

Template-Jurnal-UMSIDA-Wisda-Finish ACC (1)

by Report Turnitin



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, Kab. Mojokerto]

Wisda Fawwas Firdausiva¹⁾, Ilmi Usrotn Choiriyah²⁾

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

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

*Email Penulis Korespondensi: ilmiusrotn@umsida.ac.id

Abstract. *This study examines the quality of digital population administration services through the Pelaku Para Dewi application in Bandarasri Village, Mojokerto Regency. The purpose of this study is to analyze how the implementation of Pelaku Para Dewi improves the effectiveness and efficiency of public services in the field of population administration. Data were collected through in-depth interviews with village officials and residents as service users using qualitative descriptive methods. The results of the study were analyzed using a Service Quality framework that includes five dimensions: reliability, physical evidence, assurance, empathy and responsiveness. The results show that the Digital Pelaku Para Dewi application successfully accelerated the process of processing documents such as Family Cards, e-KTPs, and birth certificates. Physical facilities such as computers, internet networks, and digital document systems support service optimization. Reliability is reflected in the consistency of service delivery, while responsiveness and empathy are demonstrated by the willingness of officers to patiently guide residents, especially those unfamiliar with digital technology. This assurance is strengthened through professionalism, politeness, and transparency, which foster public trust in digital-based services.*

Keywords – ParaDewi;Service Quality;Public Service;Population Administrasion

Abstrak. *Penelitian ini mengkaji kualitas layanan administrasi kependudukan digital melalui aplikasi Digital Pelaku Para Dewi di Desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto. Tujuan penelitian ini ialah guna melakukan analisis bagaimana implementasi Pelaku Para Dewi mengeskalasikan efisiensi serta efektivitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Data dihimpun lewat wawancara mendalam bersama aparat desa serta warga sebagai pengguna layanan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dianalisis menggunakan kerangka kerja Kualitas Pelayanan yang cakupannya lima dimensi: keandalan, bukti fisiknya, jaminan, empati serta daya tanggapnya. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya aplikasi Digital Pelaku Para Dewi berhasil mempercepat proses pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga, KTP elektronik, dan akta kelahiran. Fasilitas fisik seperti komputer, jaringan internet, dan sistem dokumen digital mendukung optimalisasi layanan. Keandalan tercermin dari konsistensi penyampaian layanan, sementara daya tanggap dan empati ditunjukkan oleh kesediaan petugas untuk membimbing warga dengan sabar, terutama yang belum familiar dengan teknologi digital. Jaminan tersebut diperkuat melalui profesionalisme, kesopanan, dan transparansi, yang menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis digital.*

Kata Kunci – Pelaku Para Dewi;Kualitas Pelayanan;Pelayanan Publik,Digital;Administrasi Kependudukan

How to cite: Nama Penulis Pertama, Nama Penulis Kedua (2018) Instructions for Writing and Submit Journal Articles at Muhammadiyah University Sidoarjo 15pt Bold [Petunjuk Penulisan dan Kirim Artikel Jurnal di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo 15pt Bold-Title Case]. IJCCD 1 (1). doi: 10.21070/ijcc.v4i1.843



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 pengguna, 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 antrian, 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 mengeskalisasi kepercayaan 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).

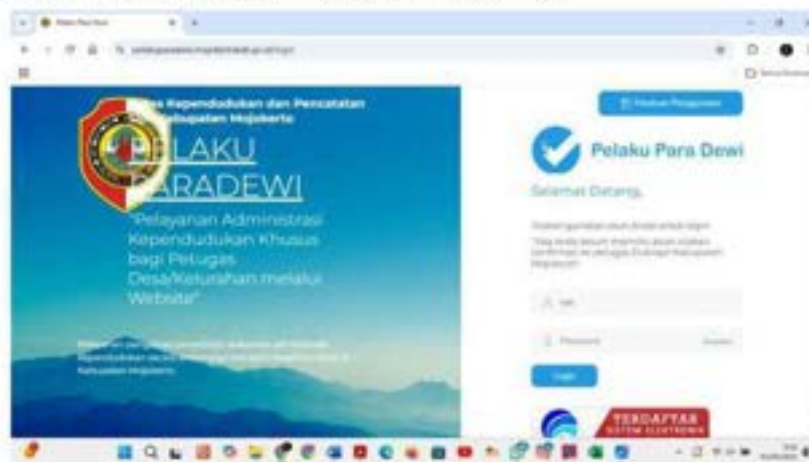
Pemerintah sebagai pelayan masyarakat mempunyai tanggung jawab serta kewenangan guna melaksanakan transformasi dan pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perubahan tersebut diperlukan karena kualitas pelayanan publik yang efisien dan responsif masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat (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 mengefektifkan tata kelola pemerintahannya yang baik dan juga mengeskalasikan 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.[5]

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.[6]

Salah satu tindakan nyata dalam upaya mendigitalisasi 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 November 2023. Peluncuran aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan publik berkenaan administrasi kependudukan untuk masyarakat pada Kabupaten Mojokerto.



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

Halaman login ini mempunyai kontribusi krusial pada tataran mempertahankan keamanan serta kelengkapan data administrasi desa. Dengan sistem login berbasis akun resmi, setiap aktivitas administrasi dapat dilacak dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan pengguna yang mengaksesnya. Selain itu, sistem login yang terintegrasi juga membantu menjaga konsistensi data di antara berbagai perangkat desa, karena hanya pengguna yang telah diverifikasi yang bisa mengelola dokumen dan arsip. Dengan kata lain, tampilan login tidak hanya menjadi pintu masuk untuk menggunakan aplikasi, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme pengawasan awal yang memastikan proses administrasi tetap akuntabel dan transparan melalui aplikasi ParaDewi

Berdasarkan observasi awal di lapangan terdapat permasalahan pada pelayanan administrasi kependudukan di kantor Desa Bandarasri yang hingga saat ini masih didominasi oleh kendala pada jaringan, dan sistem eror padahal pada era digital saat ini banyak yang telah

memanfaatkan aplikasi dan sistem digital. Kondisi tersebut turut berdampak pada pembuatan/pengurusan KTP, Kartu Keluarga dan lainnya di Kantor Desa Bandarasri yang saat ini masih terdapat beberapa kendala. Hal ini berpotensi menghambat pelayanan administrasi. Kekurangan fasilitas tersebut juga dapat menyulitkan proses pembuatan dokumen dan meningkatkan risiko kerusakan maupun kehilangan data.

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.[7]

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)

Tabel tersebut 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.

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.[10]

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.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan efektivitas kinerja organisasi, temuan tersebut relevan dengan hasil observasi yang dilakukan pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital Pelaku Para Dewi di Desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto. Meskipun telah mengadopsi sistem digital, dalam

pelaksanaannya masih dijumpai beberapa kendala, sebagaimana keterbatasannya sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur teknologi, serta pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital.

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.

II. METODE

Penelitian ini ialah ragam penelitian kualitatif yang memakai pendekatan deskriptif guna mempelajari objek dalam kondisi alami. Hasilnya menunjukkan bahwa pemahaman makna lebih penting daripada generalisasi. Penelitian ini melibatkan Kepala Desa Bandarasri, Sekretaris Desa, dan Petugas Administrasi Kependudukan. Informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling ialah mereka yang mempunyai pengalaman serta pengetahuan terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Sementara itu, data sekunder didapatkan melalui beragam sumber, termasuk buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, dokumen desa, serta literatur lainnya yang memiliki relevansi dengan topik penelitian. Penelitian dilakukan di Kantor Desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto. Instansi ini memberikan layanan administrasi kependudukan secara digital melalui aplikasi Digital Pelaku Para Dewi. Fokus penelitian adalah kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat melalui sistem digital.

Proses analisis data yang dipakai berlandaskan model yang dilakukan pengembangannya dan diinisiasi Miles dan Huberman (1984) dan tersusun atas empat tahapan: reduksi data, pengumpulan data, pemaparan data dan juga penarikan kesimpulan. Pertama, pengumpulan data yaitu tahapan di mana peneliti mengumpulkan berbagai informasi, fenomena, dan kondisi aktual di lokasi penelitian yang berhubungan langsung dengan topik penelitian. Kedua, reduksi data yaitu proses di mana peneliti menyaring dan memilih informasi penting agar data yang dikaji relevan dan terarah. Ketiga, penyajian data yaitu proses di mana berbagai hasil dari informan dikompilasi dan disusun secara sistematis untuk dipresentasikan. Terakhir, penarikan kesimpulan adalah proses menyusun makna dari hasil secara keseluruhan dengan mengaitkannya dengan proses pengumpulan data sebelumnya untuk menghasilkan interpretasi yang lengkap.

III. Hasil dan Pembahasan

Berlandaskan hal tersebut guna melakukan penetaan pelayanan administrasinya dengan baik penulis memakai teori yang dipaparkan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) ketika melakukan penilaian kualitas pelayanannya lewat 5 (lima) variabel. Adapun variabel yang dimaksud yakni Keandalan (reliability), Bukti langsungnya (tangibles), Jaminan (assurance), Daya tanggapnya (responsiveness), serta Empati (emphaty) Teori ini dipakai peneliti dikarenakan beragam indikator yang dipaparkan Parasuraman ini diekspektasikan bisa menjabarkan dengan komperehensif terkait Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital Desa Bandarasri, Kab. Mojokerto.

A. Tangible (Bukti Fisik)

Bukti fisik (tangible) dalam konteks kualitas pelayanan administrasi kependudukan digital mengacu pada elemen- elemen nyata yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna layanan sebagai bagian dari pengalaman pelayanan. Bukti fisik merupakan bagian penting yang berpengaruh pada cara masyarakat memandang layanan administrasi kependudukan digital. 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. Pernyataan ini disampaikan oleh Bu Betty, Sekretaris Desa Bandarasri, yang menyebut bahwa *“ semenjak ada aplikasi Paradewi ini, kayak computer, wifi dll lebih lengkap jadi layanan sudah terlihat nyata, seperti adanya komputer, jaringan internet yang sudah memadai ”*

Dalam implementasi administrasi kependudukan digital, bukti fisik mencakup perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung layanan digital, seperti komputer, server, aplikasi seperti paraDewi, serta fasilitas pendukung seperti ruang pelayanan yang representatif dan nyaman. Selain itu, bukti fisik juga mencakup dokumen digital yang dapat diakses melalui aplikasi, seperti e-KTP, Kartu Keluarga (KK) digital, yang menggantikan dokumen fisik tradisional dan dilengkapi dengan teknologi keamanan seperti QR Code dan enkripsi untuk memastikan keaslian dan keamanan data. Bukti fisik merupakan bagian penting yang berpengaruh pada cara Masyarakat memandang layanan administrasi kependudukan digital. Dalam aplikasi Paradewi, bukti fisik tidak hanya mencakup perangkat keras seperti komputer dan server.

Perpindahan dokumen tradisional ke bentuk digital, seperti e-KTP dan KK digital, membuka peluang besar untuk meningkatkan efisiensi dan menjaga keamanan data. Pengelolaan dokumen digital yang dilengkapi teknologi keamanan seperti QR Code dan enkripsi dapat menjamin keaslian dokumen serta mencegah risiko kerusakan atau kehilangan yang sering terjadi pada dokumen fisik. Kemudahan akses melalui perangkat seperti smartphone membuat masyarakat lebih cepat dan praktis dalam memperoleh pelayanan. Hal ini juga disampaikan dalam laporan peluncuran Pelaku Paradewi oleh Pemerintah Kabupaten Mojokerto yang menekankan kemudahan akses serta peningkatan akurasi data penduduk melalui Desa sebagai pintu masuk utama data.

Transformasi dari dokumen fisik ke digital ini memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen. Hal ini ditegaskan oleh Sekretaris Desa Bandarasri, Sekaligus Operator Aplikasi ParaDewi, Bu Betty, Yang menyatakan *“Perubahannya sekarang sudah cukup lumayan meningkat mbak. Sekarang, dengan aplikasi ParaDewi, pelayanan bisa dilakukan secara digital. Bukti fisiknya jelas terlihat, seperti adanya komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan yang lebih representatif”*. Dengan

adanya bukti fisik digital yang memadai, perangkat Desa dengan mudah dapat mengakses data kependudukan secara praktis melalui perangkat elektronik seperti smartphone tanpa harus membawa dokumen fisik secara langsung. Oleh karena itu, bukti fisik menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan digital karena mempengaruhi kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna layanan.[18]

Namun demikian, keberhasilan penggunaan bukti fisik dalam pelayanan ini sangat tergantung pada kesiapan tenaga kerja. Petugas Desa yang sigap dan terlatih dapat memaksimalkan penggunaan perangkat lunak serta perangkat keras yang ada, dengan demikian pelayanan bisa terlaksana secara lancar dan tidak terganggu secara teknis. Pelatihan yang terus-menerus serta dukungan infrastruktur yang memadai adalah hal yang sangat penting agar bukti fisik digital Paradewi bisa benar-benar berfungsi sebagai alat pelayanan yang efektif dan efisien.

Secara keseluruhan, bukti fisik menjadi indikator penting terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan digital Paradewi di Desa Bandarasri. Hal ini berkontribusi langsung pada kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat. Transformasi ini menggabungkan kemajuan teknologi dengan pelayanan publik untuk mewujudkan administrasi kependudukan yang modern, cepat, dan handal, sesuai dengan upaya inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang sedang digalakkan oleh Pemerintah Kabupaten Mojokerto.

B. Keandalan Atau 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.[19] Keandalan pelayanan administrasi kependudukan digital di Bandarasri sangat penting agar layanan bisa diandalkan dan konsisten bagi masyarakat. Kemampuan petugas dalam menjalankan proses administrasi secara akurat dan tepat waktu menunjukkan tingkat keandalan tersebut. Dengan begitu, warga yakin bahwa layanan yang dijanjikan bisa terpenuhi dengan baik. Keandalan ini juga didukung oleh pemahaman petugas terhadap sistem digital Paradewi serta pengetahuan tentang prosedur administrasi yang berlaku.

Menggunakan bahasa Jawa dalam berkomunikasi menjadi salah satu cara untuk meningkatkan keandalan layanan di Bandarasri. Ini memudahkan petugas dalam berinteraksi dengan warga yang mayoritas menggunakan bahasa Jawa sehari-hari, sehingga mengurangi kesalahpahaman dan mempercepat proses pelayanan. Dengan komunikasi yang mudah dipahami, pelayanan lebih efisien dan warga merasa lebih dekat dengan petugas. Seperti yang diungkapkan oleh Bu Salsa, Selain komunikasi, keberadaan perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung juga meningkatkan tingkat keandalan pelayanan Paradewi. Ungkap bu betty " kita perangkat desa disini belum ada masalah kalok melayani orang-orang disini, orang-orang disini juga sering akrab dengan perangkat desa".

Inovasi yang dilakukan oleh Pelaku Paradewi di Kabupaten Mojokerto dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan adminduk sekaligus memperbaiki akurasi data kependudukan. Ketersediaan perangkat dan jaringan internet yang memadai memastikan proses administrasi berjalan lancar dan konsisten yang bisa dipercaya oleh warga. Keadilan pelayanan juga didukung oleh pelatihan dan penguatan kapasitas sumber daya manusia di tingkat desa.

Dengan pelatihan yang berkelanjutan, petugas desa bisa mengoperasikan sistem digital Paradewi secara percaya diri dan profesional, sehingga mengurangi kesalahan dalam pemrosesan data dan dokumen kependudukan. Peningkatan kompetensi ini penting agar level keandalan layanan tetap terjaga, terutama ketika sistem digital terus berkembang dan digunakan secara luas. Keandalan pelayanan administrasi kependudukan digital di Bandarasri merupakan hasil kerja sama antara faktor manusia, teknologi, dan komunikasi yang efektif. Upaya inovasi melalui aplikasi Paradewi yang terus didukung oleh pemerintah daerah menunjukkan komitmen guna melakukan pemberian layanannya yang cepat, akurat, serta konsisten. Hal ini sesuai dengan harapan masyarakat akan layanan publik digital yang bisa diandalkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat secara menyeluruh. Ungkap warga, Bu Salsa, *"petugasnya biasa kok mbak, ya ndak jahat juga mungkin ya warga sini sendiri mereka juga mungkin sudah kenal dengan kita-kita selaku orang sini"*

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. Petugas di kantor tersebut menunjukkan sikap suka rela dan ikhlas dalam membantu pengguna layanan administrasi kependudukan. Ketanggapan ini menjadi aspek penilaian utama masyarakat atas kualitas pelayanan yang dilakukan pemberiannya.[19] 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. Sikap yang suka rela serta ikhlas dari petugas dalam bidang ini menjadi hal utama yang dinilai oleh masyarakat terkait kualitas pelayanan. Hal ini membuat masyarakat semakin percaya bahwa permohonan administrasi mereka akan diperhatikan secara serius dan tidak hanya diproses secara formalitas semata. Ungkap warga sekitar, Bu Ita, *"Petugas di sini terlihat bersikap sukarela dan tulus. Mereka ya membantu pelan-pelan semisal aku ga paham prosedur e aku ya merasa dihargai, bukan hanya sekadar diberi pelayanan"*.

Selain sikap para petugas, faktor teknis dalam pelayanan juga harus responsif agar proses administrasi berjalan efektif. Hal ini mencakup kemampuan petugas pada konteks menuntaskan persoalan teknis, melakukan pemberian informasi yang jelas, serta mengurus dokumen dengan cepat. Terutama ketika jumlah permohonan meningkat, respons petugas diuji dalam hal kecepatan dan akurasi dalam menyelesaikan layanan. Karena itu, peningkatan kapasitas dan pelatihan secara terus-menerus bagi petugas sangat penting agar layanan tetap responsif. Daya tanggap pelayanan yang baik bisa mengeskalasikan kepercayaannya masyarakat atas sistem administrasi kependudukan digital. Ketika masyarakat merasa petugas mampu merespons dengan cepat dan penuh perhatian, kepercayaan mereka terhadap layanan digital juga meningkat. Hal ini mendorong masyarakat lebih aktif menggunakan layanan digital, yang pada akhirnya membantu mengoptimalkan proses administrasi dan mempercepat pelayanan publik.

Secara keseluruhan, daya tanggap dalam pelayanan administrasi kependudukan digital tidak hanya dilihat dari kecepatan petugas merespons, tetapi juga dari sikap empati dan keterbukaan dalam membantu masyarakat. Pelayanan yang responsif menciptakan suasana positif dan mendorong rasa puas serta loyalitas pengguna layanan. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan daya tanggap petugas harus menjadi prioritas utama dalam usaha mengeskalasikan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di masa digital ini. Ungkap Bu Betty selaku sekdes Desa Bandarasri *"sejauh ini belum ada masalah mbak kalok terkait kecekatan tanggapan kita,"*

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. Jaminan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Bandarasri meliputi pengetahuan dan sikap sopan dari para petugas serta kemampuan mereka untuk membuat masyarakat merasa percaya. Masyarakat mengharapkan layanan yang baik dan memuaskan, yang hanya bisa dicapai jika terdapat komunikasi yang baik antara masyarakat dan petugas serta antar petugas itu sendiri. Misalnya, Ibu Anita (35 tahun), seorang ibu rumah tangga *"sejauh ini aman saja mbak kalau mengurus surat-surat kayak kemarin saya ngurus akta kelahiran anak saya"*.

Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan tidak sebatas dilakukan penentuannya dari ketepatan prosedur, melainkan pula dari sikap sopan dan etika petugas. Pelayanan yang dilakukan dengan penuh rasa hormat, bahasa yang santun, dan perhatian terhadap kebutuhan warga, membuat masyarakat merasa dihargai. Ketika petugas mampu menjelaskan prosedur dengan sederhana dan sabar, terutama kepada warga lanjut usia atau yang kurang memahami teknologi, jaminan pelayanan semakin kuat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kepercayaan terbentuk bukan hanya dari hasil akhir pelayanan, melainkan juga dari proses interaksi antara petugas dan masyarakat.

Selain faktor etika dan kompetensi individu, jaminan pelayanan juga terkait dengan kepastian waktu dan transparansi biaya. Masyarakat sering kali menilai kualitas layanan dari sejauh mana janji penyelesaian dokumen benar-benar ditepati. Jika dokumen dapat selesai tepat waktu tanpa adanya biaya tambahan di luar ketentuan, maka tingkat kepercayaan akan meningkat. Namun, apabila terdapat ketidakpastian, seperti keterlambatan karena masalah teknis atau kurangnya informasi dari pihak petugas, maka kepercayaan masyarakat bisa menurun.

Untuk memperkuat aspek jaminan, Kantor Desa Bandarasri secara berkala memberikan pelatihan kepada perangkat desa agar lebih profesional dalam memberikan layanan. Pelatihan ini meliputi penguasaan aplikasi ParaDewi, peningkatan keterampilan komunikasi publik, serta pemahaman regulasi terbaru tentang administrasi kependudukan. Dengan demikian, petugas tidak sebatas memiliki penguasaan terhadap aspek teknis, melainkan juga mempunyai pemahaman yang utuh tentang aturan hukum dan kebijakan yang berlaku. Upaya ini penting untuk menjaga konsistensi pelayanan sekaligus mengurangi potensi kesalahan yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat.

Selain itu, petugas harus mampu menjaga kepercayaan masyarakat dengan berperilaku sopan, menyelesaikan pelayanan tepat waktu, serta transparan dalam hal biaya. Kantor Desa Bandarasri terus memberikan pelatihan kepada petugas agar mereka tetap profesional dan mampu mempertahankan kepercayaan masyarakat dalam setiap proses pelayanan. Dengan adanya jaminan tersebut, masyarakat merasa tenang dan yakin bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan yang dijanjikan, sehingga membuat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di desa tersebut meningkat. Ungkap Bu Betty, selaku sekdes Desa Bandarasri *"kalau jaminan kepercayaan kami bisa memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian ke warga disini. dokumen kependudukan"*

mereka diproses sesuai prosedur, selesai tepat waktu, dan tidak ada biaya tambahan yang tidak jelas”.

E. Empati (Emphaty)

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.[21] Empati ialah satu diantara beragam dimensi fundamental pada teori Kualitas Pelayanan yang berhubungan terhadap kapabilitas penyedia layanan untuk memahami kebutuhan, perasaan, dan kondisi pengguna secara personal.

Pada konteks pelayanan administrasi kependudukan, empati tidak sebatas mencakup sikap sopan ataupun ramah petugas, melainkan pula mencerminkan kemampuan mereka untuk menyesuaikan komunikasi, memberikan perhatian khusus, serta menghargai setiap individu yang membutuhkan layanan. Empati menjadi fondasi krusial pada konteks mengonstruksikan hubungan yang harmonis antara masyarakat serta pemerintah desa karena pelayanan publik pada dasarnya berorientasi pada kepentingan manusia. Ungkap salah satu warga, Bapak Sulis, *“Kalok saya sendiri dari segi empati di sini tampak dari sikap petugas yang selalu menyesuaikan pelayanan dengan budaya masyarakat setempat. Mereka menggunakan tata krama baik, bicarane juga sopan. Itu membuat saya sebagai masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi. Pada saat melayani juga tidak diskriminatif tidak pilih-pilih”.*

Petugas selalu menjunjung tinggi kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Kepatuhan petugas terhadap sikap sopan, santun, adil, dan tidak membedakan warga membuat mereka mendapat penilaian positif dari masyarakat. Dimensi empati ini menjadi salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat atas pelayanannya administrasi kependudukan di Kantor Desa Bandarasri. Implementasi empati di Desa Bandarasri tercermin dari bagaimana petugas menyesuaikan pelayanan dengan budaya dan tata krama masyarakat setempat. Penggunaan bahasa Jawa dalam interaksi pelayanan, misalnya, memudahkan masyarakat yang terbiasa memakai bahasa tersebut pada keseharian kehidupan. Disamping itu, sikap sopan, santun, serta keinginan untuk membantu secara ikhlas menjadi bukti bahwa petugas berupaya menghadirkan suasana pelayanan yang humanis. Warga juga diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan atau masukan langsung kepada perangkat desa maupun melalui RT/RW, sehingga tercipta komunikasi yang terbuka dan partisipatif.

Meskipun empati telah diupayakan dengan baik, pelaksanaannya masih menghadapi kendala tertentu. Tidak semua petugas mampu menunjukkan sikap empatik secara konsisten, terutama saat menghadapi beban kerja yang tinggi atau keterbatasan fasilitas yang tersedia. Selain itu, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum terlalu memiliki pemahaman terkait prosedur pelayanan digital melalui aplikasi ParaDewi. Kondisi ini menuntut petugas untuk memberikan pendampingan lebih intensif, yang terkadang memperlambat proses pelayanan. Kurangnya pelatihan berkelanjutan bagi aparatur desa juga menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas empati di setiap situasi pelayanan.

Empati merupakan aspek krusial dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Di Desa Bandarasri, empati terlihat melalui sikap petugas yang menyesuaikan pelayanan dengan budaya lokal, keterbukaan terhadap kritik dan keluhan masyarakat, serta

perlakuan yang adil tanpa membedakan warga. Meski masih terdapat kendala berupa keterbatasan fasilitas, pelatihan, dan konsistensi sikap petugas, empati tetap menjadi dimensi yang mampu memperkuat kepercayaan masyarakat. Dengan terus meningkatkan kualitas empati, pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya menjadi lebih efektif secara teknis, tetapi juga bermakna secara sosial dan emosional bagi masyarakat. Ungkap perangkat desa lainnya *"ya, masyarakat merasa dihargai. Mereka tidak hanya melihat pelayanan sebagai urusan administrasi semata, tetapi juga merasakan perhatian dan kepedulian dari petugas"*.

V. KESIMPULAN

Kesimpulan dari Penelitian tentang kualitas pelayanannya administrasi kependudukan digital lewat aplikasi ParaDewi di Desa Bandarasri, Kabupaten Mojokerto menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital ini telah memberikan kemudahan dan mempercepat layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Aplikasi ParaDewi berhasil meningkatkan efisiensi dalam pengurusan berbagai dokumen seperti Kartu Keluarga, KTP elektronik, dan akta kelahiran. Hasil ini didukung oleh fasilitas teknologi yang memadai dan kesiapan petugas desa dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini mencerminkan kualitas berdasarkan lima dimensi fundamental yaitu bukti fisik yang mendukung, keandalannya layanan, daya tanggapnya petugas, jaminan kepercayaan, serta empati melayani masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bandarasri dapat disimpulkan memiliki kualitas yang baik karena tidak hanya berorientasi pada penyelesaian dokumen administratif, tetapi juga menekankan aspek empati, keramahan, serta keterbukaan dalam melayani masyarakat. Petugas berupaya memahami kebutuhan warga secara personal dan memberikan bantuan layanan yang adil tanpa diskriminasi. Hal ini menumbuhkan rasa percaya masyarakat bahwa layanan yang diberikan bersifat serius dan tidak sekadar formalitas.

Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam pelaksanaan layanan, terutama terkait keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital serta hambatan teknis pada aplikasi Pelaku Para Dewi. Untuk mengatasi hal ini, peran empati dan daya tanggap petugas sangat penting, misalnya dengan memberikan pendampingan, menerima keluhan secara terbuka, dan mencari solusi cepat agar layanan tetap berjalan optimal. Dengan sikap ini, layanan tidak hanya efektif secara prosedural, tetapi juga bermakna secara sosial karena memperkuat hubungan harmonis antara pemerintah desa dan masyarakat.

Pemerintah desa perlu memperkuat pelatihan kompetensi petugas, terutama dalam hal teknologi informasi dan keterampilan komunikasi. Selain itu, perlu adanya peningkatan infrastruktur teknologi serta edukasi kepada masyarakat agar lebih terbiasa menggunakan layanan digital. Mekanisme keluhan juga harus diperkuat sehingga evaluasi dapat dilakukan secara berkelanjutan. Konsistensi sikap empati, sopan santun, dan keterbukaan menjadi kunci agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat dan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh seluruh warga.

Meskipun pada awal penerapan terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas dan pelatihan, sejak tahun 2024 pelayanan digital ini telah berjalan lebih optimal. Namun, penelitian juga menemukan beberapa hal yang masih perlu diperbaiki, seperti perlunya pelatihan yang terus menerus bagi petugas untuk meningkatkan kemampuan teknis, serta perlu peningkatan infrastruktur teknologi informasi agar layanan dapat berjalan lancar tanpa hambatan teknis seperti koneksi internet yang lemah. Komunikasi yang baik, sikap ramah, dan empati petugas terhadap masyarakat juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan

REFERENSI

- [1] W.-K. Chen, *Linear Networks and Systems*. Belmont, CA: Wadsworth, 1993, pp. 123-135.
- [2] R. Hayes, G. Pisano, D. Upton, and S. Wheelwright, *Operations, Strategy, and Technology: Pursuing the competitive edge*. Hoboken, NJ: Wiley, 2005.
- [3] *The Oxford Dictionary of Computing*, 5th ed. Oxford: Oxford University Press, 2003.
- [4] A. Rezi and M. Allam, "Techniques in array processing by means of transformations, " in *Control and Dynamic Systems*, Vol. 69, Multidemsional Systems, C. T. Leondes, Ed. San Diego: Academic Press, 1995, pp. 133-180.
- [5] O. B. R. Strimpel, "Computer graphics," in *McGraw-Hill Encyclopedia of Science and Technology*, 8th ed., Vol. 4. New York: McGraw-Hill, 1997, pp. 279-283.
- [6] H. Ayasso and A. Mohammad-Djafari, "Joint NDT Image Restoration and Segmentation Using Gauss-Markov-Potts Prior Models and Variational Bayesian Computation," *IEEE Transactions on Image Processing*, vol. 19, no. 9, pp. 2265-77, 2010. [Online]. Available: IEEE Xplore, <http://www.ieee.org>. [Accessed Sept. 10, 2010].
- [7] A. Altun, "Understanding hypertext in the context of reading on the web: Language learners' experience," *Current Issues in Education*, vol. 6, no. 12, July 2003. [Online]. Available: <http://cie.ed.asu.edu/volume6/number12/>. [Accessed Dec. 2, 2004].
- [8] H. Imron, R. R. Isnanto and E. D. Widiyanto, "Perancangan Sistem Kendali pada Alat Listrik Rumah Tangga Menggunakan Media Pesan Singkat (SMS)". *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer*, vol.4, no. 3, pp. 454-462, Agustus 2016. [Online]. doi: <http://dx.doi.org/10.14710/JurnalUMSIDA.4.3.2016.454-462>. [Diakses 4 September 2016].
- [9] J. R. Beveridge and E. M. Riseman, "How easy is matching 2D line models using local search?" *IEEE Transactions on Pattern Analysis and Machine Intelligence*, vol. 19, pp. 564-579, June 1997.
- [10] E. H. Miller, "A note on reflector arrays," *IEEE Transactions on Antennas and Propagation*, to be published.
- [11] L. Liu and H. Miao, "A specification based approach to testing polymorphic attributes," in *Formal Methods and Software Engineering: Proc. of the 6th Int. Conf. on Formal Engineering Methods, ICFEM 2004, Seattle, WA, USA, November 8-12, 2004*, J. Davies, W. Schulte, M. Barnett, Eds. Berlin: Springer, 2004. pp. 306-19.
- [12] J. Lach, "SBFS: Steganography based file system," in *Proc. of the 2008 1st Int. Conf. on Information Technology, IT 2008, 19-21 May 2008, Gdansk, Poland* [Online]. Available: IEEE Xplore, <http://www.ieee.org>. [Accessed: 10 Sept. 2010].
- [13] H. A. Nimr, "Defuzzification of the outputs of fuzzy controllers," presented at 5th Int. Conf. on Fuzzy Systems, 1996, Cairo, Egypt. 1996.

- [14] T. J. van Weert and R. K. Munro, Eds., *Informatics and the Digital Society: Social, ethical and cognitive issues*: IFIP TC3/WG3.1&3.2 Open Conf. on Social, Ethical and Cognitive Issues of Informatics and ICT, July 22-26, 2002, Dortmund, Germany. Boston: Kluwer Academic, 2003.
- [15] R. E. Sorace, V. S. Reinhardt, and S. A. Vaughn, "High-speed digital-to-RF converter," U.S. Patent 5 668 842, Sept. 16, 1997.
- [16] European Telecommunications Standards Institute, "Digital Video Broadcasting (DVB): Implementation guidelines for DVB terrestrial services; transmission aspects," *European Telecommunications Standards Institute*, ETSI TR-101-190, 1997. [Online]. Available: <http://www.etsi.org>. [Accessed: Aug. 17, 1998].
- [17] "A 'layman's' explanation of Ultra Narrow Band technology," Oct. 3, 2003. [Online]. Available: <http://www.vmsk.org/Layman.pdf>. [Accessed: Dec. 3, 2003].
- [18] G. Sussman, "Home page - Dr. Gerald Sussman," July 2002. [Online]. Available: <http://www.comm.pdx.edu/faculty/Sussman/sussmanpage.htm>. [Accessed: Sept. 12, 2004].
- [19] *FLEXChip Signal Processor (MC68175/D)*, Motorola, 1996.
- [20] A. Karnik, "Performance of TCP congestion control with rate feedback: TCP/ABR and rate adaptive TCP/IP," M. Eng. thesis, Indian Institute of Science, Bangalore, India, Jan. 1999.
- [21] F. Sudweeks, *Development and Leadership in Computer-Mediated Collaborative Groups*. PhD [Dissertation]. Murdoch, WA: Murdoch Univ., 2007. [Online]. Available: Australasian Digital Theses Program.
- [22] J. Padhye, V. Firoiu, and D. Towsley, "A stochastic model of TCP Reno congestion avoidance and control," Univ. of Massachusetts, Amherst, MA, CMPSCI Tech. Rep. 99-02, 1999.
- [23] *Wireless LAN Medium Access Control (MAC) and Physical Layer (PHY) Specification*, IEEE Std. 802.11, 1997.

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.

Article History:

Received: 26 June 2018 | Accepted: 08 August 2018 | Published: 30 August 2018

Template-Jurnal-UMSIDA-Wisda-Finish ACC (1)

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Student Paper

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 1%

Exclude bibliography

On