperasikan inovasi terutama berkaitan dengan teknologi informasi, dalam hal ini upaya pelatihan dinilai penting bagi setiap aparatur pelaksana untuk meminimalisir terjadinya risiko.
5. *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan)  
Dalam indikator ini mencakup tujuan yang ingin dicapai dalam proses pembentukan inovasi, faktor yang muncul sebagai indikator pendorong pembentukan inovasi serta hambatan yang terjadi selama penerapan inovasi.
6. *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)  
Indikator ini memberikan gambaran metode yang ditempuh oleh organisasi dalam mengumpulkan informasi yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam menentukan jenis inovasi (Yulianita dan Pradana, 2021). Serta melihat kemampuan pegawai organisasi dalam menciptakan pembaharuan sekaligus kemampuan dalam mengimplementasikan pembaharuan tersebut.  
Sehubungan dengan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, maka rumusan permasalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Poedak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Tujuan dari penelitian ini guna mendeskripsikan terkait pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik melalui inovasi aplikasi Poedak agar dapat dimanfaatkan bagi instansi Disdukcapil lainnya sebagai masukan penyelenggaraan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di era *new normal* dalam menghidupkan kembali regenerasi daya saing dan keberlanjutan organisasi dalam memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Sehingga hal tersebut menjadi menarik bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam mengenai inovasi pelayanan adminduk melalui aplikasi Poedak dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik”**.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dipilih peneliti guna memberikan deskripsi secara komprehensif mengenai inovasi pelayanan melalui aplikasi Poedak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai berikut:

“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.”

Analisis fokus penelitian menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi menurut (Bugge dkk., 2018) yang terdiri dari 6 (enam) indikator yaitu:

1. *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi)
  - a. Sistem regulasi atau kebijakan dalam penerapan inovasi aplikasi Poedak
  - b. *Standard Operating Procedure* (SOP) pada aplikasi Poedak
  - c. Pelaksanaan sosialisasi aplikasi Poedak
2. *Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi)
  - a. Metode penyampaian ide inovasi
  - b. Pengelolaan pengaduan
  - c. Adanya keterbaruan inovasi
3. *Innovation culture* (budaya inovasi)
  - a. Tingkat dukungan pimpinan terhadap inovasi
  - b. Sikap manajemen dan personel lainnya dalam menghadapi permasalahan yang terjadi
  - c. Prosedur penggunaan inovasi aplikasi Poedak
4. *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat)
  - a. Kemampuan aparatur pelaksana dalam mengoperasikan aplikasi Poedak
  - b. Teknologi yang digunakan pada aplikasi Poedak
5. *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan)
  - a. Tujuan adanya inovasi aplikasi Poedak
  - b. Hasil inovasi pelayanan melalui aplikasi Poedak
  - c. Faktor pendorong inovasi aplikasi Poedak
  - d. Hambatan atau kendala inovasi aplikasi Poedak
6. *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data informasi tunggal)
  - a. Metode yang diterapkan untuk menciptakan inovasi aplikasi Poedak sebagai layanan *one get service* (pelayanan satu pintu)
  - b. Turunan inovasi layanan baru dari aplikasi Poedak

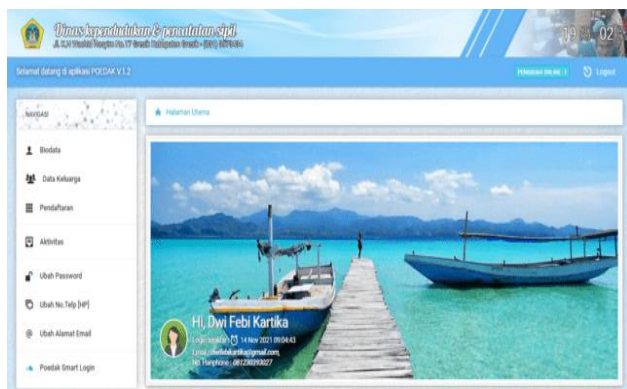
Subyek penelitian ini akan ditentukan dengan menggunakan pemilihan *nonprobability sampling* melalui teknik *purposive sampling*. Metode ini dipilih karena pengambilan sampel sumber data dengan memerhatikan pertimbangan-pertimbangan tertentu mengenai tingkat pengetahuan informan terhadap perolehan data yang akan diteliti. Sedangkan sumber data yang dipergunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh dari hasil dokumentasi dan wawancara dengan Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Gresik serta Bapak Aksan, Bapak Amin, dan Ibu Desy selaku masyarakat pengguna layanan adminduk di Disdukcapil Kabupaten Gresik. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari hasil uraian jurnal, berita, dan penelitian terdahulu mengenai inovasi. Pengumpulan data melalui metode wawancara, dokumentasi, observasi, serta studi literatur untuk mendukung perolehan informasi data yang akan diteliti. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model analisis menurut Miles dan Huberman yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehadiran *e-government*, selain sebagai salah satu tuntutan modernisasi dalam mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, juga menjadi salah satu bentuk terobosan baru dalam proses reformasi administrasi dan reformasi birokrasi yang menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang prima, akuntabel, kompeten, dan berkualitas (Huda dan Yunas, 2016). Kehadiran *e-government* juga mendorong terhadap keberhasilan dalam upaya peningkatan performa kualitas pelayanan serta sebagai upaya dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi selama proses penyelenggaraan pelayanan publik (Oktariyanda dan Rahayu, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *e-government* dalam manajemen pelayanan publik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya reformasi birokrasi dan terciptanya *good governance* (Pradana, dkk., 2017).

Sebagai langkah manifestasi reformasi administrasi dan reformasi birokrasi, instansi pemerintahan Disdukcapil Kabupaten Gresik menerapkan sebuah inovasi pelayanan melalui aplikasi Poedak (Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan) yang mulai diimplementasikan pada tanggal 14 September 2021. Poedak merupakan aplikasi berbasis *website* yang menjadi salah satu bentuk akses langsung kepada masyarakat di Kabupaten Gresik untuk memproses pengajuan pelayanan administrasi kependudukan guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan secara digital, cepat, dan akurat. Berikut merupakan tampilan pelayanan adminduk pada aplikasi Poedak:





Gambar 4

### Tampilan Aplikasi Poedak

Sumber: Dokumen Disdukcapil Kabupaten Gresik, 2021

Untuk mendeskripsikan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gresik melalui inovasi aplikasi Poedak, peneliti menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi oleh (Bugge dkk., 2018) yang terdiri dari 6 (enam) indikator diantaranya adalah *governance and innovation* (tata kelola dan inovasi); *sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi); *innovation culture* (budaya inovasi); *capabilities and tools* (kemampuan dan alat); *objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan); dan *collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data informasi tunggal). Untuk mengetahui deskripsi penjelasan yang lebih mendalam terkait inovasi aplikasi Poedak, maka setiap poin dalam inovasi aplikasi Poedak dapat dikaji dengan menggunakan faktor keberhasilan inovasi yang telah disebutkan.

#### a. *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi)

Pilar yang paling utama dalam tata kelola adalah masalah analisis kelembagaan yang di dalamnya termuat landasan kebijakan atau sistem regulasi (Scott, 2014). Dalam penerapan inovasi aplikasi Poedak, sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik telah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditentukan. Inovasi aplikasi Poedak merupakan produk dari Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Mekanisme Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Tindak lanjut dari keluarnya peraturan tersebut adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Kemudian dilengkapi lagi dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Persyaratam Formulir dan Buku dalam Administrasi Kependudukan. Peraturan pusat tersebut juga diikuti dengan adanya Peraturan Daerah yang mempertajam aturan layanan inovasi aplikasi Poedak, yakni melalui Peraturan Bupati Gresik Nomor 49

Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Gresik.

Dalam rangka menciptakan penyelenggaraan tugas pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, responsif, dan transparan serta sebagai upaya dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah maka perlu menerapkan adanya SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang harus dipenuhi, dalam implementasinya didukung dengan ketersediaan SOP (Standar Operasional Prosedur) bagi para aparatur pelaksana sebagai pedoman dalam melaksanakan tugasnya dan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. SOP pada aplikasi Poedak dikeluarkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Nomor 041/033/437.57/2020 mengenai standar pelayanan adminduk secara daring berbasis *website*. SOP tersebut dapat diakses oleh pengguna informasi publik dan bisa diunduh dalam bentuk *softcopy* melalui laman *website* Disdukcapil Kabupaten Gresik. Selain itu para pegawai atau operator yang menjalankan aplikasi Poedak juga dibekali dengan modul sebagai ruang gerak atau pembagian akses sesuai dengan *grade* yang ditangani. Sedangkan SOP di Disdukcapil Kabupaten Gresik sendiri telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001 2015, sehingga dapat dikatakan secara konsisten mekanisme, prosedur, dan perangkat yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan maupun dalam pengelolaan aplikasi Poedak sudah berstandar secara internasional. Sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan:

“Semua pelayanan di sini kita SOP-kan secara daring dengan Poedaknya, dan dinas kita sudah ISO 9001 2015.” (Wawancara pada tanggal 4 November 2021)

Dalam pelayanan publik, pengetahuan yang dimiliki masyarakat merupakan faktor penting kesuksesan sebuah inovasi pelayanan (Hapzah dkk., 2020). Pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat terkait inovasi aplikasi Poedak sangat dipengaruhi oleh proses sosialisasi yang diselenggarakan oleh pihak terkait agar pemanfaatan dan pengembangan dapat terwujud secara optimal. Selain itu, proses sosialisasi harus mutlak dilaksanakan kepada masyarakat luas guna mendukung terlaksananya kinerja pelayanan dan pengawasan (Eprilianto dkk., 2018). Hingga saat ini kegiatan sosialisasi telah diselenggarakan guna memperkenalkan aplikasi Poedak kepada masyarakat. Pertama, sosialisasi dengan anggota BPD dan Kepala Desa di setiap desa atau kelurahan di Kabupaten Gresik. Sosialisasi pada 8 November 2021 ini dilaksanakan di Pendopo Kabupaten Gresik dengan narasumber Komisi I DPRD Kabupaten Gresik, Ketua Umum Perkumpulan BPD Gresik, serta peserta Undangan

FGD. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang bersinergi dengan BPD dan Kepala Desa di setiap desa atau kelurahan di Kabupaten Gresik. Berikut dokumentasi pelaksanaannya:



**Gambar 5**

**Sosialisasi Aplikasi Poedak dengan BPD**

Sumber: Dokumen Disdukcapil Kabupaten Gresik, 2021

Kedua, sosialisasi inovasi aplikasi Poedak kepada OPD terkait, petugas register kecamatan, dan petugas register desa atau kelurahan. Sosialisasi yang diselenggarakan pada tanggal 21 September 2021 ini bertempat di Hotel Horison Gresik dengan dihadiri narasumber dari Tim Ahli Bupati Hari Fitrianto, S.P., M.P. dan dari Pengadilan Negeri Gresik Rina Indrajanti, S.H., M.H. Seperti gambar berikut:



**Gambar 6**

**Sosialisasi Aplikasi Poedak**

Sumber: Dokumen Disdukcapil Kabupaten Gresik, 2021

Ketiga, publikasi melalui *website* Disdukcapil Kabupaten Gresik, media sosial Instagram, Facebook, dan Youtube, serta melalui *banner* yang dipasang di loket bagian pelayanan. Sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan:

“Secara media kita mempunyai *website* yang menampilkan penggunaan serta syarat yang harus disiapkan untuk menggunakan aplikasi Poedak seperti Facebook, Instagram, Youtube, dan WhatsApp.” (Wawancara pada tanggal 4 November 2021)

Keempat, sosialisasi dengan ibu-ibu bidan desa. Sosialisasi yang diselenggarakan pada tanggal 03

November 2021 ini bertempat di Gedung Putri Mijil Kabupaten Gresik. Dengan narasumber Kepala Disdukcapil Gresik, Komisi I DPRD Gresik, Kepala Bidang dan Kepala Seksi Disdukcapil Gresik. Berikut merupakan dokumentasi pelaksanaannya:



**Gambar 7**

**Sosialisasi Aplikasi Poedak dengan Bidan Desa**

Sumber: Dokumen Disdukcapil Kabupaten Gresik, 2021

Kelima, *talk show* di radio, Kepala Disdukcapil Kabupaten Gresik mendapatkan kesempatan menjadi narasumber pada program Biru (Bincang Seru) di Radio Suara Gresik. Pada kesempatan *talk show* tersebut Kepala Dinas hadir didampingi oleh Bapak Baharuddin selaku Kasi Kelahiran dan Kematian dengan gambar berikut:



**Gambar 8**

**Sosialisasi Aplikasi Poedak di Radio Suara Gresik**

Sumber: Dokumen Suara Gresik, 2020

Berdasarkan uraian di atas, sejalan dengan indikator *Governance and innovation*, dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan inovasi aplikasi Poedak sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik telah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditentukan, hal ini dibuktikan dengan adanya Peraturan Pusat dan diikuti dengan Peraturan Daerah yang mempertajam aturan layanan inovasi aplikasi Poedak. Kemudian terkait manajemen pelayanan Disdukcapil Kabupaten Gresik sendiri merupakan dinas yang sudah memiliki sertifikasi ISO 9001 2015 yang merupakan tolak ukur global dalam desain penilaian sistem manajemen mutu bertaraf internasional. Sedangkan untuk proses sosialisasi, telah diselenggarakan baik secara *online* maupun *offline* guna memperkenalkan aplikasi Poedak kepada masyarakat.

b. *Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi)

Konsep inovasi pada dasarnya meliputi dua proses besar, pertama berkaitan dengan aktivitas penciptaan dan pengembangan gagasan atau ide baru, sementara proses selanjutnya berkaitan dengan aktivitas adaptasi atau implementasi dari gagasan baru tersebut. Secara lebih komprehensif, sebagaimana yang dikemukakan oleh Parzefall dkk. (2008) konsep inovasi melibatkan tiga aktivitas pokok yaitu *idea generation* (penciptaan ide), *idea promotion* (promosi ide) dan *idea realization* (realisasi ide). Inovasi pelayanan melalui aplikasi Poedak yang mulai diimplementasikan pada tanggal 14 September 2021 ini melalui tiga tahapan aktivitas pokok dalam proses penciptaannya sesuai dengan konsep yang disebutkan oleh Parzefall dkk. (2008). Pada tahap *Idea generation* atau aktivitas penciptaan ide, aplikasi Poedak sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan lahir atas prakarsa Bapak Khusaeni selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Gresik. Kedua yaitu *Idea promotion* atau promosi ide, pada aktifitas ini mekanisme penyampaian ide aplikasi Poedak kepada anggota organisasi dan *stakeholders* dilaksanakan melalui forum rapat kemudian keputusan yang dihasilkan pada forum tersebut *dishare* melalui grup WhatsApp. Ketiga yakni *Idea realization* atau realisasi ide, setelah proses penyampaian inovasi aplikasi Poedak dilakukan dan telah memperoleh dukungan dari seluruh aktor-aktor yang terlibat dalam inovasi kemudian para pelaksana organisasi bagian inovasi pelayanan merealisasikan ide tersebut untuk melakukan proses transformasi atau operasionalisasi ide-ide strategis pemimpin menjadi inovasi aplikasi Poedak. Proses-proses penyampaian sumber ide tersebut sesuai yang dijelaskan oleh Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan:

“Forum penyampaian ide inovasi aplikasi Poedak melalui rapat kemudian *dishare* di grup untuk dimasukkan judul inovasi, setelah disaring kemudian disusun sistematisnya arahnya kemana oleh bidang pelayanan yang saya nanungi.” (Wawancara pada tanggal 4 November 2021)

Secara umum aktivitas penciptaan ide inovasi sebagaimana yang diungkapkan oleh Littunen (2010) bahwasannya selain dari internal organisasi, aktor penting dalam penciptaan ide juga berasal dari eksternal organisasi. Atensi sumber ide yang berasal dari eksternal organisasi ini kemudian melahirkan konsep *open innovation* yang bermakna bahwa ide yang berasal dari internal maupun eksternal organisasi memiliki porsi yang sama pentingnya terhadap proses penciptaan inovasi sebagai upaya dalam menjaga keberlangsungan sebuah organisasi (Herwanto, 2015). Masyarakat sebagai salah satu aktor eksternal organisasi memberikan tuntutan yang

semakin besar terhadap peningkatan performa kualitas pelayanan publik. Pada fase ini, organisasi sebagai penyedia pelayanan publik juga harus bertransformasi menjadi organisasi yang inovatif untuk menanggapi tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut. Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik untuk mewadahi aspirasi, keluhan, komentar, saran, dan kritik untuk menunjang perbaikan pelayanan Disdukcapil kedepan, telah menyiapkan sebuah sistem yang bernama SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat). Sistem ini berfungsi untuk mengelola keluhan dan kritik dari masyarakat yang kemudian akan disampaikan kepada pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih ditingkatkan dan dioptimalkan. Pada sistem ini jika aduan masyarakat tidak ditindaklanjuti atau ditanggapi oleh instansi terkait dalam kurun waktu 14 hari maka instansi tersebut akan mendapatkan *punishment*. Sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan:

“Kami lebih memprioritaskan pengelolaan pengaduan di website SP4N-LAPOR karena jika pengaduan tersebut dalam 14 hari tidak ditanggapi berarti kita akan kena *punishment* pada waktu evaluasi pelayanan publik.” (Wawancara pada tanggal 4 November 2021)

Selain aplikasi SP4N LAPOR!, pengelolaan pengaduan di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Gresik dapat dilakukan melalui media konvensional dan media sosial. Untuk media konvensional masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui kotak saran. Sedangkan untuk media sosial masyarakat dapat mengirimkan aduannya melalui Instagram, Facebook, dan WhatsApp. Untuk selanjutnya aduan atau aspirasi dari masyarakat tersebut akan dilaporkan setiap bulan oleh petugas khusus sebagai bahan perbaikan pelayanan Disdukcapil kedepan. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan:

“Teman-teman ini secara khusus menangani pengaduan melalui media sosial termasuk Instagram, Facebook, dan WhatsApp. Kemudian petugas kita akan memberikan laporan dari *review* jawaban masyarakat untuk dilaporkan tiap bulan.” (Wawancara pada tanggal 4 November 2021)

Di dalam indikator keterbaruan inovasi menurut Permenpan RB Nomor 3 Tahun 2018 dijelaskan bahwa sebuah inovasi harus memberikan ide yang aktual, metode pemecahan masalah yang mutakhir, kebijakan dan model implementasi yang baru, atau pengembangan dari inovasi pelayanan publik yang ada. Dalam hal ini, kebaruan yang ditunjukkan oleh inovasi aplikasi Poedak dengan pelayanan yang sebelumnya diterapkan adalah pada aplikasi Poedak tidak ada pembatasan antrean layanan



sehingga masyarakat yang melakukan kepengurusan tidak perlu untuk berebut dalam mengambil nomor antrian dengan pemohon lain. Aplikasi Poedak juga mengalami pembaharuan versi, pada versi kedua ini aplikasi Poedak mengalami peningkatan baik dari segi penambahan jenis pelayanan serta pelebaran lokus pelayanan. Dari segi penambahan jenis pelayanan diantaranya; Pertama, adanya fitur khusus bagi rumah sakit dan puskesmas untuk membuat akta pada anak yang baru lahir sehingga orang tua tidak perlu repot dalam mengurus akta kelahiran anaknya. Sesuai dengan fungsinya, fitur ini dinamakan program Lahir Pulang Bawa Akta yang diluncurkan pada tanggal 22 Maret 2021. Kedua, berkas-berkas dokumen yang telah selesai dapat didownload dan dicetak secara mandiri oleh masyarakat ke kantor kecamatan terdekat. Ketiga, Aplikasi Poedak menambahkan jenis pelayanan baru salah satunya tersedianya fitur pendaftaran pindah atau keluar Kartu Keluarga.

Dari segi pelebaran lokus pelayanan, aplikasi Poedak saat ini telah melaksanakan kerja sama melalui penandatanganan Mou dengan 23 rumah sakit dan 32 puskesmas dalam melaksanakan program Lahir Pulang Bawa Akta, dimana layanan ini akan terhubung langsung dengan aplikasi Poedak. Berikut dokumentasi penyerahan dokumen Perjanjian Kerja Sama antara Disdukcapil Kabupaten Gresik dan Rumah Sakit:



Gambar 9

**Penyerahan Dokumen Perjanjian Kerja Sama**

Sumber: Dokumen Disdukcapil Kabupaten Gresik, 2021

Pelebaran lokus pelayanan melalui aplikasi Poedak juga dilaksanakan melalui kerja sama bersama desa-desa dengan dikawal oleh Perjanjian Kerja Sama (PKS), terhitung hingga saat ini terdapat 203 desa sudah melaksanakan pelayanan adminduk secara *online*. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan:

“Dari versi pertama ke kedua ada peningkatan melalui pelebaran lokus pelayanan hingga tingkat desa dengan dikawal oleh Perjanjian Kerja Sama (PKS), hingga saat ini terdapat 203 desa yang dapat menyelenggarakan pelayanan secara *online*.” (Wawancara pada tanggal 4 November 2021)

Berdasarkan uraian di atas, sejalan dengan indikator

*Sources of ideas for innovation* dapat diketahui bahwa dalam proses penyampaian sumber ide inovasi aplikasi Poedak melibatkan tiga aktivitas pokok yaitu *idea generation* (penciptaan ide), *idea promotion* (promosi ide) dan *idea realization* (realisasi ide). Perhatian terhadap ide inovasi di Disdukcapil Kabupaten Gresik tidak hanya bersumber dari internal organisasi tetapi juga dari eksternal organisasi melalui manajemen pengelolaan pengaduan yang baik guna mewedahi aspirasi, keluhan, komentar, saran, dan kritik untuk menunjang perbaikan pelayanan kedepan. Dibuktikan dengan adanya pengelolaan pengaduan melalui media konvensional (kotak saran) dan media sosial (SP4N LAPOR!, Instagram, Facebook, dan WhatsApp). Kemudian dari segi keterbaruan inovasi dari aplikasi Poedak ditunjukkan dengan adanya peningkatan baik dari segi penambahan jenis pelayanan serta pelebaran lokus pelayanan.

c. *Innovation culture* (budaya inovasi)

Determinan utama budaya inovasi yang sukses adalah dukungan manajemen puncak melalui pemimpin yang visioner sebagai pemegang peranan esensial dalam menumbuhkan budaya inovasi (Ismail, 2007). Keberhasilan Kepala Disdukcapil Kabupaten Gresik menjadi salah satu contoh figur pemimpin visioner yang mampu mewujudkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan berdampak positif pada kemudahan masyarakat dalam kepengurusan adminduk. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya aplikasi Poedak sebagai inovasi pelayanan publik dari Disdukcapil Kabupaten Gresik yang lahir atas prakarsa Bapak Khusaeni selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Pentingnya budaya kepemimpinan pada Disdukcapil Kabupaten Gresik dalam inisiasi inovasi pelayanan adminduk ini turut memengaruhi iklim melalui terobosan ide atau metode pelayanan lain pada aplikasi Poedak yang dianggap baru di lingkungan Disdukcapil diantaranya program Lahir Pulang Bawa Akta, Desa Siap dan Lancip, PPKM Mandiri, serta program Dan Tak Mau Akhir. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan:

“Terkait dengan dukungan pasti pioner tertinggi di Dukcapil adalah Pak Kadis (Kepala Dinas), contohnya yaitu beberapa inovasi yang diprakarsai langsung oleh Pak Kadis seperti aplikasi Poedak, program Lahir Pulang Bawa Akta, Desa Siap dan Lancip, PPKM Mandiri, serta program Dan Tak Mau Akhir.” (Wawancara pada tanggal 4 November 2021)

Ukuran budaya inovasi tidak hanya mencakup tingkat dukungan kepemimpinan, faktor lain yang menjadi pemegang peranan krusial adalah sikap manajemen dan anggota organisasi terhadap permasalahan dan perubahan yang dihadapi (Arundel dkk., 2019). Kemampuan adaptif pegawai di Disdukcapil Kabupaten Gresik dalam

menghadapi perubahan dan permasalahan yang ada salah satunya dapat dilihat dari kasus peretasan data penduduk yang telah terjadi di beberapa instansi Disdukcapil yaitu Kabupaten Malang, Kabupaten Bekasi, Kota Bogor, dan Kabupaten Subang. Dengan adanya permasalahan tersebut langkah tanggap yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik sebagai upaya mitigasi risiko yaitu dengan mematikan jaringan layanan aplikasi Poedak agar diperkuat layanan *firewall* dan sistem pengamanan lainnya. Wujud langkah pengamanan oleh pihak Disdukcapil dilakukan melalui kerja sama dengan Diskominfo Kabupaten Gresik dengan menyiapkan dua jalur jaringan, satu dari pusat (JARKOMDA) dan satunya disiapkan sendiri oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik terkait *tracking* masuk dan keluar, hal ini dilakukan agar *generic password* tidak bisa terulang dan hanya bisa digunakan oleh satu orang sehingga apabila pemohon membuka Poedak kemudian ditutup lalu dilanjut membuka kembali aplikasi tersebut, maka secara otomatis pemohon diarahkan untuk mendaftarkan kembali karena adanya *generic password* terkait dengan waktu. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan:

“Dengan adanya indikasi *hack* di beberapa instansi, Dukcapil Gresik dengan Kominfo menyiapkan dua jalur jaringan yang disiapkan oleh Kominfo. Satu dari pusat (JARKOMDA) satunya kita siapkan sendiri terkait *tracking* masuk dan keluar untuk mengatur *generic password*.” (Wawancara pada tanggal 4 November 2021)

Budaya dari adanya inovasi Poedak adalah memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam kepengurusan dokumen adminduk secara digital, mudah, cepat, dan akurat. Untuk mewujudkannya, Disdukcapil Kabupaten Gresik memberikan kemudahan prosedur pelayanan dalam kepengurusan adminduk pada aplikasi Poedak. Pertama, pemohon harus mendaftarkan akun terlebih dahulu dengan memasukkan No. KK, No. HP, dan e-mail; kedua, memasukkan kode aktivasi akun dari SMS yang telah diterima kemudian klik aktivasi akun; ketiga, melakukan proses login dan pemohon dapat mengajukan berkas dokumen dengan memilih menu pendaftaran; kelima, mengisi form dan mengupload berkas pendukung; setelah selesai diupload pemohon dapat memantau berkas pengajuan pada fitur *activation menu*, apabila berkas yang diajukan telah disetujui maka pemohon akan mendapatkan notifikasi melalui SMS berupa lokasi beserta waktu pengambilan berkas. Sejak diluncurkan pada tanggal 14 September 2020, inovasi aplikasi ini mengalami sambutan positif dari masyarakat karena kemudahan pelayanan yang diberikan, sebagaimana yang diutarakan oleh Ibu Desy selaku masyarakat Menganti:

“Alhamdulillah lewat web Poedak dimudahkan mengurus Akta Anak & KK, baru ke kantor langsung diproses. Sebelumnya daftar via web Poedak, kalau sudah dapat sms, tinggal bawa berkas *hardcopy* ke kantor terdekat.” (Wawancara pada tanggal 22 Desember 2021)

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Disdukcapil Kabupaten Gresik telah menerapkan indikator budaya inovasi sesuai dengan teori Bugge dkk. (2018) dalam memberikan kemudahan pelayanan adminduk kepada masyarakat. Keberhasilan ini dilihat dari beberapa faktor yaitu adanya dukungan manajemen puncak (pimpinan) yang tinggi melalui Kepala Disdukcapil Kabupaten Gresik dalam menumbuhkan budaya inovasi, kemampuan adaptif pegawai dalam menghadapi perubahan dan permasalahan yang terjadi, serta kemudahan prosedur pelayanan melalui aplikasi Poedak dalam kepengurusan adminduk.

#### d. *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat)

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Saleh dkk. (2013) bahwa aspek fundamental yang harus dimiliki oleh instansi pemerintah agar memiliki kapabilitas dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanannya adalah aparatur pelaksana yang profesional dan memiliki kompetensi personal paripurna. Untuk mewujudkan tujuan tersebut upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik adalah dengan memberikan bimtek (bimbingan teknis) kepada para aparatur pelaksana hingga tingkat desa agar memiliki informasi dan kompetensi terkait mekanisme dan persyaratan pengurusan berbagai dokumen melalui aplikasi Poedak secara benar. Adapun beberapa kegiatan bimtek diuraikan sebagai berikut:

Pertama, bimtek (bimbingan teknis) kepada bidan desa sebagai petugas register dalam program Lahir Pulang Bawa Akta melalui aplikasi Poedak yang diselenggarakan pada tanggal 03 November 2021 di Gedung Putri Mijil Kabupaten Gresik. Dengan Narasumber Bapak Khusaeni selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Gresik dan Bapak Jumanto selaku Ketua Komisi I DPRD Gresik.



**Gambar 10**

#### **Bimtek Kepada Bidan Desa**

Sumber: Dokumen Disdukcapil Kabupaten Gresik, 2021

Kedua, bimtek (bimbingan teknis) kepada para petugas register desa atau kelurahan yang diselenggarakan di Hotel Horison Gresik. Berikut merupakan dokumentasi pelaksanaannya:



**Gambar 11**

**Bimtek Kepada Petugas Register Desa/Kelurahan**

Sumber: Dokumen Disdukcapil Kabupaten Gresik, 2021

Ketiga, pelaksanaan forum evaluasi pelayanan kepada para pegawai Disdukcapil Kabupaten Gresik yang diselenggarakan setiap hari jumat untuk evaluasi peningkatan kinerja pegawai.



**Gambar 12**

**Evaluasi Kinerja Pegawai Disdukcapil**

Sumber: Dokumen Disdukcapil Kabupaten Gresik, 2021

Sedangkan alat atau teknologi yang diterapkan pada aplikasi Poedak adalah sistem *database* kependudukan berbasis *website* yang dibangun dengan sistem *one get service* (pelayanan satu pintu) sehingga menjadikan aplikasi Poedak ini ringan dan mudah untuk diinstalasi oleh masyarakat, yang dirancang dengan menggunakan:

- 1) Bahasa pemrograman: javascript, html, css, php
- 2) Perangkat lunak : text editor
- 3) *Database* : mysql/mongoDB

Aplikasi Poedak ini berisi sekumpulan sub sistem yang berkaitan, membentuk satu kesatuan yang saling bekerjasama dan berinteraksi untuk melaksanakan fungsi pelayanan berupa *input* dan *output*. Karena sejatinya aplikasi Poedak merupakan alat sebagai komunikasi pemohon dengan Disdukcapil (diwakili operator) untuk dijalankan ke sistem induk (SIAK) agar bisa diproduksi dokumennya, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi Poedak tidak berperan dalam pengolahan produknya

(*Processing*) tetapi SIAK sebagai sistem induk yang berfungsi dalam mencetak dokumen melalui *barcodenya*. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan:

“Poedak bukan sarana untuk cetak tapi tempat untuk *upload* dan *download* dokumen, sehingga masyarakat desa, kecamatan, puskesmas, rumah sakit itu bisa cetak mandiri.” (Wawancara pada tanggal 4 November 2021)

Melalui prinsip *user friendly* yang dibangun, inovasi aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam *penginputan* persyaratan berkas dokumen secara cepat dan akurat terutama telah dilengkapi dengan versi *online* yang dapat membantu masyarakat dalam mengajukan pelayanan dokumen kependudukan cukup via laptop, komputer, atau *smartphone*. Setelah masyarakat *login* dan *input* dokumen administrasi sesuai persyaratan yang ditentukan pemohon cukup menunggu notifikasi melalui SMS berupa lokasi beserta waktu pengambilan berkas.

Dari uraian penjelasan di atas, sejalan dengan indikator *Capabilities and tools*, dapat disimpulkan bahwa upaya pengembangan kompetensi oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik untuk membentuk kemampuan yang profesional dan memiliki kompetensi personal paripurna dalam menjalankan aplikasi Poedak diselenggarakan melalui bimtek (bimbingan teknis) secara berkala kepada para aparatur pelaksana. Sedangkan mengenai alat atau teknologi yang digunakan pada aplikasi Poedak sebagai sistem *database* berbasis *website* memiliki performa dan fungsional yang baik.

e. *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan)

Tujuan dan hasil dari adanya inovasi Poedak adalah sebagai langkah manifestasi reformasi administrasi dan reformasi birokrasi oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik melalui optimalisasi pelayanan berbasis elektronik guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen adminduk secara digital, mudah, cepat, dan akurat. Sejak inovasi aplikasi Poedak dirilis pada 14 September 2020 jumlah masyarakat yang telah melakukan kepengurusan adminduk melalui aplikasi Poedak telah mencapai jumlah 37.057, jika diakumulasikan terdapat 203 desa, 32 puskesmas, dan 23 rumah sakit. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan:

“Terakhir kemarin kita *recordkan user* yang masuk secara mandiri telah mencapai jumlah 37.057 jika diakumulasikan ada 203 desa, 32 puskesmas, dan 23 rumah sakit.” (Wawancara pada tanggal 4 November 2021)

Sedangkan faktor pendorong yang melatar belakangi terbentuknya aplikasi Poedak adalah berbagai



permasalahan yang dialami serta kapabilitas yang bervariasi dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan yang diakibatkan oleh faktor manusia dan sistem, diantaranya: 1) Dependensi sistem: (a) Sarana prasarana: Terbatasnya jumlah blanko, ruang tunggu minim, perangkat komputer lemah; (b) Prosedur yang berbelit-belit (c) Teknologi informasi yang kurang mendukung: Jaringan lambat; (2) Faktor moral: (a) Calo dan diskriminasi; (b) Tingkat kesadaran publik rendah; (c) Integritas pegawai birokrat tidak berorientasi pada pelayanan; (d) SDM tidak berkompoten: Tidak memiliki sertifikasi (Wiryanto, 2020).

Dalam penerapan aplikasi Poedak juga terdapat faktor penghambat yang dihadapi dalam proses sosialisasi. Sesuai yang telah dijelaskan sebelumnya Disdukcapil Kabupaten Gresik telah melaksanakan beberapa kegiatan guna mempublikasikan aplikasi Poedak baik melalui *offline* maupun *online*, namun hingga saat ini masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mekanisme baru dalam kepengurusan adminduk melalui aplikasi tersebut. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pemohon terutama dari desa yang datang secara langsung di kantor Disdukcapil untuk melakukan kepengurusan adminduk. Adanya permasalahan ini disebabkan oleh kurangnya pihak Disdukcapil dalam memberikan informasi secara berkala pada masyarakat desa di tingkat Kecamatan/ Kelurahan atau RT/RW dan sebaliknya kurangnya partisipasi masyarakat dalam merespons atau menanggapi terhadap program yang digalakkan oleh pemerintah. Kurang maksimalnya saluran komunikasi yang digunakan dalam mensosialisasikan aplikasi Poedak memberikan peluang masih tingginya angka calo di Kabupaten Gresik, permasalahan ini juga pada dasarnya dikarenakan masyarakat kurang memahami mengenai mekanisme kepengurusan adminduk melalui aplikasi tersebut terutama mengenai transparansi prosedur, waktu, dan biaya. Sebagaimana dari hasil wawancara yang diutarakan oleh Bapak Aksan selaku masyarakat Kecamatan Panceng Desa Campurejo:

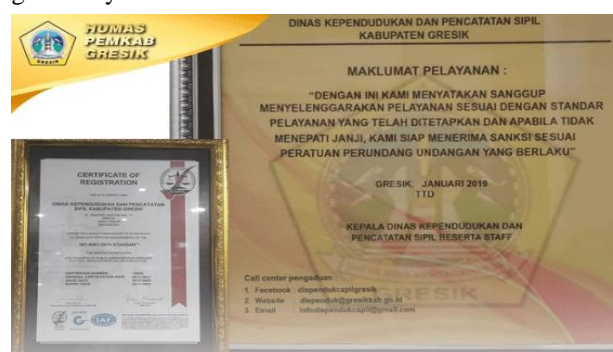
“Saya sendiri belum mengetahui kalau sekarang ada aplikasi itu jadi terpaksa memakai jasa tetangga karena kalau kesana sendiri jaraknya sangat jauh dan malah mengahabiskan lebih banyak biaya.” (Wawancara pada tanggal 11 November 2021)

Sesuai dengan penjelasan di atas, menunjukkan bahwa pelayanan oleh Disdukcapil melalui aplikasi Poedak belum sepenuhnya berjalan secara efektif untuk memberikan kemudahan dalam melakukan kepengurusan adminduk secara digital, mudah, cepat, dan akurat. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui adanya mekanisme baru dalam pengajuan layanan adminduk melalui aplikasi Poedak karena kurang maksimalnya saluran komunikasi yang digunakan dalam

proses sosialisasi terutama komunikasi secara langsung kepada masyarakat desa yang belum melek teknologi.

f. *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data informasi tunggal)

Inovasi aplikasi Poedak merupakan sistem *database* kependudukan berbasis *website* yang terintegrasi dengan instansi atau dinas terkait guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen adminduk secara digital. Komitemen Disdukcapil dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dibuktikan dengan adanya maklumat pelayanan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik dan sertifikat ISO 9001 2015 menuju pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat. Berikut gambarnya:



**Gambar 13**

**Maklumat Pelayanan dan Sertifikat ISO**

Sumber: Dokumen Humas Pemkab Gresik, 2021

Sebagai upaya dalam menjaga iklim penciptaan inovasi ide-ide baru agar tidak hanya berhenti pada versi aplikasi Poedak sekarang, Disdukcapil Kabupaten Gresik telah melahirkan pembaharuan-pembaharuan dalam mekanisme pelayanan adminduk sebagai langkah menuju pelayanan yang prima. Untuk mengumpulkan data inovasi, diperoleh informasi bahwa pola pelayanan adminduk yang diterapkan sebelumnya diselenggarakan secara konvensional, masyarakat yang akan mengajukan pelayanan adminduk harus datang secara langsung ke kantor Disdukcapil untuk dilayani secara *offline* (tatap muka), kemudian diarahkan untuk mengisi formulir permohonan serta melengkapi berkas-berkas dokumen persyaratan. Setelah adanya evaluasi, mekanisme pelayanan adminduk mengalami transformasi dengan dilaksanakan melalui aplikasi WhatsApp. Namun, di sisi lain pelayanan melalui aplikasi WhatsApp ini membutuhkan waktu yang cukup lama, karena banyaknya pengajuan pelayanan dari masyarakat. Petugas juga menghadapi kendala dalam melacak kembali ketika terjadi kesalahan atau kekurangan terhadap berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon, karena urutan pesan teratas di WhatsApp dari pemohon yang baru mengirimkan pesan.



Dari permasalahan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Gresik menghadirkan inovasi aplikasi Poedak berbasis *website* yang dibangun dengan prinsip *user friendly* melalui sistem pelayanan satu pintu (*one get service*) sehingga menjadikan aplikasi Poedak ringan dan mudah untuk diinstalasi. Sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Amin masyarakat Kecamatan Menganti yang telah merasakan kemudahan kepengurusan adminduk melalui aplikasi Poedak:

“Lewat aplikasi Poedak, semua jenis pelayanan dapat diurus melalui aplikasi itu dan juga menurut saya aplikasi ini sangat mudah untuk digunakan terutama bagi masyarakat yang tidak melek teknologi seperti saya.” (Wawancara pada tanggal 13 Desember 2021)

Inovasi pelayanan adminduk melalui aplikasi Poedak tidak berhenti pada titik ini, Disdukcapil senantiasa melakukan evaluasi untuk penciptaan ide atau cara lain pada aplikasi Poedak yang dianggap baru di lingkungan Disdukcapil diantaranya program Lahir Pulang Bawa Akta, Desa Siap dan Lancip, PPKM Mandiri, serta program Dan Tak Mau Akhir. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan:

“Sebagai langkah percepatan, kami juga akan mengangkat program Dan Tak Mau Akhir (Bidan Desa Cetak Mandiri Untuk Akta Kelahiran) dan PPKM Mandiri (Pelayanan Pendaftaran Penduduk Akhir Secara Mandiri) yang *dilaunching* tahun depan.” (Wawancara pada tanggal 4 November 2021)

Berdasarkan uraian di atas, sejalan dengan indikator *Collecting innovation data for single innovations*, dapat diketahui bahwa inovasi aplikasi Poedak merupakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *website* dengan prinsip *user friendly* melalui sistem pelayanan satu pintu (*one get service*) sehingga menjadikan aplikasi ini ringan dan mudah untuk diinstalasi oleh masyarakat, yang dapat diakses secara *online* melalui *website* <https://poedak.gresikkab.go.id/>. Pembaharuan inovasi pada aplikasi Poedak juga dilakukan secara berkala dengan dibuktikan lahirnya beberapa program baru yang terhubung langsung dengan aplikasi Poedak diantaranya program Lahir Pulang Bawa Akta, Desa Siap dan Lancip, PPKM Mandiri, serta program Dan Tak Mau Akhir.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berlandaskan data yang telah dipaparkan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hadirnya inovasi aplikasi Poedak (Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan indikator pada teori Bugge dkk. (2018).

Indikator *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi), sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan dalam penerapan inovasi aplikasi Poedak telah sesuai dengan aturan yang telah ditentukan dengan didasari adanya Peraturan Pusat dan diikuti dengan Peraturan Daerah yang mempertajam aturan layanan inovasi aplikasi Poedak serta tersedianya SOP sebagai pedoman bagi aparatur pelaksana. Hal ini dibuktikan dengan pencapaian Disdukcapil Kabupaten Gresik dalam memperoleh sertifikasi ISO 9001 2015 yang merupakan tolak ukur global dalam desain penilaian sistem manajemen mutu bertaraf internasional.

Indikator *sources of ideas for innovation* (sumber ide inovasi), atensi terhadap ide inovasi di Disdukcapil Kabupaten Gresik tidak hanya bersumber dari internal organisasi tetapi juga dari eksternal organisasi melalui manajemen pengelolaan pengaduan yang baik guna mewadahi aspirasi, keluhan, komentar, saran, dan kritik untuk menunjang perbaikan pelayanan kedepan. Dari segi keterbaruan inovasi aplikasi Poedak, ditunjukkan dengan adanya peningkatan baik dari segi penambahan jenis pelayanan serta pelebaran lokus pelayanan.

Indikator *innovation culture* (budaya inovasi), Disdukcapil Kabupaten Gresik telah menerapkan budaya inovasi sesuai dengan teori Bugge dkk. (2018) dalam memberikan kemudahan pelayanan adminduk kepada masyarakat. Keberhasilan ini dilihat dari beberapa faktor yaitu adanya dukungan manajemen puncak (pimpinan) yang tinggi melalui kepala Disdukcapil Kabupaten Gresik dalam menumbuhkan budaya inovasi, kemampuan adaptif pegawai dalam menghadapi perubahan dan permasalahan yang terjadi, serta kemudahan prosedur pelayanan kepengurusan adminduk bagi masyarakat.

Indikator *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat), upaya Disdukcapil Kabupaten Gresik dalam 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 dan tidak ditemukan kendala yang signifikan. Sedangkan mengenai alat atau teknologi yang digunakan pada aplikasi Poedak sebagai sistem *database* berbasis *website* memiliki performa dan fungsional yang baik.

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 oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik melalui optimalisasi pelayanan berbasis digital guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen adminduk secara digital, cepat, dan akurat. Hambatan yang dihadapi adalah

masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya mekanisme baru dalam pengajuan layanan adminduk melalui aplikasi Poedak karena kurang maksimalnya saluran komunikasi yang digunakan dalam mensosialisasikan aplikasi Poedak terutama kepada masyarakat desa yang belum melek teknologi.

Indikator *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal), inovasi aplikasi Poedak memberikan pelayanan adminduk berbasis *website* dengan prinsip *user friendly* melalui sistem pelayanan satu pintu (*one get service*) sehingga aplikasi ini ringan dan mudah untuk diinstalasi oleh masyarakat serta secara berkala memberikan pembaharuan inovasi mengenai mekanisme pelayanan adminduk yang terhubung langsung pada aplikasi Poedak melalui beberapa program baru yang dihadirkan.

### Saran

1. Keamanan aplikasi diperlukan peningkatan secara berkala sebagai upaya mitigasi risiko terhadap kemungkinan kasus peretasan data oleh *hacker*.
2. Memaksimalkan saluran komunikasi yang digunakan dalam mempublikasikan aplikasi Poedak terutama komunikasi secara langsung kepada masyarakat desa yang belum melek teknologi.
3. Meningkatkan keterbukaan informasi apabila aplikasi Poedak mengalami *trouble* (masalah) melalui berbagai kanal media sosial Instagram, Facebook, *Website* Disdukcapil, Twitter, dan lain-lain.
4. Memberikan arahan kepada aparaturnya pelaksana desa untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat di desa mengenai mekanisme pengajuan pelayanan dan persyaratan berkas dokumen melalui aplikasi Poedak secara benar.
5. Diperlukan upaya *upgrade* agar aplikasi Poedak tidak hanya berbasis *website* tetapi juga menjadi aplikasi yang dapat diunduh melalui *smartphone*.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang berkontribusi dalam proses penyusunan artikel ilmiah ini, diantaranya:

1. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
2. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. dan Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. Seluruh pihak yang turut memberikan dukungan dan bantuan sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat terselesaikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). *Advancing Innovation in the Publik Sector: Aligning Innovation Measurement With Policy Goals. Research Policy*, 48 (3), 789–798.
- Asmara, A. Y. & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovation)*, 3 (2), 57-67.
- Bekkers, V. & Tummers, L. (2018). *Innovation in the Public Sector: Towards an Open and Collaborative Approach. International Review of Administrative Sciences*, 84 (2), 209–213.
- Eprilianto, D. F., Niswah, F., & Meirinawati. (2018). *Innovation in the Public Sector in the Digital Era (A Study of the Process Diffusion of SIMPUS in Yogyakarta)*. Atlantis Press, 226, 156-162.
- Hapzah dkk. (2020). Tata Kelola Inovasi Pelayanan Publik: Dimensi Kelembagaan, Aktor Kebijakan dan Masyarakat. *PJIAP (Publisia Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 5 (2), 153- 164.
- Herwanto, T. (2015). Pentingnya Komitmen Penuh Organisasi dan *Stakeholders* dalam Mewujudkan Inovasi Publik. *JIAP (Jurnal Ilmiah Administrasi Publik)*, 1 (2), 19-26.
- Huda & Yunas. (2016). *The Development of e-Government Sistem in Indonesia*. *Jurnal Bina Praja*, 8 (1), 97-108.
- Ismail dkk. (2007). *Framework of the Culture of Innovation: a Revisit*. *Jurnal Kemanusiaan*: 9, 38-49.
- Janet V. Denhardt & Robert B. Denhardt. (2003). *The New Publik Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Kemenpan RB. (2018). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018
- Kemenpan RB. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021
- Kompas.com. (2020). Pandemi Covid-19, Gresik Luncurkan aplikasi Poedak. Apa Istimewanya?. <https://regional.kompas.com/read/2020/09/17/07473861/pandemi-Covid-19-gresik-luncurkan-aplikasi-poedak-apa-istimewanya?page=all>.
- Littunen, M.V.H. (2010). *Types of Innovation, Sources of Information and Performance in Entrepreneurial SMEs, European Journal of Innovation Management*, 13 (2), 128-154.
- Nasionaltempo.co. (2021). Data Dukcapil di 4 Daerah Diduga Bocor, Anggota DPR Minta Polisi Bertindak. <https://nasional.tempo.co/read/1472775/>

data-dukcapil-di-4-daerah-diduga-bocor-anggota-dpr-minta-polisi-bertindak/full&view=ok

Administrasi Kependudukan di Desa Sidomuyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. *Publika*, 9 (3), 227-242.

- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “*Welfare State*”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 429-453.
- Oktariyanda, T. A. & Rahaju, T. (2018). *E-government Strategy Of Surabaya City Government Through e-rt / rw to Improve The Quality of Publik Service* *Egovernment Strategy of Surabaya City Government Through e-rt / rw to Improve the Quality of Publik Service. Journal of Physics: Conference Series*, 953 (1), 1–6.
- Ombudsman. (2020). Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 (p.15). *Ombudsman.go.id*
- Parzefall dkk. (2008). *Employee innovativeness in organizations: a Review*. *LTA, The Finish Journal of Business Economics*: 2(8), 165-182
- Perbup Gresik Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Peringkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Gresik.
- Poedak.gresikkab.go.id. (2021). Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan.
- Pradana, G. W., Fanida E. H., & Niswah, F., (2018). *Intranet and Village Community: Optimization of Public Service Based on Electronic Government at the Local Level. Journal of Physics: Conference Series*, 953 (1), 1-7.
- Saleh dkk. (2013). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur. Malang: UB Press.
- Salge, T.O. & Vera, A. (2012). *Benefiting From Public Sector Innovation: the Moderating Role of Customer and Learning Orientation*, *Public Administration Review*: 12, 550-560.
- Scott, W. (2014). *Institution and Organizations: Idea, Interest, and Identities*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif, dan R&D. Jawa Barat: Alfabeta.
- Timesindonesia.co.id. (2020). Lewat Aplikasi Poedak, Pengurusan Adminduk di Gresik Kian Mudah. <https://www.timesindonesia.co.id/read/news/296810/lewat-aplikasi-poedak-pengurusanadminduk-di-gresik-kian-mudah>.
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*, 142-149.
- Yulianita, R. P. & Pradana, G. W. (2021). Inovasi Aplikasi “*Smart Desa*” dalam Bidang Pelayanan

