

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

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**OLEH :**

**INDIE NURUL FITRI**  
NPM. 19041010075

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2024**



**LEMBAR PERSETUJUAN  
IMPLEMENTASI APLIKASI PELAYANAN *ONLINE*  
PENDAFTARAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (POEDAK)**

**DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh :

**INDIE NURUL FITRI**  
NPM. 19041010075

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

**Menyetujui,  
Dosen Pembimbing**

**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
NIP.196103231989031001

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
NIP. 196804182021211006



LEMBAR PENGESAHAN

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

Disusun Oleh :


Indie Nurul Fitri  
NPM. 19041010075

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penilai dan diterbitkan pada Jurnal  
Governansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara (Terakreditasi Sinta 4)  
Volume 11 Nomor 1, April 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENILAI


  
Tukiman S.Sos. M.Si  
NIP. 196103231989031001

1. Ketua  
  
Bagus Nuari Harmawan. S.Sos. MPA  
NPT. 21119930125317


2. Sekretaris

  
Tukiman S.Sos. M.Si  
NIP. 196103231989031001

3. Anggota

  
Binti Azizatul Nafi'ah. S.IAN. MPA  
NIP. 199207262022032008

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
Dr. Catur Suratnoaji. M.Si  
NIP. 196804182021211006



**LEMBAR REVISI**

**IMPLEMENTASI APLIKASI PELAYANAN *ONLINE* PENDAFTARAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (POEDAK) DI DINAS**

**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh :

Indie Nurul Fitri  
NPM. 19041010075

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 9 Desember 2024

**TIM PENILAI**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Anggota**

Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA  
NPT. 21119930125317

Tukiman S.Sos., M.Si  
NIP. 196103231989031001

Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN.,  
MPA  
NIP. 199207262022032008

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indie Nurul Fitri  
NPM : 19041010075  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi Pelayanan *Online* Pendaftaran  
Administrasi Kependudukan (Poedak) di Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan dengan cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 9 Desember 2024

Yang Pembuat Pernyataan,



**Indie Nurul Fitri**  
NPM. 19041010075

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Aplikasi Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Tukiman S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa timur;

5. Bapak Sriyanto, S.T selaku Kepala Bidang PIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik;
6. Kedua orang tua penulis dan keluarga yang selalu mengiringi penulis dengan doa, nasehat serta memberikan motivasi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan ini;
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang telah berkenan menjadi lokasi penelitian dan memberikan informasi serta data yang dibutuhkan bagi penulisan skripsi ini;
8. Adinda Maulina, Kartika Dwijayanti, Ayu Lintang selaku sahabat dan teman selama di perkuliahan yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini
9. Erika yang telah membantu dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Cella, Fatim, Nisfi selaku sahabat yang telah mendukung dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
11. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2019 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, Agustus 2024

Penulis

## **ABSTRAK**

# **IMPLEMENTASI APLIKASI PELAYANAN *ONLINE* PENDAFTARAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (POEDAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK**

INDIE NURUL FITRI

19041010075

Penelitian ini menganalisis implementasi aplikasi Poedak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Hasil studi menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Poedak telah diterapkan, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Faktor komunikasi belum efektif karena banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini dan lebih memilih mengurus administrasi secara langsung di kantor pemerintahan. Sosialisasi yang belum menyeluruh menjadi kendala utama. Faktor sumber daya juga belum memadai, dengan jumlah staf dan fasilitas yang terbatas mempengaruhi efektivitas layanan. Namun, distribusi informasi dan kewenangan sudah cukup baik. Faktor disposisi telah berjalan dengan baik, dengan pegawai yang memahami dan berkomitmen terhadap implementasi Poedak, meskipun respons terhadap masalah masih perlu ditingkatkan. Struktur birokrasi sudah diatur dengan baik melalui SOP yang ada.

**Kata kunci :** Implementasi, Administrasi Kependudukan, Aplikasi



## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF THE ONLINE SERVICE APPLICATION FOR POPULATION ADMINISTRATION REGISTRATION (POEDAK) AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF GRESIK DISTRICT**

*This study analyzes the implementation of the Poedak application at the Office of Population and Civil Registration of Gresik Regency. The results indicate that although the Poedak application has been deployed, its implementation is not yet fully optimal. The communication factor is ineffective, as many residents are unaware of the application and prefer to handle administrative matters directly at government offices. The lack of comprehensive outreach has been a major obstacle. The resource factor is also inadequate, with limited staff and facilities affecting service effectiveness. However, the distribution of information and authority is fairly well managed. The disposition factor has been well managed, with staff understanding and committing to the implementation of Poedak, although response times to issues still need improvement. The bureaucratic structure is well-regulated through existing SOPs.*

***Keyword : Implementation, Population Administration, Application***

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Kebijakan Publik.....	16
2.2.3 E-Government.....	16
2.2.4 Implementasi .....	18



2.2.5 Model Implementasi.....	18
2.2.6 Aplikasi Poedak (Pelayanan <i>Online</i> Pendaftaran Administrasi Kependudukan) .....	23
2.3 Kerangka Berpikir .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Lokasi Penelitian .....	26
3.3 Fokus Penelitian .....	27
3.4 Sumber Data.....	29
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
3.8 Keabsahan Data.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik .....	35
4.1.2 Visi dan Misi .....	36
4.1.3 Tujuan .....	36
4.1.4 Struktur Organisasi.....	36
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi .....	37
4.1.6 Komposisi Pegawai.....	44
4.2 Hasil Penelitian .....	45
4.2.1 Komunikasi .....	46
4.2.2 Sumber Daya.....	56
4.2.3 Disposisi.....	67

4.2.4 Struktur Birokrasi.....	73
4.3 Pembahasan.....	78
1. Komunikasi .....	79
2. Sumber Daya.....	81
3. Disposisi.....	84
4. Struktur Birokrasi.....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan masyarakat terkait aplikasi Poedak.....	8
Gambar 3. 1 Komponen Data Analisis Model Interaktif.....	32
Gambar 4. 1 Kantor Dispendukcapil kabupaten Gresik.....	35
Gambar 4. 2 Struktur organisasi Dispendukcapil Kabupaten Gresik .....	37
Gambar 4. 3 Media Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.....	50
Gambar 4. 4 Alur Pendaftaran Aplikasi Poedak .....	54
Gambar 4. 5 Ruang Pelayanan .....	66
Gambar 4. 6 Sarana dan Prasarana.....	66
Gambar 4. 7 SOP Pelayanan Pendaftaran POEDAK.....	75
Gambar 4. 8 SOP Pelayanan Pengajuan POEDAK' .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pemohon Administrasi Kependudukan pada Aplikasi poedak tahun 2022 .....	7
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	15
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	45
Tabel 4. 3 Data Pegawai Pelaksana Poedak.....	58
Tabel 4. 4 Data Pengguna Poedak.....	63