

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital Pelaku Para Dewi Di Desa Bandarasri, Kab. Mojokerto

Oleh:

Wisda Fawwas Firdausiva,

Ilmi Usrotin Choiriyah

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2026



Pendahuluan

Seiring perkembangan teknologi informasi, pemerintah melakukan transformasi pelayanan dari sistem manual menjadi digital melalui aplikasi Pelaku Para Dewi di Desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto. (Aplikasi Pelaku Para Dewi) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kabupaten Mojokerto untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah domisili melalui kantor desa. Penerapan aplikasi ini mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dengan mempercepat proses administrasi, mengurangi prosedur manual, serta meningkatkan akurasi data kependudukan.

Penelitian Terdahulu

PENULIS	JUDUL	HASIL
Adinda Rahma Anisa & Ilmi Usrotin Choiriyah, (2025)	Efektivitas Sistem Informasi Keluarga (SIGA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana di BKKBN Jawa Timur.	Sistem Informasi Keluarga (SIGA) terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan keluarga berencana di BKKBN Jawa Timur. Penerapan SIGA mampu meningkatkan efisiensi administrasi melalui proses pencatatan dan pelaporan data yang lebih cepat, akurat, dan terintegrasi.
Maulana Habil Hasyim, Hanny Purnamasari, Evi Priyanti (2022)	Kualitas Pelayanan Publik dalam bidang Administrasi Kependudukan, antara lain: Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Jatibarang, Kabupaten Indramayu	kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Jatibarang, Kabupaten Indramayu belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah sumber daya manusia, kurang memadainya fasilitas pendukung seperti komputer dan jaringan internet, serta lamanya waktu penyelesaian pelayanan
Amallia Khaula Yukiza dan Hendra Sukmana (2022)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.	kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo telah berada pada kategori cukup baik berdasarkan seluruh dimensi kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Gap Masalah

Gap Permasalahan: Meskipun aplikasi Pelaku Para Dewi telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, implementasinya masih menghadapi kendala berupa jaringan internet yang tidak stabil, sistem yang sesekali mengalami error, serta keterbatasan kompetensi petugas,

Data Pendukung

Tabel 1. Laporan Pelayanan Kependudukan Desa Bandarasri,
Kabupaten Mojokerto 2023 - 2025

No.	Jenis Pelayanan	2023				2024				2025			
		Jumlah		Persen		Jumlah		Persen		Jumlah		Persen	
1	Kartu Keluarga	51	1099	KK	4,64%	49	1148	KK	4,27%	72	1205	KK	5,98%
2	KTP	249	2968	Jiwa	8,39%	317	3052	Jiwa	10,39%	355	3143	Jiwa	11,29%
3	Akta Kelahiran	97	121	Jiwa	80,17%	71	84	Jiwa	84,52%	82	91	Jiwa	90,11%
4	Akta Kematian	31	73	Jiwa	42,47%	26	42	Jiwa	61,90%	29	40	Jiwa	72,50%

(Sumber: Aplikasi Digital Pelaku Para Dewi Kabupaten Mojokerto, 2026)

Teori

Teori Kualitas Pelayanan (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2006)

Tangible (Bukti Fisik)

Pelayanan yang Dimana segala bentuk fasilitas, sarana, prasarana, teknologi, serta penampilan petugas yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat sebagai pendukung pelayanan. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan melalui ketersediaan fasilitas yang memadai sehingga mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan kepercayaan kepada pengguna layanan.

Reliability (Keandalan)

Pelayanan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, konsisten, dan dapat dipercaya sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Responsiveness (Daya Tanggap)

kemampuan dan kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif, serta membantu masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhan maupun keluhan pelayanan.

Assurance (Jaminan)

Pelayanan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian pelayanan melalui kompetensi, profesionalisme, kesopanan, serta transparansi sesuai prosedur.

Teori

Teori Kualitas Pelayanan (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2006)

Empathy (Empati)

kemampuan petugas untuk memberikan perhatian, memahami kebutuhan masyarakat, serta melayani secara ramah, sopan, dan tanpa diskriminasi.

Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan digital melalui aplikasi Pelaku Para Dewi di Desa Bandarasri Kabupaten Mojokerto?

Metode

Metode penelitian

Pendekatan	Pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif
Teknik pengumpulan data	Wawancara (Sekretaris Desa, Perangkat Desa & Operator Aplikasi), observasi, dan dokumentasi.
Data primer	Dikumpulkan langsung dari lapangan
Data sekunder	Berasal dari artikel dan jurnal pendukung
Analisis data	Menggunakan miles & hubermanmodel :pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan

Hasil

Tangible (Bukti Fisik)

Desa Bandarasri telah menyediakan fasilitas pendukung pelayanan digital yang memadai, seperti komputer, jaringan internet (Wi-Fi), server, dan aplikasi ParaDewi.

Tersedia ruang pelayanan yang lebih nyaman, sehingga meningkatkan kenyamanan masyarakat saat mengurus administrasi kependudukan.

Pelayanan telah bertransformasi dari dokumen fisik ke dokumen digital, seperti e-KTP dan Kartu Keluarga digital yang dilengkapi QR Code dan enkripsi untuk menjamin keamanan data.

Optimalisasi bukti fisik masih memerlukan dukungan infrastruktur yang memadai serta pelatihan berkelanjutan bagi petugas, agar penggunaan perangkat dan aplikasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Reliability (Keandalan)

Petugas mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan tepat, cepat, dan sesuai prosedur.

Petugas memahami cara menggunakan aplikasi ParaDewi, sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Adanya dukungan perangkat teknologi dan pelatihan bagi petugas membuat pelayanan menjadi lebih akurat dan dapat dipercaya.

Penggunaan bahasa sehari-hari memudahkan komunikasi antara petugas dan masyarakat sehingga informasi lebih mudah dipahami.

Hasil

Responsiveness (Daya Tanggap)	Assurance (Jaminan)
Pelaku Para Dewi membantu petugas memberikan pelayanan yang cepat dan sigap dalam membantu masyarakat mengurus dokumen kependudukan. Dalam proses pelayanan, petugas memberikan penjelasan yang jelas dan membantu masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi ParaDewi.	Petugas memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional, sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, dokumen diproses sesuai prosedur, selesai tepat waktu, dan tanpa biaya di luar ketentuan.
Permohonan administrasi diproses dengan cepat sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan mengurangi waktu tunggu masyarakat.	Kompetensi petugas dalam menggunakan aplikasi ParaDewi mendukung pelayanan yang berkualitas dan dapat dipercaya.
Sikap tanggap petugas meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan dan kepercayaan masyarakat.	Pelatihan yang diberikan kepada petugas membantu menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Hasil

Empathy (Empati)

Petugas memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan tidak membeda-bedakan setiap masyarakat.

Dalam proses pelayanan, petugas menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta menyesuaikan komunikasi dengan budaya masyarakat setempat.

Masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan saran sebagai bentuk peningkatan pelayanan.

Pembahasan

Aplikasi ParaDewi menunjukkan dampak positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bandarasri, karena layanan tersebut menjadi lebih cepat, lebih efisien. Perubahan ini sesuai dengan kewajiban pemerintah menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yaitu memberikan layanan yang pasti, jelas, dapat dipertanggungjawabkan.

Tangible (Bukti Fisik)	Reliability (Keandalan)	Responsiveness (Daya Tanggap)	Assurance (Jaminan)	Empathy (Empati)
Desa sudah memiliki sarana pendukung seperti komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan yang lebih baik.	Pada dimensi keandalan, petugas desa dinilai mampu memberikan layanan secara konsisten dan tepat. Penggunaan bahasa yang mudah dipahami juga membantu warga merasa lebih dekat dan tidak kesulitan saat mengurus dokumen.	Petugas cepat membantu warga yang belum paham, Respons terhadap keluhan dan kendala cukup baik., hal tersebut juga meningkatkan kepercayaan pada layanan digital.	Petugas sopan, profesional, dan transparan. Prosedur jelas, waktu layanan lebih pasti. Masyarakat merasa aman saat mengurus dokumen.	Petugas ramah dan menyesuaikan dengan budaya lokal. Warga diberi ruang menyampaikan keluhan. Pelayanan terasa humanis dan tidak diskriminatif

Pembahasan

- **Legalisasi transparansi:** terlihat dari sistem login resmi dan alur kerja yang dapat dilacak, sehingga pelayanan menjadi lebih akuntabel dan sesuai prosedur.
- **Digitalisasi layanan** terbukti mempercepat pengurusan kk, ktp elektronik, akta kelahiran, dan akta kematian, serta membuat layanan lebih mudah diakses. Paradewi merupakan inovasi strategis dispendukcapil mojokerto untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Masih muncul pada pemahaman masyarakat terhadap sistem digital dan pada kebutuhan akses jaringan yang stabil, sehingga manfaat layanan belum merata sepenuhnya
- **Kendala aparatur** meliputi keterbatasan kemampuan petugas dalam mengoperasikan website dan kebutuhan pelatihan berkelanjutan agar layanan berjalan optimal.
- **Hambatan eksternal** meliputi gangguan internet, error sistem, dan keterbatasan infrastruktur teknologi di desa, yang juga sejalan dengan temuan penelitian lain tentang layanan digital di Mojokerto.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Pelaku ParaDewi Mojokerto pada digitalisasi layanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan transparansi, mempercepat proses pelayanan. Namun, keberhasilannya masih dipengaruhi oleh kesiapan aparatur dan stabilitas jaringan. Aplikasi ParaDewi sudah menjadi inovasi yang efektif dalam mendukung pelayanan publik di Desa Bandarasri dan Mojokerto, terutama karena membantu mempercepat pengurusan dokumen kependudukan serta memperkuat akuntabilitas layanan. Meski begitu, masih ada kendala berupa keterbatasan SDM, gangguan teknis, dan akses infrastruktur yang belum merata, sehingga perlu pelatihan, sosialisasi, dan penguatan fasilitas agar layanan digital dapat berjalan lebih optimal.

Referensi

- Adekamwa, Adekamwa; Mursalim, Mursalim; Indrayanti, Indrayanti. *Tren Penelitian Pelayanan Publik Di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur. Jurnal Administrasi Negara*, 2024, 30.3: 240-263.
- AMANDA, Dwi Putri Mega; SAID, M. Mas' ud; ABIDIN, Agus Zainal. *IMPLEMENTASI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Respon Publik*, 2025, 19.6: 10-21.
- ANJUNI, Lailatul. *Pembuatan Sistem Informasi KTP Pada Kelurahan Sridadi Kecamatan Kalirejo, Lampung Tengah. PROCIDING KMSI*, 2016, 4.1.
- AMBA, Natalia; SALEKY, Saul Ronald Jacob; SAHERTIAN, Olivia Laura. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. Jurnal Administrasi Terapan*, 2023, 2.1: 232-239.
- Setiavani, Eka Faradila; Kusbandrijo, Bambang; Puspaningtyas, Anggraeny. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (E-Issn: 27970469)*, 2022, 2.04: 79-89.
- MAHSYAR, Abdul. *Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2011, 1.2.
- M. Auliah, "Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis," *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, vol. 12, no. 2, pp. 45-58, 2023.
- PONTOH, Mar'ie Moh; LUMOLOS, Johny; GOSAL, TAM Ronny. *Peran Pemerintah Kecamatan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). Jurnal eksekutif*, 2017, 1.1.
- RAMADHANI, Aldi Karunia; SEKARSARI, Retno Wulan; ILYAS, Taufiq Rahman. *KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG. Respon Publik*, 2025, 19.2: 1-9.

