

The Quality Of Digital Population Administration Services Provided By Para Dewi In Bandarasri Village, Mojokerto Regency

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

Wisda Fawwas Firdausiva¹⁾, Ilmi Usrotin Choiriyah²⁾

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: ilmiusrotin@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to describe and analyze the quality of digital population administration services provided through the Pelaku Para Dewi application in Bandarasri Village, Mojokerto Regency, based on five service quality dimensions. A qualitative descriptive method was employed, utilizing data collection techniques such as interviews, observation, and documentation involving village officials and residents service users. Data were gathered through in depth interviews with both village officials and service users. The results indicate that the quality of digital population administration services via the Pelaku Para Dewi application is considered satisfactory. Regarding the Tangibles dimension, service delivery is supported by adequate infrastructure and facilities including service areas, computers, internet connectivity, and other supporting amenities although limitations remain concerning seating capacity and equipment condition. In terms of Reliability, staff provide services in accordance with Standard Operating Procedures (SOPs) and clearly communicate requirements and procedures, despite occasional delays at specific stages of the service process. Responsiveness is demonstrated by the staff's readiness to meet community needs, verify document completeness, provide information, and assist residents who encounter difficulties using the digital service. The Assurance dimension is reflected in the staff's professionalism, friendliness, data security, transparency, and the fact that population administration services are free of charge, thereby fostering public trust. Finally, Empathy is evident in the staff's friendly, polite, attentive, and non discriminatory attitude when serving the community..*

Keywords – ParaDewi, service quality, public services, population administration

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan digital melalui Aplikasi Pelaku Para Dewi di Desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan aparatur desa dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Data dihimpun melalui wawancara mendalam bersama aparatur desa serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan digital melalui Aplikasi Pelaku Para Dewi telah berjalan cukup baik. Pada indikator Tangible pelayanan didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana berupa ruang pelayanan, komputer, jaringan internet, serta fasilitas pendukung lainnya, meskipun masih terdapat keterbatasan pada kapasitas tempat duduk dan kondisi perangkat. Pada indikator Reliability petugas telah memberikan pelayanan sesuai SOP dan menyampaikan persyaratan serta prosedur dengan jelas, namun masih ditemukan keterlambatan pada sebagian proses pelayanan. Pada indikator Responsiveness ditunjukkan melalui kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat, memeriksa kelengkapan berkas, memberikan informasi, dan mendampingi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan layanan digital. Pada indikator Assurance terlihat dari profesionalisme, kesopanan, keamanan data, transparansi, serta kepastian bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Pada Indikator Empathy tercermin melalui sikap ramah, sopan, perhatian, dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci - ParaDewi, kualitas pelayanan, pelayanan publik, administrasi kependudukan.

I. PENDAHULUAN

Dalam era transformasi yang semakin dinamis dan kompetitif, kualitas pelayanan administrasi menjadi salah satu faktor determinan dalam menciptakan ekosistem yang efektif dan efisien. Kegiatan ini tidak lagi dipandang sebagai fungsi pendukung semata, melainkan sebagai komponen integral yang berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan pendidikan dan kepuasan seluruh pemangku kepentingan. Sebagaimana, pelayanan publik yang

berkualitas mencerminkan profesionalisme sebuah institusi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya, serta menjadi indikator penting dalam menilai kinerja organisasi secara keseluruhan (Madiun, 2023).

Pelayanan administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan perbantuan publik yang berhubungan dengan pencatatan dan pengelolaan data kependudukan, sebagaimana pembuatan akta kelahiran, KTP, Kartu Keluarga, dan juga dokumen kependudukan lainnya. Hal ini menjadi kebutuhan pokok masyarakat karena berdampak langsung terhadap akses hak-hak sipil, sosial, dan ekonomi warga negara. Karena itu, kualitas administrasi kependudukan menjadi satu diantara beragam indikator krusial guna melakukan penilaian kinerja pemerintah, terutama di tingkat desa. Dengan berkembangnya teknologi informasi, kegiatan administrasi kependudukan mulai berubah menjadi sistem digital. Digitalisasi layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, kecepatan, serta kemudahan akses bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan hasil dari komparasi antara ekspektasi pelanggan dan juga persepsi mereka terhadap layanan yang benar-benar diterima. Ketika persepsi lebih dari ekspektasi, pelanggan akan memiliki perasaan sangat puas dan sebaliknya, ketika persepsi berada di bawah ekspektasi, maka akan terjadi gap yang berujung pada ketidakpuasan. Dalam konteks institusi pendidikan, gap ini dapat berdampak luas tidak hanya pada kepuasan individual pengguna layanan, tetapi juga pada reputasi sekolah, tingkat kepercayaan masyarakat, dan bahkan pada ketertarikan calon siswa guna mendaftar pada sekolah tersebut (Mizal & Rahayu, 2024).

Di tengah perkembangannya teknologi komunikasi serta informasi yang kian cepat dan juga tuntutan masyarakat yang bertambah tinggi dan kompleks, pelayanan administrasi sekolah dihadapkan pada berbagai tantangan multidimensional. Masyarakat modern tidak lagi hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan akurat, tetapi juga menuntut transparansi, akuntabilitas, kemudahan akses, keramahan petugas, dan responsivitas yang tinggi terhadap berbagai kebutuhan dan keluhan mereka. Tjiptono dan Chandra menekankan bahwa kepuasan pengguna layanan sangat dipengaruhi oleh kesenjangan antara persepsi serta ekspektasi atas layanan yang didapatkan, dan dalam era digital ini, kesenjangan tersebut dapat dengan mudah diperbesar atau diperkecil melalui pemanfaatan teknologi informasi yang tepat. Oleh karena itu, evaluasi berkala dan sistematis terhadap kualitas administrasi menjadi kebutuhan mendesak dan strategis untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya selaras dengan ekspektasi pengguna, tetapi bahkan mampu melampaui ekspektasi tersebut (Islamiah, 2025).

Desa Bandarasri, Kab. Mojokerto sebagai salah satu lembaga pemerintahan desa di Kabupaten Mojokerto memiliki peran strategis dalam melakukan pemberian pelayanan administrasi yang berkualitas terhadap keseluruhan masyarakat. Seiring dengan jumlah masyarakat yang cukup besar dan kompleksitas kebutuhan layanan yang terus berkembang, pelayanan dituntut mampu menyediakan administrasi yang tertib, akurat, dan mudah diakses. Layanan tersebut meliputi pengurusan Kartu Keluarga, KTP, akta kelahiran, dan juga dokumen kependudukan sejenis lainnya. Pengadministrasian yang terorganisir dengan baik menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran aktivitas di lingkungan pemerintahan desa. Administrasi yang efektif tidak hanya menciptakan iklim kerja yang kondusif dan profesional, tetapi juga meningkatkan efisiensi proses kepengurusan serta membantu mengurangi beban administratif tenaga pegawai.

Dalam konteks Pelaku Para Dewi di Desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto, penerapan layanan berbasis digital diharapkan dapat memperbaiki kualitas administrasi dengan mengurangi prosedur manual, mengurangi antrean, serta meningkatkan akurasi data kependudukan. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan digital dapat dinilai dari beberapa aspek, seperti keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, kepastian prosedur, serta responsifnya aparatur desa. Penerapan ParaDewi di Desa Bandarasri menjadi langkah strategis pemerintah daerah dalam menciptakan pelayanan publik yang efisien, efektif, serta melakukan pemberian kepuasan terhadap masyarakat. Inovasi dalam sistem pelayanannya administrasi kependudukan yang dilaksanakan pengembangannya dari sisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Mojokerto, Aplikasi Paradewi sendiri merupakan singkatan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Khusus yang dilaksanakan oleh petugas desa atau desa melalui website. Aplikasi ini dibuat agar administrasi kependudukan lebih mudah, sebagaimana pengurusan KTP elektronik, akta kematian, akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), serta pindah domisili, yang dilaksanakan langsung oleh petugas desa yang telah ditunjuk. Tujuan dari Paradewi adalah memberikan layanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, dan bermanfaat bagi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah diakses. Melalui aplikasi ini, Dispendukcapil bekerja sama dengan pemerintah desa serta kantor pos/giro dalam memberikan layanan kependudukan yang fokus pada validitas data dan kenyamanan masyarakat Kabupaten Mojokerto.

Aplikasi Paradewi juga membantu dalam menyebarluaskan pembangunan infrastruktur digital hingga ke tingkat desa, sehingga dapat menjangkau lebih banyak masyarakat secara optimal. Kualitas pelayanan publik ialah refleksi dari kinerjanya organisasi pemerintah berkenaan perannya untuk melayani masyarakat melalui platform digital, dan juga menjadi indikator kesuksesannya reformasi birokrasi. Eskalasi kualitas publik juga satu diantara beragam isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat yang semakin besar. Sementara praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan

yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak selaras sebagaimana ekspektasi dikarenakan yang muncuk sejauh ini masih lambat, prosesnya panjang serta melelahkan.[1]

Pelayanan publik adalah jenis tanggung jawab pemerintah untuk melakukan pemenuhan keperluan fundamental warga masyarakat dengan memberikan layanan yang berkualitas, adil, dan berkelanjutan. Layanan ini tidak hanya fokus pada pengurusan prosedur administratif saja, tetapi juga bertujuan untuk memenuhi hak-hak warga negara. Menurut Moenir seperti yang dikutip oleh Hardiyansyah (2018), pelayanan publik ialah aktivitas yang dilaksanakan oleh kelompok ataupun individu melalui metode tertentu guna melakukan pemenuhan keperluannya masyarakat selaras sebagaimana hak yang mereka miliki. Pendapat ini memberikan penekanan bahwasanya pelayanan publik wajib didasarkan pada kepentingan masyarakat dan dilakukan secara profesional.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik melakukan pemberian penegasan bahwasanya pemerintah mempunyai kewajiban utama dalam melakukan pemberian pelayanan terhadap masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif. Ketentuan ini menempatkan pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik yang wajib memastikan adanya rasa pasti hukum, kesetaraan, transparansi, serta tanggung jawab dalam setiap tahapan pelayanan. Dengan demikian, administrasi publik bukan hanya aktivitas rutin birokrasi, tetapi juga alat krusial pada konteks menghadirkan tata kelola pemerintahannya yang baik (good governance) dan juga mengeskalasikan kepercayaannya warga masyarakat atas pemerintah.[2]

Digital dalam administrasi kependudukan tidak hanya mengubah proses manual menjadi berbasis teknologi, tetapi juga mereformasi cara kerja pelayanan publik agar semakin efisien serta orientasinya terhadap keperluan masyarakat. Melalui memberdayakan teknologi komunikasi serta informasi, pengelolaan data kependudukan dilakukan secara terpadu. Proses pengajuan, verifikasi, serta penerbitan dokumen sebagaimana Kartu Keluarga, KTP, serta akta kelahiran bisa dilakukan secara daring lewat aplikasi atau platform digital yang mudah diakses. Hal ini membuat pelayanan lebih mudah dijangkau, karena tidak lagi dibatasi oleh waktu dan lokasi. Penerapan sistem digital juga meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Proses yang sebelumnya memakan waktu dan berulang bisa dipercepat serta lebih efisien. Selain itu, digitalisasi membantu data kependudukan disimpan secara teratur dan tepat, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan, duplikasi, atau kehilangan arsip.

Dari segi tata kelola, sistem digital meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena alur proses bisa dipantau dengan jelas, baik oleh petugas maupun masyarakat. Dengan demikian, administrasi kependudukan digital menjadi dasar penting dalam menciptakan pelayanan publik yang modern, responsif, dan dipercaya. Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah salah satu inovasi penting yang menyediakan dokumen kependudukan dalam bentuk digital yang bisa diakses lewat smartphone. Penggunaan administrasi kependudukan digital juga diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan publik yang lebih cepat, efektif, dan efisien sesuai perkembangan teknologi di masa kini (Labiba, 2021; Sihombing, 2025; Majelis, 2025; Rahmawati, 2025).

Dari segi tata kelola, sistem digital meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena alur proses bisa dipantau dengan jelas, baik oleh petugas maupun masyarakat. Dengan demikian, administrasi kependudukan digital menjadi dasar penting dalam menciptakan pelayanan publik yang modern, responsif, dan dipercaya. Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah salah satu inovasi penting yang menyediakan dokumen kependudukan dalam bentuk digital yang bisa diakses lewat smartphone. Penggunaan administrasi kependudukan digital juga diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan publik yang lebih cepat, efektif, dan efisien sesuai perkembangan teknologi di masa kini (Labiba, 2021; Sihombing, 2025; Majelis, 2025; Rahmawati, 2025).

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat mempunyai tanggung jawab serta kewenangan guna melaksanakan transformasi dan pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perubahan tersebut diperlukan karena kualitas pelayanan publik yang efisien dan responsif masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat (Dwiyanto, 2011). Oleh karena itu, pemerintah berperan aktif melalui setiap lembaga pemerintahan dalam menyelenggarakan administrasi secara digital yang berorientasi pada kebutuhannya masyarakat. Satu diantara beraneka macam pelayanan publik yang krusial Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang pelayanan administrasi kependudukan, administrasi kependudukan meliputi pengelolaan informasi terkait hal tersebut, aktivitas pendaftaran penduduk, serta pencatatan sipil. Hal ini menjadi dasar bagi pemenuhan hak-hak sipil masyarakat dan menuntut penyelenggaraan yang tertib, akurat, serta mudah diakses guna mendukung peningkatan kualitas publik secara keseluruhan.[3]

Berlandaskan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana persyaratan, prosedur pelayanannya, kecepatan, kapabilitas petugasnya, kepastian biaya, keadilan memperoleh pelayanannya, serta kepastian jadwal dengan demikian pemerintah mempunyai konsekuensi guna mengeskalasikan pelayanan pada ranah pelayanan publik. Aparatur pemerintah di seluruh Indonesia diharapkan mampu menjalankan tugas dan fungsi mereka secara optimal sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Namun, penyelenggaraan urusan publik di Indonesia masih memerlukan berbagai perbaikan dan evaluasi. Kondisi tersebut juga dapat ditemukan di Desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto, sebagai salah satu instansi pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan administrasi dan kepentingan umum.[4] Sebagai penyedia layanan publik, kantor desa memiliki peran utama dalam membantu

menjalankan pemerintahan, pembangunan, dan kegiatan sosial di wilayah kantor desa serta meningkatkan efektivitas layanan publik. Upaya tersebut bertujuan untuk mengejawantahkan tata kelola pemerintahannya yang baik dan juga mengeskalasi kualitas penyelenggaraan jasa dan perizinan melalui penerapan prinsip transparansi dan standarisasi. Untuk mendukung tercapainya tujuan tersebut, diperlukan aparatur yang terampil dan kompeten, memahami tugas serta fungsinya, dan mampu melaksanakannya sesuai dengan tanggung jawab yang dimiliki. Mereka juga wajib mempunyai rasa tanggung jawab moral serta komitmen kepada masyarakat.

Administrasi kependudukan ialah serangkaian aktivitas yang meliputi pengurusan serta penyusunan pada penerbitannya dokumen dan juga data kependudukan, seperti pengelolaannya informasi administrasi kependudukan, pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, serta penggunaan hasilnya guna melayani masyarakat serta mendukung pembangunan di berbagai sektor. Berlandaskan perspektif S.P.Siagian (1990 : 13), administrasi yakni seluruh tahapan kerja sama antara dua orang ataupun lebih manusia yang didasarkan pada alasan tertentu dalam rangka menggapai maksud yang sudah ditetapkan sebelumnya. Tujuannya adalah memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen identitas. Dokumen identitas tersebut bisa berupa KTP, Kartu Keluarga, atau Akta Kelahiran. Dokumen tersebut bertujuan agar pemerintah dapat mengetahui data penduduk di suatu wilayah tertentu. Selaras sebagaimana UU No. 23 Tahun 2006 digratiskan Selain itu, dokumen tersebut juga memberikan kemudahan kepada masyarakat pada ranah di beragam instansi lainnya dikarenakan melalui memiliki jati diri ataupun identitas, individu lebih mudah mengetahui serta mengenali data individu tersebut.

Inovasi digital yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mojokerto terwujud dalam layanan Posketanmu (Pelayanan Online Sistem Kependudukan Tanpa Ketemu). Posketanmu adalah platform layanan administrasi penduduk berbasis elektronik yang dibuat untuk membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri tanpa harus datang secara langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Mojokerto. Sampai sekarang, layanan Posketanmu masih berfungsi sebagai layanan administrasi kependudukan berbasis online di Kabupaten Mojokerto. Namun, implementasi layanan ini belum sepenuhnya dimanfaatkan secara maksimal, terutama oleh warga di daerah pedesaan. Minimnya pemahaman tentang literasi digital di kalangan masyarakat serta terbatasnya akses internet di beberapa desa membuat layanan Posketanmu lebih sering digunakan oleh individu yang sudah akrab dengan aplikasi digital.

Untuk mengatasi masalah tersebut, pada tahun 2024 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto mengembangkan aplikasi Pelaku Paradewi, yaitu layanan administrasi kependudukan khusus bagi petugas desa atau kelurahan melalui website, sebagai bagian dari pendukung layanan Posketanmu. Aplikasi Pelaku Paradewi hadir bukan berarti layanan mandiri semakin berkurang, melainkan sebagai cara adaptasi dalam memberikan pelayanan agar digitalisasi administrasi kependudukan bisa diakses oleh semua kalangan masyarakat, termasuk masyarakat desa yang sampai saat ini masih kesulitan menggunakan layanan digital secara mandiri.

Salah satu tindakan nyata dalam upaya mengdigitalisasi layanan administrasi kependudukan adalah pengembangan aplikasi ParaDewi. Aplikasi ini dibuat untuk mempermudah proses hubungan masyarakat dengan pemerintah, mewujudkan keadilan dalam pembangunan infrastruktur digital, meningkatkan keakuratan dan validitas data kependudukan, serta memperbaiki kualitas pelayanan publik pada ranah administrasi kependudukan. Aplikasi ini bertugas memproses data penduduk dan membantu masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen penting serta berbagai akta lainnya secara daring. Pengembangan aplikasi ParaDewi diterbitkan Disdukcapil Kabupaten Mojokerto pada 2021. Peluncuran aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan publik berkenaan administrasi kependudukan untuk masyarakat pada Kabupaten Mojokerto

Setelah Aplikasi Pelaku Paradewi diterapkan di Desa Bandarasri, proses pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih sederhana karena pengajuan dokumen dilakukan melalui operator desa yang mengunggah persyaratan ke dalam sistem serta terhubung langsung dengan Disdukcapil Kabupaten Mojokerto. Inovasi ini menghadirkan berbagai manfaat, antara lain mempercepat proses administrasi, meningkatkan efisiensi layanan, menurunkan kebutuhan mobilitas masyarakat ke kantor Disdukcapil, serta mempermudah koordinasi antara pemerintah desa dan pemerintah kabupaten. Namun, berdasarkan kondisi saat ini, implementasi aplikasi masih menunjukkan beberapa kelemahan, yakni ketergantungan pada mutu jaringan internet, keterbatasan kemampuan teknis operator dalam menangani gangguan sistem, serta belum tersedianya pelatihan teknis yang berlangsung secara berkelanjutan. Di sisi lain, peluang pengembangan aplikasi masih sangat besar, seiring meningkatnya kebijakan transformasi digital melalui Inovasi POS KETANMU adalah layanan online yang memudahkan pelanggan untuk memesan dan menerima pesannya tanpa harus bertemu langsung dengan staf. Sistem ini dirancang agar proses pemesanan lebih cepat, nyaman, dan praktis, sehingga pelanggan bisa menikmati layanan dengan lebih mudah dan fleksibel. Melalui layanan digital ini, masyarakat bisa mengurus berkas kependudukan sendiri tanpa perlu datang ke kantor. Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa mereka kesulitan memahami cara kerja layanan karena struktur menu dan tampilan situs web yang tidak jelas, sehingga membuat mereka bingung saat ingin mengajukan permohonan (Dinanita, 2025).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto memberikan kemudahan bagi masyarakat yang kesulitan menggunakan layanan online POS KETANMU secara mandiri. Mereka menghadirkan inovasi Pelaku

Paradewa, yaitu pelayanan administrasi kependudukan khusus bagi petugas desa atau kelurahan melalui WhatsApp, yang telah dirilis pada tahun 2021. Dalam inovasi ini, perangkat desa berperan sebagai fasilitator yang mendampingi warga dan secara aktif memberikan bantuan teknis serta panduan dalam proses pengajuan dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto bekerja sama dengan para perangkat desa sebagai operator aplikasi untuk para pelaku dewi.

Tabel 1 dibawah ini, menyajikan data layanan kependudukan Desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto tahun 2023–2025, yang mencakup empat jenis layanan yakni Kartu Keluarga (KK), Akta Kematian, KTP serta Akta Kelahiran. Layanan KK terus meningkat secara konsisten dari 2.968 KK (8,39%) menjadi 3.143 KK (11,29%) pada 2025. Layanan KTP juga terus meningkat dari 1.099 KK (4,64%) pada 2023 menjadi 1.205 KK (5,98%) pada 2025. Peningkatan ini merupakan hasil dari bertambahnya penduduk usia wajib KTP sekaligus meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga dokumen identitas. Sebaliknya, layanan Akta Kelahiran mencatat cakupan tertinggi yang terus meningkat dari 80,17% pada 2023 hingga 90,11% pada 2025, menunjukkan keberhasilan program administrasi kelahiran tertib. Layanan Akta Kematian juga menunjukkan tren positif meskipun jumlah absolutnya berbeda, dengan persentase cakupan meningkat signifikan dari 42,47% pada 2023 menjadi 72,50% pada 2025. Secara keseluruhan, semua jenis layanan meningkat secara bertahap dari tahun ke tahun. Ini menunjukkan bahwa pelayanan desa telah menjadi lebih baik dan bahwa warga lebih menyadari sistem administrasi kependudukan.

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)

Untuk mengatasi masalah-masalah yang muncul setelah penggunaan website Digital Pelaku Para Dewi di Desa Bandarasri, perlu dilakukan beberapa langkah strategis. Langkah-langkah ini berfokus pada peningkatan kemampuan para petugas desa dalam mengoperasikan dan mengelola website serta peningkatan dukungan infrastruktur teknologi. Beberapa masalah yang sering ditemukan adalah kurangnya kemampuan para petugas desa dalam menggunakan website dan minimnya pelatihan berkelanjutan untuk memaksimalkan penggunaan teknologi ini. Selain itu, masalah teknis seperti gangguan internet dan kesulitan mengakses juga sering mencegah berjalannya website dengan lancar. Oleh karena itu, solusi yang efektif adalah memberikan pelatihan rutin kepada petugas desa dalam pengelolaan website, melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih memahami dan bisa memanfaatkan layanan digital ini, serta meningkatkan infrastruktur teknologi informasi di desa. Pendekatan yang edukatif dan melibatkan semua elemen masyarakat ini akan membantu memperkuat peran website ParaDewi sebagai media pelayanan dan informasi kependudukan yang akurat serta responsif bagi warga Desa Bandarasri.

Untuk melihat sejauh mana keterlambatan tersebut terjadi dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bandarasri, berikut disajikan data mengenai waktu penyelesaian permohonan layanan administrasi kependudukan sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2.

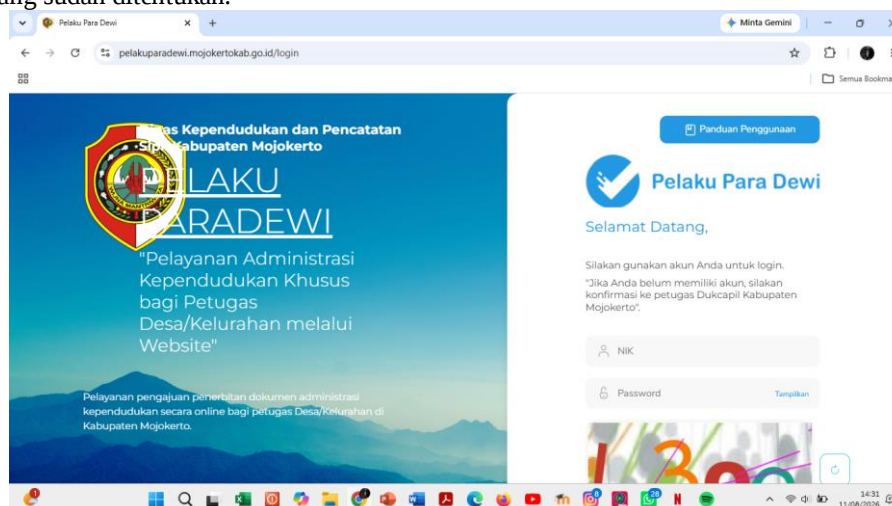
Tabel 2. Waktu Penyelesaian Layanan Melalui Aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bandarasri 2023-2025

Jenis Pelayanan	Jumlah Permohonan	Waktu Penyelesaian	
		Selesai Tepat Waktu	Terlambat
Kartu Keluarga	172	105	67
KTP	921	628	293
Akta Kelahiran	250	209	41
Akta Kematian	86	57	29

(Sumber: Pemerintah Desa Bandarasri, 2026)

Berdasarkan Tabel 2, selama 3 tahun yaitu 2023 hingga 2025, terdapat 1.435 permohonan layanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bandarasri. Permohonan tersebut mencakup layanan Kartu Keluarga sebanyak 172 permohonan, KTP sebanyak 921 permohonan, Akta Kelahiran sebanyak 250 permohonan, serta Akta Kematian sebanyak 86 permohonan. Dari semua permohonan yang diajukan, 999 permohonan (69,6%) telah selesai tepat waktu, sedangkan 436 permohonan (30,4%) terlambat diselesaikan. Layanan KTP adalah jenis pelayanan yang paling banyak diminta, yaitu sebanyak 921 permohonan, dan juga memiliki jumlah penundaan terbesar, yaitu 293 permohonan, yang menunjukkan bahwa beban kerja pada pelayanan dokumen ini cukup

tinggi. Sementara itu, layanan Akta Kematian menerima jumlah permohonan yang paling sedikit, yaitu 86 permohonan, dengan 57 di antaranya diselesaikan tepat waktu dan 29 permohonan terlambat. Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi Pelaku Paradewi di Desa Bandarasri telah berhasil membantu menyelesaikan kebanyakan layanan administrasi kependudukan dalam waktu yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun, tingkat keterlambatan yang masih tinggi pada beberapa jenis layanan menunjukkan bahwa pelayanan belum berjalan dengan optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, stabilitas koneksi internet, serta kapasitas tenaga kerja manusia agar proses pelayanan administrasi kependudukan bisa berjalan lebih cepat, lebih efektif, dan lebih konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan.



Gambar 1. Tampilan Halaman Login Awal Aplikasi ParaDewi
(Sumber: *Aplikasi Digital Pelaku ParaDewi Kabupaten Mojokerto* 2026)

Halaman login ini memiliki peran yang sangat penting dalam upaya mempertahankan keamanan sekaligus memastikan kelengkapan data administrasi desa. Melalui sistem login berbasis akun resmi, seluruh aktivitas administrasi dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan pengguna yang melakukan akses. Selain itu, karena sistem login yang terintegrasi, konsistensi data di antara berbagai perangkat desa dapat lebih terjaga, sebab hanya pengguna yang telah diverifikasi yang memiliki wewenang untuk mengelola dokumen dan arsip. Dengan kata lain, tampilan login tidak semata-mata berfungsi sebagai gerbang masuk untuk menggunakan aplikasi, tetapi juga bertindak sebagai mekanisme pengawasan awal yang membantu memastikan proses administrasi tetap akuntabel dan transparan melalui aplikasi ParaDewi. Pelaku Paradewi menghadirkan pendekatan inovatif yang tidak secara langsung menempatkan masyarakat sebagai pengguna utama; pengguna sesungguhnya adalah petugas desa atau kelurahan yang berperan sebagai perantara. Sebagai upaya Pemerintah Kabupaten Mojokerto, aplikasi ini diarahkan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat dengan mempercepat dan mempermudah proses pengurusan administrasi kependudukan. Inovasi ini merupakan alternatif bagi pemohon yang tidak dapat datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Berkat Pelaku Paradewi, masyarakat tidak perlu menempuh perjalanan jauh ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto untuk mengurus dokumen kependudukan. Cukup datang ke kantor desa atau kelurahan, lalu hubungi operator desa atau kelurahan yang telah ditetapkan oleh Dispendukcapil agar akses terhadap layanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah. Pelayanan administrasi diselenggarakan setiap hari Senin sampai Jumat pada pukul 08.00 sampai 15.00.

Petugas yang memiliki otorisasi untuk mengakses situs Pelaku Paradewi merupakan petugas desa/kelurahan yang telah terdaftar serta telah menjalin kerja sama dengan Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto. Pelaku Paradewi menyediakan sejumlah layanan pengajuan administrasi kependudukan, antara lain pembuatan Kartu Tanda Penduduk baru apabila terjadi kehilangan atau kerusakan, serta Kartu Keluarga (KK) yang mengalami kerusakan atau kehilangan, perubahan data, pisah, menumpang, atau pindah masuk (antar desa hingga provinsi). Selain itu, layanan juga mencakup pengurusan KTP yang hilang atau rusak maupun perubahan data, Akta Kelahiran baru (dengan atau tanpa NIK), Akta Kematian, serta Pindah Keluar WNI (SKPWN). (Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto, 2023)

Sebelum Aplikasi Pelaku Paradewi diterapkan, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bandarasri masih terutama dilakukan melalui prosedur konvensional. Dalam hal ini, masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk menyerahkan berkas, lalu perangkat desa meneruskan dokumen tersebut kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Akibatnya, waktu layanan cenderung lebih lama karena pelaksanaan sangat bergantung pada pengiriman berkas secara manual, sehingga masyarakat perlu menunggu lebih lama untuk memperoleh dokumen kependudukan. Di samping itu, terbatasnya akses masyarakat untuk melakukan layanan

administrasi secara mandiri serta tingginya ketergantungan pada layanan tatap muka menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efektif, dan efisien. Keadaan ini mendorong Pemerintah Kabupaten Mojokerto mengembangkan Aplikasi Pelaku Paradewi sebagai inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik, dengan melibatkan pemerintah desa sebagai operator, agar masyarakat tetap dapat memperoleh layanan digital meskipun menghadapi keterbatasan literasi teknologi.

Hal ini selaras pula sebagaimana beragam penelitian terdahulu diantaranya penelitian yang dilaksanakan dan diinisiasi oleh , (Adinda Rahma Anisa & Ilmi Usrotin Choiriyah, 2025) “Efektivitas Sistem Informasi Keluarga (SIGA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana di BKKBN Jawa Timur”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) cukup efektif dalam mengeskalasi kualitasnya pelayanannya keluarga berencana pada BKKBN Jawa Timur. SIGA mampu meningkatkan efisiensi pencatatan dan pelaporan data, mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan pengelolaan data, dan juga memberikan dukungan pengambilan keputusan yang basisnya data yang akurasi lebih tinggi. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem mengalami peningkatan karena SIGA memudahkan petugas dalam melakukan pendataan dan pelaporan kegiatan keluarga berencana. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi sistem, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, jaringan internet yang belum merata di beberapa wilayah, serta perbedaan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sarana teknologi dan peningkatan kapasitas pengguna agar implementasi SIGA dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Kedua, (Maulana Habil Hasyim, Hanny Purnamasari, Evi Priyanti 202) “Kualitas Pelayanan Publik dalam bidang Administrasi Kependudukan, antara lain: Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Jatibarang, Kabupaten Indramayu” Resultan penelitian menunjukkan bahwasanya pelayanan publik di bidang ini belum maksimal, dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah tenaga pegawai, fasilitas pendukung yang kurang memadai, serta waktu tunggu proses yang berlarut-larut. Keterbatasan SDM ini menyebabkan beban kerja berlebih pada petugas, menurunkan akurasi data kependudukan dan kecepatan respons terhadap permohonan warga, sementara fasilitas tidak optimal seperti kurangnya komputer atau koneksi internet stabil memperburuk efisiensi proses, terutama di daerah dengan volume layanan tinggi. Selain itu, waktu tunggu panjang tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, tetapi juga menghambat akses terhadap hak dasar seperti bantuan sosial atau layanan perbankan yang bergantung pada dokumen identitas.

Ketiga, penelitian yang dilaksanakan oleh , Amallia Khaula Yukiza dan Hendra Sukmana (2022) “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo”. Resultan penelitian memperlihatkan bahwasanya kualitasnya pelayanannya administrasi kependudukannya di Kecamatan Tanggulangin sudah berada pada kategori cukup baik serta lengkap dalam semua dimensi, namun masih perlu peningkatan dalam hal fasilitas, sumber daya manusia, dan ketepatan waktu agar lebih optimal. Persamaan penelitian terdahulu dan juga penelitian saat ini ada di kajian mengenai kualitas administrasi yang telah berjalan dengan cukup baik. Adapun perbedaannya terdapat pada objek yang diteliti. Penelitian terdahulu berfokus pada administrasi kependudukan, sedangkan penelitian saat ini mengkaji administrasi yang diselenggarakan oleh bagian tata usaha sekolah. Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji topik efektivitas sistem informasi keuangan daerah, namun dengan fokus dan temuan yang berbeda. Irfianto dan Utami (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Effectiveness of Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) in Gresik Regency” menemukan bahwa penerapan SIPKD berada pada kategori “cukup efektif” dengan tingkat efektivitas 66,8%. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan indikator sistem informasi menurut Bodnar, dan mengidentifikasi kendala utama berupa keterbatasan kapasitas database serta kebutuhan peremajaan teknologi untuk mendukung kinerja sistem. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pengelolaan keuangan memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas, namun keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi.

Permasalahan pelayanan administrasi kependudukan digital tersebut dianalisis memakai Teori Kualitas Pelayanan berlandaskan perspektifnya Parasuraman dan Lupiyoadi (2006) yang tersusun atas lima dimensi, yakni : 1) Reliability (keandalan), 2) Tangibles (bukti fisik), 3) Empathy (empati), 4) Assurance (jaminan), dan 5) Responsiveness (daya tanggap) (Hidayat, 2024). Sejalan dengan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan guna menganalisis serta melakukan pendeskripsian kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital Pelaku Para Dewi di Desa Bandarasri berdasarkan kelima dimensi, Penyelenggaraan administrasi kependudukan berbasis digital kerap menghadapi berbagai hambatan, antara lain infrastruktur teknologi yang belum merata, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, masalah interoperabilitas data, serta resistensi masyarakat terhadap perubahan prosedur. Untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan publik, perlu dirancang upaya perbaikan seperti peningkatan akses jaringan dan perangkat, pelatihan intensif bagi petugas dan sosialisasi bagi warga, penguatan keamanan dan integrasi sistem informasi, serta penyederhanaan alur layanan dan mekanisme umpan balik yang responsif.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan, terdapat perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Penelitian ini secara khusus berfokus pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan secara digital. Perbedaan tersebut terletak pada objek dan

fokus penelitian, yaitu pelayanan administrasi kependudukan digital di Desa Bandarasri, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Mojokerto. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan digital yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bandarasri dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat.

II. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Metode kualitatif digunakan untuk mengamati objek dalam kondisi natural, di mana peneliti bertindak sebagai alat utama dalam proses penelitian. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan secara mendalam suatu fenomena atau objek yang diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan interaksi sosial, tanggapan atau sikap, serta perspektif individu atau kelompok terhadap sesuatu. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto. Instansi ini menyediakan layanan administrasi kependudukan secara digital melalui aplikasi Digital Pelaku Para Dewi. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui sistem digital. Penelitian ini melibatkan Kepala Desa Bandarasri, Sekretaris Desa, serta petugas administrasi kependudukan. Individu yang dipilih sebagai informan menggunakan metode pengambilan sampel purposive, yaitu mereka yang memiliki pengalaman dan pengetahuan dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal ilmiah, penelitian sebelumnya, dokumen dari desa, serta literatur lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian dilakukan di kantor desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui pengambilan informasi dari sumber yang relevan dengan topik yang dibahas. Data sekunder adalah data yang didapatkan tidak langsung di lapangan atau data tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian. Untuk mendapatkan data penelitian, dilakukan analisis pustaka dengan mengumpulkan buku, jurnal, koran, serta berbagai dokumen informasi lainnya yang terkait dengan masalah penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang tepat. Selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data berdasarkan model interaktif Miles dan Huberman (1984), yang terdiri dari beberapa tahap yaitu pengumpulan informasi, penyederhanaan data, penyajian data, dan pembuatan kesimpulan atau pengujian kembali. Pengumpulan data adalah tahapan di mana peneliti mengumpulkan semua data dan informasi yang telah diperoleh, baik dalam bentuk tulisan maupun rekaman. Mereduksi data adalah cara untuk merangkum, memilih informasi yang penting, fokus pada hal-hal utama, menemukan tema dan pola, serta mengeluarkan hal-hal yang tidak berkaitan. Penyajian data adalah cara mengatur informasi secara rapi agar bisa melihat keseluruhan gambaran dengan jelas. Kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap terakhir dalam proses analisis data, di mana peneliti menyimpulkan berdasarkan data yang telah diperoleh.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang mencakup produksi, jasa, manusia, proses, serta lingkungan, baik berupa barang maupun jasa. Oleh karena itu, diharapkan bisa memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan masyarakat dan memberikan kepuasan terhadap kebutuhan mereka. Berdasarkan tujuan penelitian di atas, yaitu untuk melihat dan menggambarkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi pelaku Para Dewi di Kabupaten Mojokerto. Terutama pada pelayanan administrasi kependudukan, penilaian dapat dilakukan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parassuraman (sebagaimana dikutip dalam buku Rambat Lupiyoadi (2006), yang terdiri dari lima aspek, yaitu: bukti fisik, keandalan, responsif, kepastian, dan empati.

A. Tangible (Bukti Fisik)

Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitarnya, adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hal ini mencakup fasilitas fisik tempat pelayanan berlangsung, teknologi yang digunakan seperti peralatan dan perlengkapan, serta penampilan para pegawai. Dengan demikian, penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil menjadi bagian penting dalam memberikan pelayanan. Semua aspek ini turut memengaruhi kesan dan kualitas pelayanan yang diterima. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil saling terkait dalam membangun citra jasa yang baik. Dalam penelitian ini dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan, tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan publik di Desa Bandarasri sudah menerapkan dimensi Tangible beserta indikatornya. Dalam aplikasi Paradewi, bukti fisik tidak hanya mencakup perangkat keras seperti komputer dan server, tetapi juga mencakup perangkat lunak yang digunakan serta fasilitas ruang layanan yang membuat masyarakat merasa nyaman ketika menggunakan layanan. Untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam, maka dilakukan wawancara dengan Kepala Desa diperoleh jawaban sebagai berikut:

"Untuk sarana dan prasarana, menurut saya kondisi di Kantor Desa Bandarasri sudah cukup baik dan kami berusaha menyediakan fasilitas yang dapat menunjang pelayanan kepada masyarakat. Di ruang kantor pelayanan sudah tersedia meja pelayanan, kursi untuk pegawai, komputer yang digunakan untuk menginput dan mengolah data masyarakat, serta AC untuk memberikan kenyamanan selama proses pelayanan. Ruangan juga memiliki pencahayaan yang cukup dan ditata agar terlihat lebih rapi dan nyaman bagi masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi."

Hal ini sependapat dengan wawancara dengan masyarakat terkait dengan penampilan pegawai, kenyamanan fasilitas publik dan kedisiplinan pegawai di Kantor Desa Bandarasri yaitu

"Menurut saya, keadaan fasilitas di Kantor Desa Bandarasri sudah tergolong baik dan nyaman. Ruang pelayanan tampak rapi serta bersih. Pada bagian pelayanan juga telah disediakan kursi. Dari sudut pandang saya, fasilitas tersebut sudah cukup nyaman. Ruang pelayanan terlihat teratur, dan tersedia area bagi masyarakat untuk menunggu. Akan tetapi, apabila jumlah masyarakat yang datang sedang meningkat, kadang-kadang kapasitas tempat duduk untuk menunggu masih terasa kurang." (Wawancara dengan masyarakat Desa Bandarasri, 2026).

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan digital melalui aplikasi Paradewi di Desa Bandarasri telah memenuhi indikator dimensi Tangible (bukti fisik). Hal ini terlihat dari tampilan pegawai yang teratur dan profesional saat memberikan pelayanan, adanya fasilitas yang nyaman seperti ruang tunggu, komputer, serta akses internet, dan disiplin karyawan dalam melaksanakan waktu layanan. Situasi ini sejalan dengan penjelasan pengelola aplikasi Paradewi yang menyatakan bahwa pada awal penerapan, fasilitas masih minim, tetapi pemerintah desa secara bertahap menambah sarana pendukung dan meningkatkan kapasitas pegawai melalui pelatihan agar pelayanan dapat berjalan dengan efisien. Keselarasan antara pandangan pegawai dan warga menunjukkan bahwa peningkatan sarana fisik serta kesiapan sumber daya manusia telah memberikan pengaruh positif bagi mutu pelayanan administrasi kependudukan digital di Desa Bandarasri.

Penelitian yang sebelumnya berkaitan dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang" adalah studi yang dilakukan oleh Cendana dan Oktariyanda (2022) yang membahas evaluasi kualitas layanan publik di Kantor Desa Jombok, yang terletak di Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang. Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan tinjauan pustaka. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Desa Jombok secara keseluruhan dinilai baik, berdasarkan indikator keandalan, daya respons, keyakinan, empati, dan bukti fisik. Pegawai desa dianggap cukup responsif dalam melayani, mampu menerapkan prosedur pelayanan dengan efektif, serta menunjukkan empati kepada warga. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa aspek infrastruktur dan fasilitas pelayanan masih memerlukan perbaikan agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan lebih lanjut.



Gambar 2. Ruang Pelayanan Kantor Desa Bandarasri Kabupaten Mojokerto
(Sumber: Hasil Olah Data Penulis 2026)

Berdasarkan Gambar 2, kondisi ruang pelayanan Kantor Desa Bandarasri dinilai sudah cukup memadai. Hal tersebut ditunjukkan oleh tersedianya berbagai fasilitas pelayanan, seperti meja pelayanan yang digunakan oleh pegawai, komputer sebagai perangkat pendukung pelayanan, kursi kerja, pendingin ruangan berupa AC, pencahayaan

yang memadai, serta penataan ruang yang menciptakan rasa nyaman. Selain itu, kondisi komputer sering mengalami gangguan saat digunakan oleh pegawai dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan Tabel 3, fasilitas fisik di Kantor Desa Bandarasri terlihat bahwa desa tersebut telah memiliki berbagai sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, baik secara langsung maupun melalui aplikasi digital bernama Pelaku Para Dewi. Fasilitas yang tersedia antara lain gedung Balai Desa sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan, komputer atau laptop untuk mengoperasikan aplikasi Pelaku Para Dewi dan mengurus dokumen persyaratan dari masyarakat, koneksi internet (Wi-Fi) yang digunakan sebagai pendukung dalam menjalankan aplikasi, serta server atau proxy yang berfungsi menyimpan data sebelum dikirim ke pusat. Selain itu, tersedia juga printer dan perangkat dokumentasi seperti mesin fotokopi yang membantu dalam mencetak, memindai, dan menggandakan dokumen administrasi, serta meja dan kursi yang memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama proses pelayanan. Ketersediaan fasilitas tersebut menunjukkan bahwa aspek tangible (bukti fisik) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bandarasri sudah didukung oleh sarana fisik dan teknologi yang cukup memadai. Adanya fasilitas teknologi, terutama komputer, jaringan internet, dan aplikasi Pelaku Para Dewi, sangat penting dalam membantu penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara digital, sehingga proses pelayanan bisa berjalan lebih efektif dan teratur

Tabel 3. Fasilitas Fisik Kantor Desa Bandarasri

No	Fasilitas Fisik	Keterangan
1	Gedung Balai Desa	Dsn Sengon, Bandarasri, Kec. Ngoro, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur 61385
2	Printer	Untuk mencetak dokumen
3	Komputer/Laptop	Digunakan untuk mengoperasikan aplikasi aplikasi pelaku para dewi / mengurus dokumen-dokumen persyaratan
4	Koneksi Internet (Wifi)	Pendukung utama sistem aplikasi pelaku paradewi
5	Sistem Pelaku Para Dewi (Aplikasi)	Aplikasi berbasis web yang digunakan operator desa
6	Alat Penyimpanan Berkas/Data (Server/Proxy)	Digunakan untuk menyimpan data sebelum dikirim ke pusat.
7	Meja & Kursi	Untuk kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat
8	Alat Dokumentasi (Fotocopy)	Membantu proses pemindaian dan salinan dokumen

(Sumber: Pemerintah Desa Bandarasri, 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dan data di atas, dapat dikatakan bahwa pada indikator bukti fisik (tangibles) pada aspek penampilan dan tingkat kedisiplinan pegawai Desa Bandarasri telah terlaksana dengan cukup baik. Menurut Lupiyoadi (2006), dimensi tangible berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan keberadaannya kepada masyarakat melalui tampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi, kondisi lingkungan layanan, serta penampilan para pegawainya. Penelitian menunjukkan bahwa Kantor Desa Bandarasri telah menyiapkan berbagai fasilitas dan infrastruktur yang mendukung pelayanan, seperti meja pelayanan, kursi, komputer, AC, pencahayaan yang cukup, jaringan internet, serta ruang pelayanan yang bersih, rapi, dan nyaman. Selain fasilitas fisik, penggunaan aplikasi Paradewi juga merupakan bentuk penerapan teknologi untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, dimensi yang nyata tidak hanya ditunjukkan oleh kondisi gedung kantor, tetapi juga oleh kesiapan perangkat teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan. Hal itu didukung oleh pernyataan warga yang mengatakan bahwa area pelayanan sudah terasa nyaman, rapi, bersih, serta sudah ada tempat duduk untuk masyarakat yang menunggu. Penampilan para pegawai yang rapi dan profesional, serta kedisiplinan mereka dalam menjaga waktu pelayanan, juga memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun, masih ada kekurangan yaitu kapasitas tempat duduk terbatas ketika jumlah orang yang datang semakin banyak, sehingga kenyamanan ruang tunggu masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, berdasarkan teori Lupiyoadi (2006), pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Paradewi di Desa Bandarasri telah memenuhi aspek fisik berupa fasilitas, teknologi, suasana layanan yang nyaman, serta penampilan petugas yang baik. Meski demikian, pemerintah desa masih perlu terus meningkatkan sarana dan prasarana agar pelayanan bisa lebih baik lagi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

B. Keandalan (Reliability)

Keandalan atau reliability dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan digital adalah kemampuan pelaksana pelayanan guna melakukan penyelenggaraan pelayanan yang dijanjikan dengan konsisten serta akurat. Di Kantor Desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto, keandalan ini tercermin dari penggunaan bahasa Jawa dalam

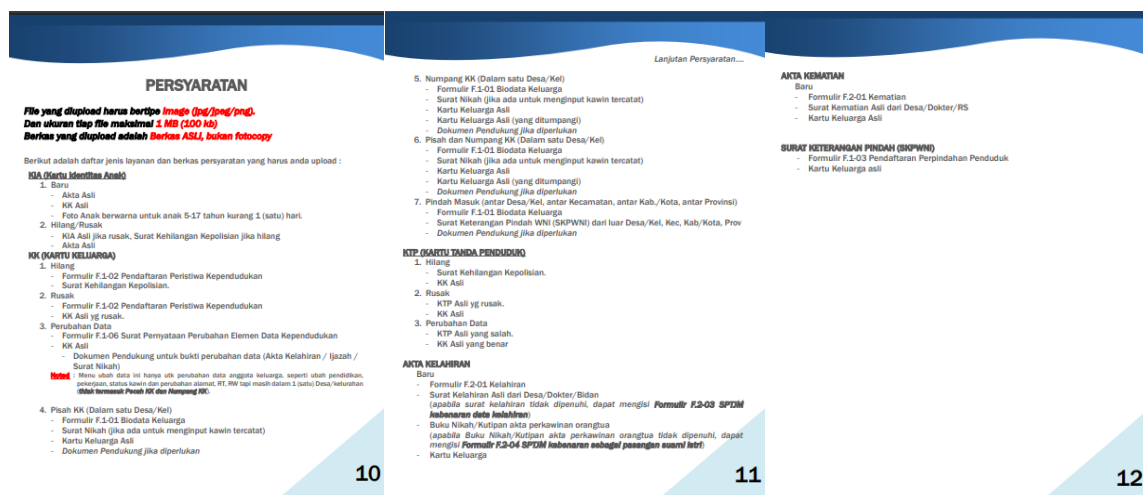
pelayanan untuk memudahkan komunikasi dengan masyarakat yang terbiasa menggunakan bahasa tersebut. Kejelasan prosedur pelayanan) yang ada pada Aplikasi Pelaku Para Dewi Kabupaten Mojokerto belum cukup untuk mengukur tingkat keandalan (reliability) pada jasa pembuatan administrasi kependudukan. Perlu adanya aspek lain yakni kecermatan petugas dalam melayani. Kecermatan petugas ini meliputi kecepatan dan ketepatan mereka dalam bekerja memberikan pelayanan kepada publik. Sebagaimana hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Desa Bandarasri sebagai berikut:

“Proses pelayanan dimulai saat warga mengajukan permohonan hingga tahap pelaksanaan dan penyelesaian layanan, semuanya dilakukan sesuai dengan pedoman prosedur operasional (SOP) yang ada. Informasi terkait waktu pelayanan dan syarat dokumen untuk setiap jenis layanan telah disampaikan dengan gamblang kepada masyarakat. Layanan yang tersedia mencakup pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, serta Akta Kematian. Selain itu, informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan juga disediakan di ruang pelayanan, sehingga memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan serta membantu masyarakat sebagai penerima layanan memahami proses dan syarat yang perlu dipenuhi”

Hal ini sejalan dengan pernyataan dari masyarakat setempat sebagai penerima layanan, menjelaskan bahwa:

“iya cukup mudah lah untuk saya mengurus Kartu Keluarga, syarat-syarat dokumennya juga dijelaskan oleh petugas dengan rinci, jadi ga akan kurang persyaratannya. Untuk hal biaya gratis terus waktu pelayanannya sesuai jam buka layanan mulai pagi jam 8 hingga sore”.

Dalam bentuk kasus berbeda, pada kajian penelitian terdahulu dalam judul “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara” penelitian Alim dan Ibrahim (2024) yang membahas optimalisasi kualitas pelayanan publik di era digital pada Desa Moluo, Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan masyarakat yang berperan sebagai informan. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mengoptimalkan layanan publik di zaman digital, dibutuhkan regulasi yang dapat menyesuaikan dan bersifat progresif agar pemanfaatan teknologi berlangsung secara etis, aman, dan menjaga hak-hak masyarakat dalam mengakses layanan secara online. Selain itu, studi ini menekankan pentingnya kerjasama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam menciptakan ekosistem layanan publik digital yang inovatif, serta perlunya penilaian rutin agar sistem layanan tetap sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Berikut merupakan prosedur pembuatan administrasi kependudukan terdapat pada aplikasi Pelaku Para Dewi Kabupaten Mojokerto sebagai pedoman dalam pelaksanaan sebagai berikut:



Gambar 3. Prosedur / Persyaratan Pelayanan Aplikasi Pelaku ParaDewi
(Sumber: Web Panduan Aplikasi Pelaku Para Dewi, 2026)

Berdasarkan Gambar 3, menunjukkan bahwa ketersediaan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan layanan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dalam pandangan masyarakat. Aspek ini sangat penting karena memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan baik, tetapi juga memperhatikan apa yang dibutuhkan dan membuat pengguna merasa senang. Dengan menunjukkan empati, warga merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga rasa puas mereka terhadap layanan meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan digital melalui aplikasi Paradewi di Desa Bandarasri telah memenuhi indikator dimensi Keandalan/Reliability dalam digitalisasi administrasi kependudukan telah diimplementasikan dengan baik. Ini terlihat dari kemampuan staf desa untuk memberikan layanan secara konsisten sejalan dengan standar operasional prosedur (SOP), mulai dari tahap pengajuan, pengecekan syarat, hingga penyelesaian dokumen kependudukan. Kepala Desa menyatakan bahwa semua

informasi terkait syarat, waktu layanan, dan prosedur telah disampaikan dengan terang, serta didukung oleh informasi yang tersedia di ruang pelayanan, membuat masyarakat lebih mudah memahami jalur layanan. Temuan ini didukung oleh pernyataan warga yang mengungkapkan bahwa prosedur pengurusan Kartu Keluarga (KK) mudah dilaksanakan karena petugas memberikan penjelasan tentang persyaratan dokumen dengan teliti, sehingga tidak ada kekurangan berkas saat mengajukan. Warga juga mengungkapkan bahwa layanan diberikan secara cuma-cuma dan berlangsung sesuai jadwal yang ditetapkan, yakni dari pukul 08.00 WIB hingga sore. Selain itu, penggunaan bahasa Jawa oleh petugas saat berinteraksi dengan warga juga membantu meningkatkan keandalan layanan, karena mempermudah penyampaian informasi dan mengurangi kemungkinan salah paham selama proses layanan.

C. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap (responsiveness) dalam pelayanannya administrasi kependudukan di Kantor Desa Bandarasri sangat penting dan berkaitan dengan kesiapannya petugas dalam melakukan pemenuhan keperluan Masyarakat. Daya tanggap petugas pada pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bandarasri adalah indikator penting yang menunjukkan sejauh mana petugas siap merespons kebutuhan dan keluhan warga secara cepat dan tepat. Sebagaimana hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Masyarakat setempat sebagai berikut:

“Petugas juga memberikan bantuan secara bertahap ketika saya kurang paham mengenai proses serta membuat akta kelahiran, Masyarakat merasa dihargai menunjukkan bahwa aparaturnya tidak hanya memberikan layanan dengan cara formal, tetapi juga hadir secara langsung untuk memberikan penjelasan dan mendampingi sesuai kebutuhan pengguna layanan”.

Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Sekretaris Desa Bandarasri, menjelaskan bahwa:

“Kami selalu berusaha memberikan jawaban secepat mungkin untuk setiap permintaan dari masyarakat. Ketika ada orang datang atau meminta layanan, petugas segera memeriksa dokumen yang diperlukan dan menjelaskan jika ada syarat yang masih harus dilengkapi. Jika masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau menghadapi masalah dengan sistem, kami langsung memberikan bantuan serta informasi mengenai apa yang menyebabkan masalah tersebut. Meskipun kadang-kadang ada masalah dengan server atau jaringan aplikasi yang tidak bisa dikendalikan oleh pemerintah desa, kami tetap memberikan informasi terbaru kepada masyarakat agar mereka mengerti mengenai proses layanan yang sedang berlangsung”.

Penelitian yang sebelumnya berkaitan dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu” penelitian Rukayat (2018) menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati belum terpenuhi secara baik karena fasilitas pelayanan masih kurang memadai, sehingga diperlukan perbaikan sarana dan prasarana. Meskipun begitu, masyarakat merasa cukup puas dengan kemampuan petugas dalam menangani keluhan mereka, serta komunikasi yang baik antara petugas dan pengunjung dalam membantu masyarakat yang bingung dengan prosedur pelayanan. Selain itu, pihak kecamatan juga sudah berusaha memberikan rasa nyaman dan keamanan kepada masyarakat. Penelitian tersebut relevan digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini karena membahas hal yang sama, yaitu kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian itu juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya tergantung pada sikap para petugas, tetapi juga pada kelengkapan fasilitas yang mendukung proses pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 4. Prosedur pengajuan

(Sumber: Web Panduan Aplikasi Pelaku Para Dewi, 2026)

Berdasarkan gambar 4, dapat diketahui bahwa aplikasi Pelaku Para Dewi di Desa Bandarasri menyediakan fitur untuk memantau perkembangan pengajuan administrasi masyarakat melalui beberapa status pengajuan, yaitu *Menunggu*, *Ditolak*, dan *Disetujui*. Status *Menunggu* menunjukkan bahwa berkas masyarakat masih dalam proses verifikasi oleh petugas, status *Ditolak* menunjukkan bahwa pengajuan belum dapat diproses dan masyarakat dapat

mengetahui alasan penolakan, sedangkan status *Disetujui* menunjukkan bahwa pengajuan telah selesai diproses dan masyarakat dapat melakukan pengecekan melalui email maupun menunggu dokumen yang dikirim oleh petugas POS. Selain itu, terdapat fitur lihat pesan yang memungkinkan masyarakat mengetahui alasan apabila pengajuan ditolak serta fitur perbaikan untuk melakukan perbaikan atau melengkapi persyaratan sesuai dengan pesan dari petugas. Pada pengajuan KTP dan KIA juga tersedia informasi resi pengiriman POS yang memungkinkan masyarakat melakukan pengecekan terhadap proses pengiriman dokumen. Jika dikaitkan dengan indikator responsiveness (daya tanggap) dalam kualitas pelayanan, fitur-fitur tersebut menunjukkan adanya upaya Desa Bandarasri untuk memberikan respons yang cepat, jelas, dan informatif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui aplikasi Pelaku Para Dewi, masyarakat tidak harus datang berulang kali ke kantor desa hanya untuk mengetahui perkembangan pengajuan, karena informasi mengenai status, kekurangan berkas, alasan penolakan, perbaikan dokumen, hingga pengiriman dapat dipantau melalui sistem.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Bandarasri, melalui kesiapan aparatur desa dalam merespons setiap kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Sekretaris Desa menjelaskan bahwa setiap permohonan pelayanan yang diajukan masyarakat segera ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas serta memberikan penjelasan apabila masih terdapat persyaratan yang harus dilengkapi. Selain itu, petugas juga memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Pelaku Para Dewi, sehingga masyarakat dapat memahami alur pelayanan dan menyelesaikan proses pengajuan dengan baik. Ketika terjadi kendala teknis, seperti gangguan pada server atau jaringan aplikasi yang berada di luar kewenangan pemerintah desa, petugas tidak membiarkan masyarakat menunggu tanpa kepastian, melainkan memberikan informasi mengenai penyebab kendala serta perkembangan proses pelayanan. Sikap tersebut menunjukkan bahwa aparat desa memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang responsif melalui pemberian informasi yang cepat, pendampingan kepada masyarakat, serta penyampaian solusi terhadap setiap permasalahan yang muncul.

D. Jaminan (Assurance)

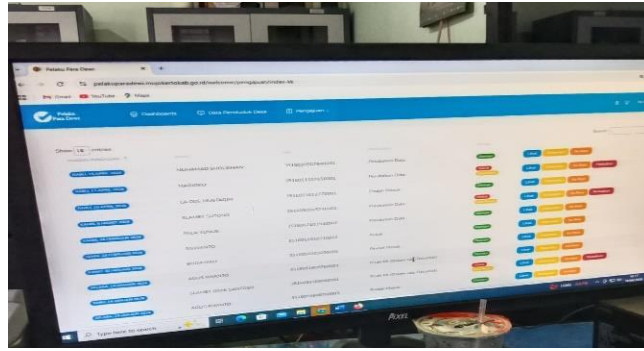
Jaminan ialah satu diantara beragam aspek krusial pada kualitas pelayanan publik. Tujuannya adalah agar petugas mampu membuat masyarakat percaya melalui cara berkomunikasi yang sopan, sikap yang profesional, serta kemampuan yang cukup. Di Desa Bandarasri, dalam pelayanan administrasi kependudukan, jaminan ini diwujudkan dengan pengetahuan petugas tentang cara kerja layanan, kemampuan dalam menggunakan sistem digital ParaDewi, serta kemampuan berbicara yang jelas dan ramah. Hal ini sangat penting karena masyarakat akan merasa nyaman dan percaya jika mereka menerima pelayanan dari petugas yang ahli, jujur, dan dapat dipercaya. Sebagaimana hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Masyarakat setempat sebagai berikut:

“Proses pengurusan dokumen kependudukan sejauh ini berjalan dengan aman dan lancar, seperti pengalaman saya saat mengurus akta kelahiran anak kemarin”.

Hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Sekretaris Desa Bandarasri sebagai berikut:

“Kami menjamin bahwa seluruh layanan administrasi kependudukan yang diberikan di desa ini tidak dipungut biaya, termasuk dalam pembuatan Akta Kematian, Akta Kelahiran. Tidak ada biaya tambahan yang dibebankan kepada masyarakat. Apabila di kemudian hari terdapat petugas yang meminta imbalan atau pungutan atas layanan tersebut, masyarakat dipersilakan untuk segera melaporkannya kepada pihak desa agar dapat ditindaklanjuti secara tegas sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku”. Berikut dibawah ini merupakan tampilan data masyarakat yang melakukan pengajuan pelayanan administrasi kependudukan yang telah terverifikasi dan terkelola dengan aman oleh sistem Aplikasi Pelaku ParaDewi sehingga tidak dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang dan hanya bisa diedit atau dibuka oleh petugas saja.

Penelitian yang sebelumnya berkaitan dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan” Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2022) menunjukkan bahwa performa pelayanan di lembaga tersebut secara umum sudah baik, tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Hal tersebut mengungkapkan bahwa fasilitas, tingkat keandalan layanan, dan kecepatan respons sudah cukup memadai, namun perhatian individu serta sikap empati terhadap masyarakat masih menjadi isu. Di sisi lain, penelitian Mandiri yang mengeksplorasi pembuatan E-KTP di Disdukcapil Barito Selatan dengan pendekatan kualitatif menemukan adanya kendala seperti terbatasnya sumber daya pegawai, kurangnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi, serta fasilitas pelayanan yang belum mencukupi. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan di Dukcapil Barito Selatan belum sepenuhnya optimal, utamanya dalam aspek empati, kesiapan sumber daya manusia, dan dukungan infrastruktur.



Gambar 5. Tampilan Keamanan Aplikasi Pelaku ParaDewi
(Sumber: Operator Aplikasi Pelaku Para Dewi Desa Bandarasri, 2026)

Berdasarkan Gambar 5, dapat diketahui bahwa aplikasi tersebut menampilkan berbagai data dan status pengajuan administrasi masyarakat yang dikelola oleh operator Desa Bandarasri. Tampilan sistem yang terstruktur menunjukkan bahwa setiap pengajuan dapat dipantau dan dikelola berdasarkan tahapan prosesnya, sehingga membantu petugas dalam menjaga ketertiban dan keamanan pengelolaan data administrasi masyarakat. Jika dikaitkan dengan indikator jaminan (assurance) dalam kualitas pelayanan, keberadaan aplikasi Pelaku Para Dewi memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan dilakukan melalui sistem yang terorganisasi dan dapat dipantau oleh petugas. Penggunaan aplikasi juga mendukung kepercayaan masyarakat karena setiap pengajuan memiliki status dan proses yang jelas, sehingga dapat mengurangi ketidakpastian dalam pelayanan. Selain itu, pengelolaan data melalui sistem aplikasi membantu petugas Desa Bandarasri dalam melakukan pencatatan dan pemantauan pengajuan secara lebih terstruktur dibandingkan apabila seluruh proses dilakukan secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Bandarasri dan Operator Aplikasi, Jaminan dalam pelayanan publik telah dilaksanakan dengan sangat baik karena memberikan kepastian kepada warga bahwa semua layanan administrasi kependudukan disediakan tanpa biaya tambahan, menciptakan rasa aman dan kepercayaan kepada aparat desa. Dalam konsep jaminan, hal ini tercermin dari kemampuan petugas dalam menunjukkan keahlian, integritas, kesopanan, serta kepastian dalam pelayanan untuk masyarakat. Pernyataan bahwa masyarakat dapat melaporkan petugas yang meminta imbalan juga menunjukkan komitmen pemerintah desa untuk menyediakan layanan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, hasil wawancara ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bandarasri telah sesuai dengan unsur jaminan karena masyarakat mendapatkan kepastian mengenai biaya, perlindungan dari pungutan liar, dan kepercayaan terhadap integritas pihak penyelenggara layanan.

E. Empati (Empathy)

Empati dalam pelayanan publik adalah kemampuan untuk memahami keinginan, kebutuhan, dan harapan khusus dari pengguna layanan. Ini menunjukkan bahwa penyedia layanan berusaha memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan mereka, yang nantinya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pada indikator empati, dapat diukur seberapa besar tingkat empati yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap masyarakat, dilihat dari aspek keramahan pegawai dan sifat yang tidak diskriminatif. Empati pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Bandarasri terlihat dari sikap petugas yang dapat melakukan penyesuaian diri terhadap adat istiadat serta budaya masyarakat setempat, serta selalu bersikap ramah dan sopan kepada warga. Masyarakat dapat memberikan keluhan atau saran langsung terhadap pemerintah desa atau mitra kerja seperti RT dan RW tanpa ada hambatan, sehingga menunjukkan bahwa pihak desa terbuka dan memperhatikan kebutuhan warga. Sebagaimana hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Masyarakat setempat sebagai berikut:

"Pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah sangat sopan baik secara berpakaian ataupun tutur kata pada saat memberikan pelayanan. Iya, petugasnya ramah-ramah, saya dilayani dengan baik dan jelas."

Hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Sekretaris Desa Bandarasri sebagai berikut:

"Iya tentu kami dalam melayani dengan kondisi sesulit apapun tetap kita usahakan ramah kepada masyarakat. Kami selaku pemberi layanan memiliki tanggungjawab yang besar untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat. ya, masyarakat merasa dihargai. Mereka tidak hanya melihat pelayanan sebagai urusan administrasi semata, tetapi juga merasakan perhatian dan kepedulian kita dari petugas"

Penelitian yang sebelumnya berkaitan dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya" penelitian oleh Putri Liana Lutfia dan Endang Indartuti (2022) Menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dalam dimensi empati sudah berjalan baik, karena petugas mengutamakan kebutuhan masyarakat, melayani dengan ramah, sopan, santun, dan tidak membedakan pengguna layanan;

selain itu, petugas juga dinilai membantu masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan serta memberi kesempatan kepada warga untuk menyampaikan kebutuhan atau pertanyaan mereka. Temuan ini sejalan dengan pembahasan Anda tentang empati di Kantor Desa Bandarasri, karena keduanya sama-sama menekankan keramahan, sikap non-diskriminatif, keterbukaan menerima keluhan, dan perhatian petugas terhadap kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dari gambar 6 dibawah, terlihat bahwa aplikasi Pelaku Para Dewi di Desa Bandarasri memiliki fitur yang memungkinkan pengguna memantau perkembangan pengajuan administrasi masyarakat. Pengajuan tersebut memiliki beberapa status, yaitu Menunggu, Ditolak, dan Disetujui. Status Menunggu berarti berkas masyarakat masih dicek oleh petugas, status Ditolak berarti pengajuan tidak bisa diproses dan masyarakat bisa tahu alasannya, sedangkan status Disetujui berarti pengajuan sudah selesai dan masyarakat bisa cek melalui email atau tunggu dokumen yang dikirim oleh petugas POS. Selain itu, ada fitur lihat pesan yang memungkinkan masyarakat mengetahui alasan mengapa pengajuan ditolak, serta fitur perbaikan untuk memperbaiki atau melengkapi persyaratan sesuai dengan petunjuk dari petugas. Dalam pengajuan KTP dan KIA, terdapat informasi tentang resi pengiriman POS yang memungkinkan masyarakat memantau proses pengiriman dokumen tersebut. Dalam hal indikator daya tanggap sebagai bagian dari kualitas pelayanan, fitur-fitur tersebut menunjukkan bahwa Desa Bandarasri berusaha memberikan respons yang cepat, jelas, dan informatif terhadap kebutuhan masyarakat



Gambar 6. Tampilan Keamanan Aplikasi Pelaku ParaDewi
(Sumber: *Web Panduan Aplikasi Pelaku Para Dewi, 2026*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan penduduk dan Sekretaris Desa Bandarasri, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan layanan administrasi kependudukan dilaksanakan dengan baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang selalu menyediakan pelayanan dengan penuh keramahan, kesopanan, serta menghormati setiap individu tanpa memandang latar belakang mereka. Pernyataan masyarakat yang menyatakan bahwa petugas "sangat ramah, saya dilayani dengan baik dan jelas" menunjukkan bahwa aparat desa mampu menjalin komunikasi yang sopan, memberikan penjelasan yang mudah dimengerti, serta menciptakan atmosfer pelayanan yang menyenangkan. Temuan tersebut didukung oleh keterangan Sekretaris Desa Bandarasri, yang menyatakan bahwa dalam keadaan yang sulit sekalipun, petugas berusaha tetap bersikap ramah karena menyadari tanggung jawab mereka sebagai penyedia layanan publik, sehingga masyarakat tidak hanya mendapatkan pelayanan administrasi, tetapi juga merasakan perhatian dan kepedulian dari petugas. Hasil wawancara menunjukkan bahwa indikator empati terpenuhi melalui sikap ramah, sopan, non-diskriminatif, dan fokus pada kebutuhan masyarakat, dengan tujuan meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Bandarasri.

V. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Pelaku Para Dewi Kabupaten Mojokerto, Dapat disimpulkan bahwa pelayanan secara keseluruhan berjalan cukup baik, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Pada indikator Tangible (bukti fisik), pelayanan didukung oleh fasilitas seperti ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, meja, kursi, komputer, AC, pencahayaan yang cukup, jaringan internet, serta penampilan dan sikap disiplin pegawai yang baik. Namun, kapasitas tempat duduk masih terbatas ketika jumlah masyarakat meningkat, dan komputer kadang mengalami gangguan. Pada indikator keandalan, pelayanan telah dilakukan secara konsisten sesuai dengan SOP, informasi mengenai persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, dan jenis layanan disampaikan dengan jelas, serta petugas mampu memberikan pelayanan tepat waktu dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat; meski demikian, adanya keterlambatan dalam menyelesaikan sebagian permohonan

menunjukkan bahwa keandalan pelayanan masih perlu ditingkatkan lebih lanjut. Aparatur desa dinilai responsif karena cepat memeriksa berkas, memberi informasi mengenai kelengkapan persyaratan, membantu warga yang kesulitan menggunakan aplikasi, serta memberi kabar jika terjadi masalah pada server atau jaringan. Pada indikator Assurance (jaminan), layanan telah memberikan rasa aman dan yakin kepada masyarakat karena petugas berperilaku profesional dan sopan, mampu menggunakan aplikasi dengan baik, mengelola data secara aman, serta memastikan semua pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya. Hal ini membuat masyarakat semakin percaya kepada pemerintah desa. Sementara itu, dalam indikator Empati, para petugas menunjukkan sikap yang ramah, sopan, tidak membedakan orang, mampu berkomunikasi sesuai dengan kondisi masyarakat, serta menerima keluhan dan saran dengan terbuka, sehingga masyarakat merasa dihargai dan mendapat perhatian selama proses pelayanan. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi Pelaku Para Dewi telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di Desa Bandarasri, karena pelayanan yang lebih mudah, cepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan warga. Namun, masih perlu dilakukan peningkatan terutama dalam memperbaiki sarana dan prasarana, menjaga kestabilan jaringan serta perangkat teknologi, serta meningkatkan kapasitas SDM agar pelayanan bisa berjalan lebih konsisten dan sesuai dengan harapan masyarakat. Temuan ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa aplikasi Pelaku Para Dewi bisa membantu mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan. Selain itu, respons cepat dan empati dari petugas, serta profesionalisme dan transparansi mereka, juga memperkuat kepercayaan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel ini dapat terselesaikan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, khususnya Program Studi Administrasi Publik, atas dukungan akademik selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ibu Ilmi Usrotin Choiriyah selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto, beserta perangkat desa, operator aplikasi Pelaku Para Dewi, dan masyarakat yang telah memberikan izin, informasi, serta dukungan selama proses pengumpulan data. Terakhir, penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Terima kasih kepada kedua orang tua terutama mama saya tercinta yang selalu memberikan semangat, cinta, kasih sayang kepada putri cantik nya serta keluarga saya terima kasih atas doa dan dukungan yang tidak pernah putus. Terima kasih juga kepada orang tercinta bima aji ningrat, terima kasih selalu menemani dari awal kuliah, memberikan semangat, support dan doa-nya. Tidak lupa teman tercinta russydina dan icha yang selalu membantu dan mengajak healing ketika puyeng dengan tugas akhir ini, serta rekan-rekan mahasiswa terima kasih atas kebersamaan dan semangat yang selalu dibagikan. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang telah memilih untuk terus bertahan dan menyelesaikan apa yang telah dimulai.

REFERENSI

- [1] G. A. Cendana and T. A. Oktariyanda, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang," *Publika*, vol. 10, no. 4, pp. 1089–1100, 2022.
- [2] N. A. Fadilah, G. W. Pradana, M. F. Ma'ruf, and D. F. Eprilianto, "Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik Government (Studi Pada Inovasi Pelaku Paradewi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto)," *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, vol. 4, no. 1, pp. 545–553, Aug. 2026, doi: 10.5281/zenodo.21476860.
- [3] Y. Rukayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu," *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, no. 2, Tahun XI, 2017.
- [4] P. L. Lutfia and E. Indartuti, "Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya," *Journal of Office Administration: Education and Practice*, vol. 2, no. 3, pp. 191–197, 2022.
- [5] A. K. Yukiza and H. Sukmana, "The quality of population administration services in the Tanggulangin District of the Sidoarjo Province [Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo]," *DiA: Jurnal Administrasi Publik*, vol. 20, no. 2, pp. 230–242, Dec. 2022, doi: 10.21070/ups.162.
- [6] C. C. Lestari and I. F. Agustina, "Digitalization of population administration services through the Pelaku Paradewi application using the e-government success approach [Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi dengan menggunakan pendekatan keberhasilan e-government]," *UMSIDA Preprints Server*, May 22, 2026, doi: 10.21070/ups.11100.

- [7] M. M. N. Hidayat and I. F. Agustina, "Kualitas Pelayanan Administratif Kependudukan di Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto," *UMSIDA Preprints Server*, 2023, doi: 10.21070/ups.3480.
- [8] B. H. Hidayattullah, "Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Wonocolo Surabaya," *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 3, no. 2, 2017, doi: 10.30996/jpap.v3i2.1253.
- [9] S. N. Haliza and I. F. Agustina, "Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) dalam mewujudkan e-government," *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, vol. 12, no. 2, 2024, doi: 10.35450/jip.v12i02.489.
- [10] M. K. Afid and I. Rodiyah, "Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo," *UMSIDA Preprints Server*, 2025, doi: 10.21070/ups.9567.
- [11] F. Setiawan, "Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan," *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, vol. 6, no. 1, pp. 109–121, 2022, doi: 10.30737/mediasosian.v6i1.2397.
- [12] M. S. Alim and R. Ibrahim, "Optimalisasi kualitas pelayanan publik di era digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara," *Innovative: Journal of Social Science Research*, vol. 4, no. 2, pp. 3793–3802, 2024, doi: 10.31004/innovative.v4i2.9803.
- [13] M. H. Hasyim, H. Purnamasari, and E. Priyanti, "Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu," *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, vol. 8, no. 2, pp. 365–370, Aug. 2021, doi: 10.25157/dak.v8i2.5602.
- [14] A. R. Anisa and I. U. Choiriyah, "Efektivitas Sistem Informasi Keluarga (SIGA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan keluarga berencana di BKKBN Jawa Timur," *Proceeding of International Conference on Social Science and Humanity*, vol. 2, no. 2, 2025, doi: 10.61796/icossh.v2i2.380.
- [15] G. A. Cendana and T. A. Oktariyanda, "Analisis kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang," *Publika*, vol. 10, no. 4, pp. 1089–1100, 2022, doi: 10.26740/publika.v10n4.p1089-1100.
- [16] S. Susanti, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*, Skripsi S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia, 2014.
- [17] A. N. Rohman, N. U. Ati, and A. Z. Abidin, "Kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan," *Jurnal Respon Publik*, vol. 15, no. 6, pp. 72–78, 2021.
- [18] I. W. Koyan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Singaraja, Indonesia: Undiksha, 2014.
- [19] S. P. Surendry and H. Sukmana, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo," *Musamus J. Public Adm.*, vol. 5, pp. 43–54, 2022.
- [20] D. Susanto, I. P. Kristiawan, and T. Pramono, "Kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan berbasis teknologi informasi (SAKTI) di Kelurahan Semampir," *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, vol. 5, no. 2, pp. 227–238, 2021.
- [21] R. Saifuddin, "Pengaruh pandemi terhadap tata kelola pemerintahan; studi kasus pelayanan publik Pemerintah Provinsi Lampung," *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, vol. 9, no. 3, pp. 219–234, 2021.
- [22] A. Shafira and J. S. Aji, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022," *Proceedings of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Graduate Conference*, vol. 2, no. 1, pp. 132–142, 2022, doi: 10.18196/umygrace.v2i1.429.
- [23] M. H. Hasyim, H. Purnamasari, and E. Priyanti, "Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu," *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, vol. 8, no. 2, pp. 365–370, 2021, doi: 10.25157/dak.v8i2.5602.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.