BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin cepat diikuti dengan revolusi digital menyebabkan perbedaan yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia (Situngkir et al., 2024). Pemerintah mulai mengadopsi transformasi digital pada sistem pelayananya, upaya itu dilakukan guna meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dukungan terhadap optimalisasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi tercermin dalam regulasi nasional, yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang secara eksplisit mengarahkan penerapan teknologi dalam proses penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Melalui digitalisasi pelayanan publik ini dapat mempercepat proses administratif, dan memudahkan kebutuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen (Dermawan et al., 2023).

Pelayanan Publik *(Public service)* merupakan segala aktivitas dan tindakan yang disediakan dari pemerintah serta lembaga-lembaga sektor publik baik barang, dan jasa. Pelayanan publik tersebut meliputi berbagai aspek seperti pada sektor kesehatan, pendidikan, transportasi, dan administrasi ini telah mengalami perubahan, dimana banyak instansi yang melakukan upaya untuk meningkatkan efisiensi dengan mengadopsi layanan berbasis elektronik (Andrianto et al., 2025). Dinas Kependudukan dan pencatatam sipil sebagai instansi yang selalu

berhubungan dengan masyarakat seperti pembuatan akta kematian, hingga akta kelahiran menjadi salah satu yang aktif mendorong digitalisasi layanan sebagai bentuk inovasi. Namun adanya proses digitalisasi tersebut juga menghadapi berbagai kendala yang dialami, dimana sebelumnya proses dilakukan secara konvensional yang menyebabkan adanya permasalahan terkait masyarakat (Irianto & Arizar, 2024)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto telah menerapkan sistem administrasi berbasis digital, namun dalam praktiknya masih dihadapkan pada berbagai tantangan untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang kian beragam dan kompleks. Masyarakat kini semakin mengharapkan layanan yang mudah diakses, cepat diproses, serta diselenggarakan secara transparan (Kartika et al., 2022). Sebelum sistem digital diterapkan, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto masih menggunakan metode konvensional dan kerap menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan penjelasan dari Kepala Bidang pelayanan,

> “Sebelum berbagai inovasi dilakukan, proses pembuatan dokumen seperti KTP dan Kartu Keluarga (KK) hingga akta Kematian itu mbak bisa 3-5 hari kerja, hal itu juga karena keterbatasan dari SDM kita, jadi waktu pengurusan ini offline itu banyak masyarakat yang datang sebelum jadi kan memang 3-5 kerja nah biasanya itu mbak datang pada hari ke-3 tapi karna memang ya belum jadi akhirnya dijadwalkan untuk hari berikutnya” (Sumber: Hasil Wawancara Tanggal 19 februari 2024)

Permasalahan yang terjadi yakni lamanya proses yang dilakukan dispendukcapil kota mojokerto dalam pengurusan dokumen yang dibutuhkan masyarakat, waktu pengurusan dokumen yang dilakukan oleh masyarakat merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat,

dan jika waktu proses yang lama tersebut tidak diperhatikan dan dibiarkan begitu saja maka akan mengurangi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. (Anwar et al., 2024) Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto juga mengalami permasalahan lainya, Diperkuat dengan hasil review online di dispendukcapil kota mojokerto, seperti yang diungkapkan oleh ibu Alifah Candra Nur Aini,

> ”pelayanan buruk, dimana pengurusan dokumen seperti ktp dipersulit. Tugasnya melayani masyarakat tapi kenapa tidak untuk masyarakat” (Sumber: ulasanreviewmpas.dispendukcapilmjk Diakses Tanggal 25 April 2025)

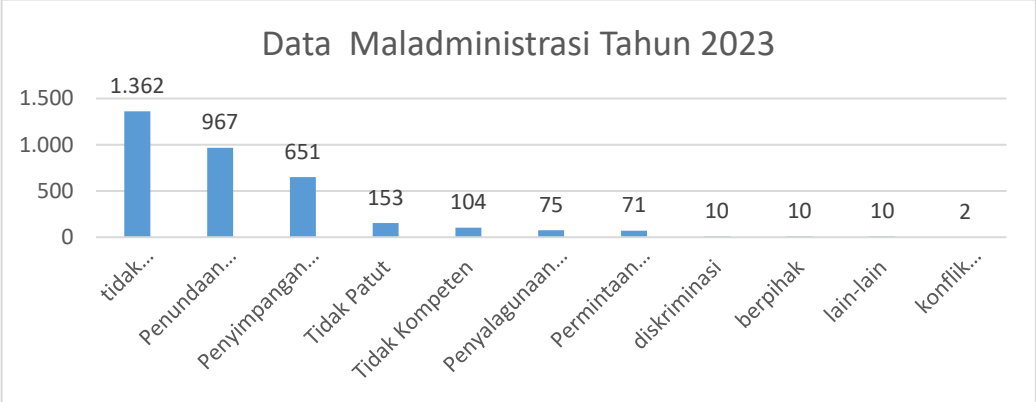
Selain itu terdapat juga masyarakat yang mengalami kendala lain, yakni bapak Daniel Wim Pello,

> ”Pelayanan yang diberikan sangat buruk dan tidak jelas prosedurnya... mengecewakan”. (Sumber:ulasanreviewmaps.dispendukcapilmjk Diakses Tanggal 25 April 2025)

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukan bahwa masyarakat terus mengeluh adanya proses yang lambat dan terbelit-belit, selain itu prosedur yang tidak jelas dimana masyarkat masih belum mengetahui informasi terkait kepengurusan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pembenahan dalam sistem pelayanan, mencakup perbaikan alur proses, mekanisme penyampaian informasi, guna mewujudkan layanan yang lebih efisien, terbuka, dan dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Kemampuan pemerintah dalam memberikan solusi atas setiap masalah masyarakat menunjukkan kemampuan mereka dalam memahami kebutuhan masyarakat (Setyasih, 2023)

Permasalahan terkait lamanya pengurusan dokumen, birokrasi itu masih berbelit-belit serta kualitas SDM yang belum merata serta infrastruktur yang belum

cukup untuk mendukung pelayanan publik. Hal tersebut juga dapat dilihat melalui data permasalahan pada tabel berikut:



Gambar 1. 1 Grafik Data Maladministrasi Tahun 2023
Sumber : (Ombudsman Republik Indonesia, 2023)

Berdasarkan diagaram diatas masih Banyak maladministrasi yang dilakukan, penundaan kepengurusan menjadi yang tertinggi kedua. Penundaan berlarut sendiri dapat dijelaskan sebagai pelayanan publik yang melebihi jangka waktu dari pelayanan yang seharusnya atau perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan (Purwati & Hayati, 2023). Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang diterima dari instansi pemerintah. Dengan adanya digitalisasi yang memudahkan dan meningkatkan efisiensi terkait pemasalahan administrasi, Melalui pendekatan ini diharapkan pelayanan publik dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat secara optimal.

Adanya Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, guna merespon hal itu, Dispendukcapil meluncurkan layanan digital program Pak Mawardi. Program ini diimplementasikan menggunakan teknologi infornmasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan melalui sistem digitalisasi yang teintergrasi. Sebagai resolusi pelayanan publik berbasis digital guna meningkatkan kualitas

pelayanan Sehingga dapat memberikan pelayanan mudah, cepat dan ramah terhadap pengguna layanan Kota mojokerto, Pada tahun 2023 tercatat, jumlah penduduk sebesar 141,785 Ribu:

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Mojokerto Tahun 2023

No	KECAMATAN	JENIS KELAMIN		JUMLAH
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1.	PRAJURIT KULON	21.575	21.619	43.194
2.	MAGERSARI	30.055	30.384	60.439
3.	KRANGGAN	18.860	19.292	38.152
KOTA MOJOKERTO		70.490	71.295	141.785

Sumber : Arsip Dokumen dispendukcapil, 2024

Jumlah penduduk Kota Mojokerto tergolong kecil dibandingkan oleh kabupaten/kota lain di Jawa Timur, tidak dapat dihindari masih terdapat kendala terkait pelayanan publik, Berdasarkan penjelasan diatas proses yang panjang dan terbelit hingga prosedur yang tidak jelas dialami oleh sejumlah masyarakat di Kota Mojokerto sehingga untuk menjawab dan mengatasi Permasalahan yang terjadi, Dispendukcapil Kota Mojokerto meluncurkan program Pak Mawardi sebagai bentuk terobosan yang dirancang untuk menyederhanakan prosedur administrasi, mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memperluas aksesibilitas informasi pelayanan kependudukan bagi seluruh masyarakat.

Program Pak Mawardi (Pengurusan Akta Kematian Melalui Layanan WhatsApp Gratis Langsung Jadi) diselenggarakan berdasarkan dasar hukum Peraturan Walikota Nomor 35 Tahun 2022 yang merupakan perubahan dari Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2021 mengenai penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan

daerah. Berdasarkan Regulasi tersebut Pemerintah Kota Mojokerto berupaya meningkatkan mutu dan kualitas layanan dengan cara memanfaatkan perkembangan teknologi. Penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan elemen krusial yang mencerminkan respons pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Dayantri, 2022). Program tersebut telah diberlakukan sejak tahun 2021. Program ini memungkinkan masyarakat mengurus akta kematian secara online hanya melalui aplikasi WhatsApp, tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Inovasi ini tidak hanya memangkas waktu dan biaya, tetapi juga diharapkan mampu mening katkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh

Tujuan dari diberlakukanya program pak mawardi yang menangani dokumen akta kematian, untuk meningkatkan kualitas dari cakupan akta kematian serta meningkatkan kualitas publik melalui program Pak Mawardi. Sebelum adanya program ini, Masyarakat Mojokerto yang sangat pasif terhadap pentingnya akta kematian menyebabkan kendala terhadap penerbitan di setiap tahunya, berdasarkan hasil wawancara peneliti dapatkan, Kepala Bidang Pelayanan dispendukcapil Kota Mojokerto menyatakan,

> “Masyarakat kota mojokerto tergolong pasif dalam melakukan pengurusan akta kematian, dimana mereka enggan untuk segera melaporkan terkait kematian seseorang padahal manfaatnya itu banyak terkait bantuan sosial juga, masysrakat itu mbak selalu mengurus surat akta kematian saat mau melakukan kepengurusan ahli waris, jadi banyak yang nggak kecatat langsung”. (Hasil Wawancara tanggal 25 November 2024)

Kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen ini, ditambah dengan minimnya pemahaman terkait pentingnya memiliki akta kematian, menjadi salah

satu faktor yang menghambat tercapainya pelayanan yang maksimal di Dispendukcapil Kota Mojokerto.

Pelayanan yang dilakukan hanya melalui media informasi whatsapp dalam pengurusan akta kematian, melalui program Pak Mawardi, telah mendapatkan apresiasi yang besar atas inovasinya dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dapat dilihat pada gambar dibawah ini,

Gambar 1. 2 Penghargaan PAK MAWARDI Top 10 besar (KIPP)
Sumber: Arsip Dokumen Disdukcapil,2024

Berdasarkan gambar diatas menunjukan bahwa keberhasilan program ini tercermin dari capaian prestasi yang diraih, di mana pada tahun 2022, Layanan Program Pak Mawardi berhakil meraih Top 10 Besar dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) tingkat Kota Mojokerto. Program yang digaungkan oleh Dispendukcapil kota mojokerto ini mendapatkan penghargaan lagi pada tahun berikutnya yakni Tahun 2023 pemerintah kota mojokerto mendapatkan penghargaan yang menakjubkan yakni TOP 5 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur (Kovablik Jatim) untuk memaparkan lebih rinci dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 2 Penghargaan Top Inovasi KOVABLIK Replikasi Jawa Timur 2023

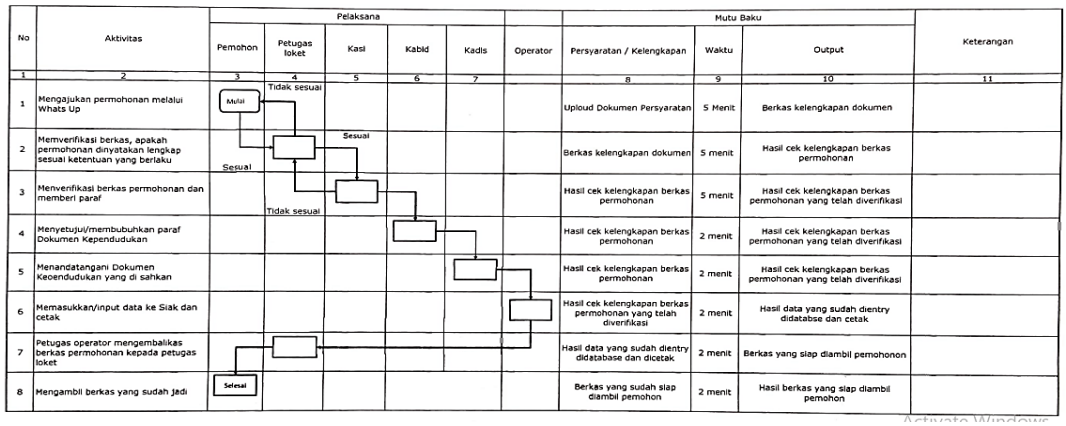
No	Instansi	Judul Inovasi

1.	Dinas peternakan provinsi jawa timur	IBU SANTRI (Inseminasi Buatan Sistematis Terintegrasi)
2.	Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	BOMBASTIS (Belajar Orientasi Mobilitas Bagi diSTra dan komunikasi)
3.	Kabupaten Malang	RATU PESELEM MASTER (Geram Tunnol Pesisir Selatan Malang Masyarakat Sejahtera)
4.	Kabupaten Madiun	PENDEKAR BERKUMIS (Pendidikan Kreatif Ramah Lingkungan Bersama Kurangi Emisi Bumi
5.	Kota Mojokerto	PAK MAWARDI (Pengurusan Akta Kematian Melalui Layanan Whatsapp Gratis Langsung Jadi)

Sumber : Berita kominfo.jatimprov.go.id diakses 18 Desember 2024

Melihat hal tersebut tentunya, program yang diselenggarakan oleh dinas kependudukan kota mojokerto banyak yang mengapresiasi program Pak Mawardi . Penghargaan ini dinilai mampu dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan akta kematian berbasis digital dengan media whatsapp, berdasarkan hal tersebut menunjukan komitmen yang kuat dari Pemerintah Kota Mojokerto dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan warga.

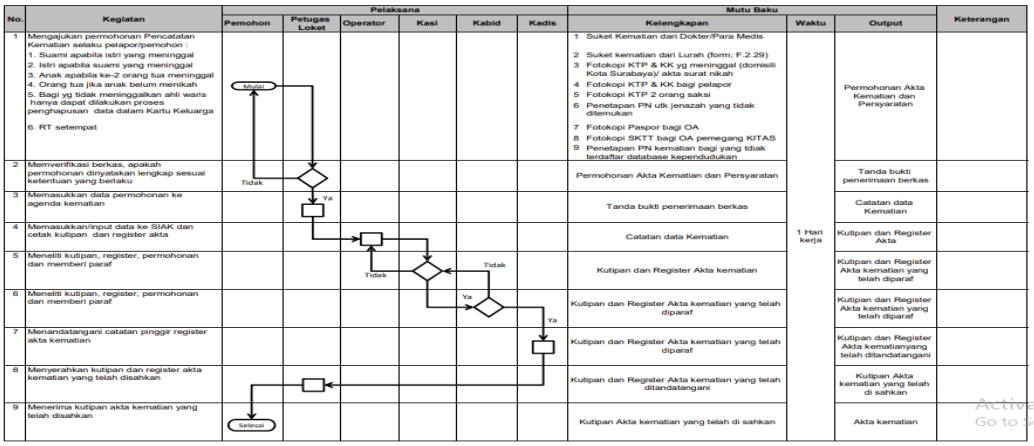
Namun walaupun sudah diimplementasikan, evaluasi menyeluruh dalam implementasi ini Masih sangat perlu dilakukan, sehingga untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi terkait kebutuhan dan harapan masyarakat adanya analisis pelayanan ini menjadi krusial untuk dilakukan. kualitas pelayanan berbasis digital ini tidak hanya diukur dari teknologi namun juga dari *(responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability).* Program yang sebelumnya dilakukan secara offline dan sekarang beralih menjadi online, dimana Mekanisme yang dilakukan pada program Pak Mawardi secara online dan offline tersebut mengalami perbedaan, Penjelasan terkait mekanisme dapat dilihat dari gambar dibawah ini:



No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas loket	Kasi	Kabid	Kadis	Operator	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11
1	Mengajukan permohonan melalui Whats Up	Mulai	Tidak sesuai					Upload Dokumen Persyaratan	5 Menit	Berkas kelengkapan dokumen	
2	Memverifikasi berkas, apakah permohonan dinyatakan lengkap sesuai ketentuan yang berlaku	Sesuai		Sesuai				Berkas kelengkapan dokumen	5 menit	Hasil cek kelengkapan berkas permohonan	
3	Menverifikasi berkas permohonan dan memberi paraf		Tidak sesuai					Hasil cek kelengkapan berkas permohonan	5 menit	Hasil cek kelengkapan berkas permohonan yang telah diverifikasi	
4	Menyetujui/membubuhkan paraf Dokumen Kependudukan							Hasil cek kelengkapan berkas permohonan	2 menit	Hasil cek kelengkapan berkas permohonan yang telah diverifikasi	
5	Menandatangani Dokumen Keoendudukan yang di sahkan							Hasil cek kelengkapan berkas permohonan	2 menit	Hasil cek kelengkapan berkas permohonan yang telah diverifikasi	
6	Memasukkan/input data ke Siak dan cetak							Hasil cek kelengkapan berkas permohonan yang telah diverifikasi	2 menit	Hasil data yang sudah dientry didatabse dan cetak	
7	Petugas operator mengembalikas berkas permohonan kepada petugas loket							Hasil data yang sudah dientry didatabase dan dicetak	2 menit	Berkas yang siap diambil pemohonon	
8	Mengambil berkas yang sudah jadi	Selesai						Berkas yang sudah siap diambil pemohon	2 menit	Hasil berkas yang siap diambil pemohon	

Gambar 1. 3 SOP online Dispendukcapil Kota Mojokerto
Sumber: Dokumen Disdukcapil Kota Mojokerto, 2024

Melihat Gambar SOP online diatas menunjukan adanya 8 tahapan untuk dapat menyelesaikan layanan administrasi kependudukan terkait akta kematian. Dimana masyrakat hanya perlu mengirim permohonan melalui whatsapp yang telah disediakan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Selanjutnya akan diverifikasi oleh operator dan apabila berkas tidak sesuai maka dikembalikan. Dengan adanya hal tersebut tentunya dapat mempercepat proses layanan administrasi kependudukan terutama dalam akta kematian. Dengan konsep yang menerapkan digitalisasi dengan menggunaka media whatsapp, maka dapat diselesaikan dalam jangka waktu satu hari.



No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Loket	Operator	Kasi	Kabid	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan permohonan Pencatatan Kematian selaku pelapor/pemohon : 1. Suami apabila istri yang meninggal 2. Istri apabila suami yang meninggal 3. Anak apabila ke-2 orang tua meninggal 4. Orang tua jika anak belum menikah 5. Bagi yg tidak meninggalkan ahli waris hanya dapat dilakukan proses penghapusan data dalam Kartu Keluarga 6. RT setempat	Mulai						1 Suket Kematian dari Dokter/Para Medis 2 Suket kematian dari Lurah (form; F.2.29) 3 Fotokopi KTP & KK yg meninggal (domisili Kota Surabaya)/ akta surat nikah 4 Fotokopi KTP & KK bagi pelapor 5 Fotokopi KTP 2 orang saksi 6 Penetapan PN utk jenazah yang tidak ditemukan 7 Fotokopi Paspor bagi OA 8 Fotokopi SKTT bagi OA pemegang KITAS 9 Penetapan PN kematian bagi yang tdiak terdaftar database kependudukan	1 Hari kerja	Permohonan Akta Kematian dan Persyaratan	
2	Memverifikasi berkas, apakah permohonan dinyatakan lengkap sesuai ketentuan yang berlaku	Tidak	Ya					Permohonan Akta Kematian dan Persyaratan		Tanda bukti penerimaan berkas	
3	Memasukkan data permohonan ke agenda kematian							Tanda bukti penerimaan berkas		Catatan data Kematian	
4	Memasukkan/input data ke SIAK dan cetak kutipan dan register akta							Catatan data Kematian		Kutipan dan Register Akta	
5	Meneliti kutipan, register, permohonan dan memberi paraf			Tidak		Tidak		Kutipan dan Register Akta kematian		Kutipan dan Register Akta kematian yang telah diparaf	
6	Meneliti kutipan, register, permohonan dan memberi paraf					Ya	Ya	Kutipan dan Register Akta kematian yang telah diparaf		Kutipan dan Register Akta kematian yang telah diparaf	
7	Menandatangani catatan pinggir register akta kematian							Kutipan dan Register Akta kematian yang telah diparaf		Kutipan dan Register Akta kematianyang telah ditandatangani	
8	Menyerahkan kutipan dan register akta kematian yang telah disahkan							Kutipan dan Register Akta kematian yang telah ditandatangani		Kutipan Akta kematian yang telah di sahkan	
9	Menerima kutipan akta kematian yang telah disahkan	Selesai						Kutipan Akta kematian yang telah di sahkan		Akta kematian	

Gambar 1. 4 Gambar SOP Akta Kematian Kota Mojokerto
Sumber: Dokumen Disdukcapil Kota Mojokerto, 2024

Melihat SOP Online terkait Akta kematian diatas, Pada saat pelayanan Akta Kematian Offline dapat diselesaikan 3-5 hari kerja, mengharuskan masyarakat datang berkali-kali yakni pada saat pengumulan dokumen, hingga pengambilan dokumen. Sedangkan pada saat adanya Layanan Berbasis Digital Pak Mawardi (Pengurusan Akta Kematian Melalui Layanan Whatsapp Langsung Jadi) dengan inovasi ini masyarakat hanya memerlukan upload berkas secara online pada nomor khusus Dispendukcapil kota Mojokerto untuk kepengurusan Akta Kematian. inovasi ini mengedepankan kemudahan akses Wali Kota Mojokerto Ika Puspitasari, di salah satu berita online, sebagai berikut:

> ” Dengan cara melalui whatsapp inilah yang saat ini sudah sangat familiar menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat maka memudahkan warga Kota Mojokerto khususnya dalam rangka mengurus akta kematian bagi anggota keluarganya yang sudah meninggal, dan ini bisa langsung satu hari jadi bisa diambil di MPP Gajah Mada, atau melalui link yang kita berikan dan bisa dicetak secara mandiri akta kematiannya,” (Sumber: gemamedia.mojokertokota, diakses pada tanggal 18 April 2025)

Dalam pernyataan yang dilakukan oleh ibu walikota Mojokerto, dimana adanya program ini diharapkan masyarakat dapat melakukan kepengurusan terkait Akta Kematian dengan Mudah dan lebih cepat. Pemerintah Kota Mojokerto juga memilih menggunakan Aplikasi yang sudah familiar di lingkungan masyarakat yakni media informasi *Whatsapp.*

Akta Kematian yang behasil di terbitkan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto dalam 3 tahun terkahir, semenjak diberlakukanya layanan digital melalui program Pak Mawardi dapat dilihat sebagai berikut:

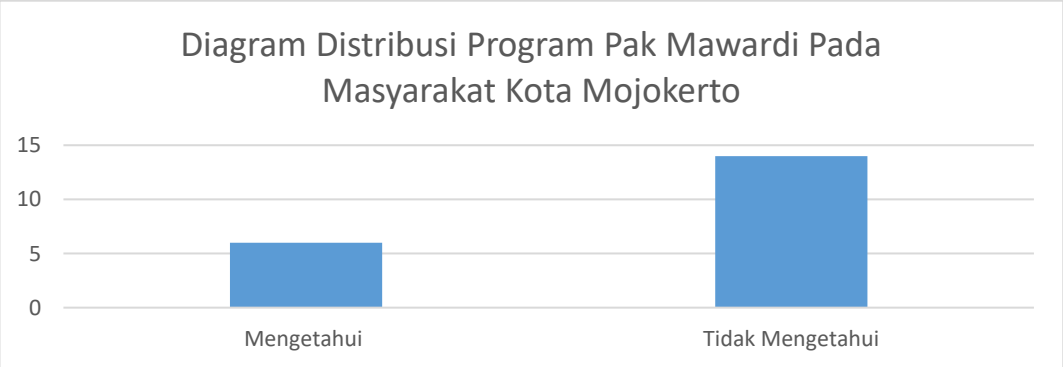
Tabel 1. 3 Data Penerbitan Akta Kematian Kota Mojokerto Tahun 2021-2023

Kecamatan	Tahun		
	2021	2022	2023
Prajurit Kulon	562	441	483

Magersari	826	529	670
Kranggan	573	399	435
Jumlah	1961	1369	1588

Sumber: Arsip Dispendukcapil Kota Mojokerto, 2023

Pada tabel diatas tahun 2021-2023 menunjukan adanya cakupan data kematian pada kota mojokerto yang telah dilakukan terdapat fluktuasi hasil penerbitan akta kematian di setiap tahunya. Pelayanan digital akta kematian Pak Mawardi diberlakukan pada tahun 2021 dan telah berjalan hampir 4 tahun, Namun tak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat permasalahan yang terjadi sehingga dapat menghambat proses yang efektif dan efisien. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti terhadap 3 kecamatan pada Kota Mojokerto, terlihat banyak masyarakat itu belum mengetahui informasi terkait adanya program Pak Mawardi, untuk mengetahui lebih lanjut dapat melihat tabel berikut ini.



Gambar 1. 5 Diagram Data Responden, Kota Mojokerto 2024
Sumber: Hasil wawancara masyarakat Mojokerto tanggal 18 Desember 2024

Melihat data diatas dapat menunjukan penyebaran informasi terkait program Pak Mawardi , Dari total 20 responden yang tersebar di 3 kecamatan Kota Mojokerto, yakni 5 masyarakat dari Prajurit Kulon, 8 dari kecamatan Magersari dan 11 dari Kecamatan Kranggan, menunjukan hanya 6 orang yang mengetahui program Pak

Mawardi dan 14 orang yang tidak mengetahui program. Salah satu responden yakni Ibu Dewi, dari Kecamatan Prajurit Kulon menyatakan,

> "Kalau saya sendiri ya, Mbak, di kecamatan saya sih belum pernah ada sosialisasi soal program Pak Mawardi itu. Sejauh ini saya belum pernah dengar informasi resminya, baik dari pihak kelurahan, kecamatan, maupun Dispendukcapil. Padahal kalau memang ada sosialisasi, saya pasti ikut karena saya juga biasa terlibat di acara-acara kecamatan. Masyarakat juga jadi bingung karena nggak tahu ada layanan pengurusan akta kematian lewat WhatsApp. Mungkin kalau lebih sering disosialisasikan ke warga, banyak yang bakal terbantu" (Sumber: Hasil Wawancara tanggal 18 Desember 2024)

Kurangnya sosisalisasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto kepada masyarakat terkait layanan digital Pak Mawardi , dimana menunjukkan bahwa instansi belum tanggap terhadap kebutuhan dasar masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto kurang peduli terhadap kemudahan akses bagi masyarakat, masyarakat harus mengetahui dulu layanan tersebut sehingga kualitas pelayanan akan dapat meningkat.

Data terbaru terkait akta kematian dengan layanan digital media whatsapp, Data ini menunjukkan perbandingan antara jumlah permohonan yang masuk dan jumlah akta kematian yang berhasil diterbitkan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto. Informasi ini penting untuk menjadi dasar dalam mengevaluasi kualitas layanan publik berbasis digital, khususnya dari sisi keandalan dan konsistensi pelayanan, dapat dilihat sebagai berikut,

Tabel 1. 4 Data pengajuan Akta Kematian yang terdata

Bulan	Permohonan Akta Kematian	Penerbitan Akta Kematian
Oktober	170	100
November	110	88
Desember	160	80

Total	440	268

Sumber: Data dispendukcapil Kota Mojokerto, 2024

Berdasarkan data dalam tabel tersebut, terdapat ketimpangan antara jumlah permohonan akta kematian dengan jumlah akta kematian yang berhasil diterbitkan. Hal tersebut dikarenakan adanya permohonan yang tidak sesuai dengan prosedur, sehingga dokumen yang diajukan untuk dikembalikan dan harus dilengkapi terlebih dahulu. Dengan adanya ketidaksesuaian tersebut, pelaksanaan layanan digital Pak Mawardi menjadi terhambat, karena banyak permohonan yang tidak dapat segera diproses. Permasalahan ini pada dasarnya dipicu oleh minimnya upaya sosialisasi dari instansi terkait kepada masyarakat mengenai tata cara dan persyaratan yang diperlukan dalam proses pengurusan akta kematian. Minimnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang berlaku menyebabkan kesalahan dalam pengajuan dokumen, sehingga berakibat pada keterlambatan dalam penerbitan akta kematian.

Minimnya staff juga berpengaruh terhadap kecepatan layanan ini, pada wawancara yang dilakukan oleh peneliti di dispendukcapil kota mojokerto, Kepala Bidang Pelayanan dispendukcapil kota mojokerto menyatakan,

> ”untuk layanan akta kematian ini yang dimana melaui program pak mawardi ini mbak, kita terkendala juga minimnya staff kita, kita disini untuk bagian pelayanan hanya 8 orang, itupun masih banyak yang melakukan pekerjaan diluar tugasnya. Jadi ya mau nggak mau kita melakukanya dengan cara bergilir mbak, ada jam piketnya. Untuk peralatanya sendiri kita juga sedikit mengalami permasalahan karena hanya ada tablet kecil dengan kapasitas penyimpanan yang terbatas. Mau nggak mau ya 3 bulan sekali harus dihapus ”. (Hasil Wawancara tanggal 07 Januari 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah staf dan fasilitas penunjang, seperti perangkat tablet yang hanya tersedia satu unit dengan kapasitas

terbatas. Sistem kerja bergilir dan keterbatasan perangkat menyebabkan pelayanan tidak selalu dapat diberikan secara konsisten dan optimal, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan digital yang diberikan melalui program Pak Mawardi .

Adapun pertimbangan penulis melakukan penelitian di Dispendukcapil Kota Mojokerto yaitu masih dijumpai permasalahan pelayanan akta kematian. Dalam menganalisis dan mendeskripsikan lebih luas, penulis menggunakan teori Servqual, yang memiliki 5 dimensi *Tangibles* (Terwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Asurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). berdasarkan Zeithmal-Parasuraman-Berry (1990) (Valarie A.Zeithaml, A.Parasuraman, 1990) ditemukan beberapa persoalan yang mengindikasikan adanya ketidaksesuaian pelayanan. Pada dimensi *tangibles*, fasilitas fisik pendukung layanan digital seperti perangkat dan sarana promosi masih sangat terbatas dan jika dilihat berdasarkan data diatas, peralatan untuk pelaksaan program Pak Mawardi ini hanya menggunakan tablet kecil yang memiliki kapasitas penyimpanan terbatas. Sementara itu, pada dimensi *responsiveness*, petugas belum sepenuhnya responsif karena minimnya petugas sehingga layanan digital Pak Mawardi ini dilakukan secara bergantian. Selain itu, pada dimensi *assurance*, kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan keabsahan layanan melalui *WhatsApp* masih rendah dan jaminan terhadap kepercayaan akan waktu yang dijanjikan yakni 1 hari jadi. Dan yang selanjutnya pada dimensi *emphaty*, rendahnya sosialisasi menyebabkan mayoritas masyarakat belum mengetahui keberadaan program ini, dispendukcapil Kota Mojokerto belum mengetahui yang

sebenarnya dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan sosialisai yang kurang dapat mempesulit kepengurusan yang dilakukan oleh masyarakat itu sendiri, yang terakhir yakni dimensi *Reability* dapat dilihat berdasarkan penjelasan diatas dimana keandalan operator untuk menjalankan program Pak Mawardi masih belum optimal, terdapat ketimpangan dari data penerbitan dan permohonan yang terdata, dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengajukan dokumen masih banyak yang tidak tepat.

Peneliti disini menawarkan aspek kebaruan dari studi sebelumnya, yakni dalam penelitian ini mengembangkan model evaluasi komperhensif yang mengintegrasikan pelayanan konvensional atau servqual dengan dimensi pelayanan *E-Government Service Quality*. Integrasi ini memungkinkan analisis yang lebih heoristik. Penelitian ini lebih mengutamakan kemudahan akses bagi pengguna yang sudah familiar yakni *WhatsApp* yang dimana kebanyakan dalam administrasi kependudukan menggunakan media digital website atau aplikasi seperti pada penelitian (Am'una & Hertati, 2023) dengan judul kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Menggunakan Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Bulak Kota Surabaya. Penelitian ini juga menekankan pada faktor literasi digital masyarakat, minimnya sosialisasi layanan, keterbatasan SDM, dan aksesibilitas teknologi sebagai tantangan baru dalam pelayanan publik digital yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya. Selain itu pada penelitian oleh (Andrianto et al., 2025) yang berjudul Optimalisasi Kualitas Layanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo Melalui Penerapan Digitalisasi Sistem CEISA juga menggunakan media WEB. Dengan adanya penelitian ini

dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana inovasi layanan berbasis teknologi sederhana dapat tetap mengalami kendala, serta untuk mendeskripsikan optimalisasi pelayanan publik berbasis digital yang lebih adaptif terhadap kebutuhan dan karakteristik masyarakat.

Melihat permasalahan yang telah diuraikan, peneliti bermaksud untuk menelusuri lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui studi kasus Program Pak Mawardi di Dispendukcapil Kota Mojokerto dengan menggunakan pendekatan Servqual sebagai kerangka analisis. Peneliti ingin mengetahui "Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital P ada Program Pak Mawardi dalam pengurusan akta kematian pada Dispendukcapil Kota Mojokerto berdasarkan perspektif SERVQUAL sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Program Pak Mawardi Pada Dispendukcapil Kota Mojokerto"** Penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan sejauh mana kualitas layanan yang diberikan melalui program tersebut dirasakan oleh masyarakat, terutama dalam hal kemudahan akses, keandalan layanan, ketanggapan petugas, rasa aman, dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital, serta berpotensi menjadi rujukan untuk pengembangan inovasi pelayanan kependudukan di waktu yang akan datang.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Program Pak Mawardi Pada Dispendukcapil Kota Mojokerto?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah dijabarkan, maka penelitian ini bertujuan ”Untuk Mengetahui dan Mendeskripsikan Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Program Pak Mawardi Pada Dispendukcapil Kota Mojokerto”.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan memperkaya kajian dalam bidang Administrasi Negara, khususnya yang berkaitan dengan kebijakan maupun program pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Studi ini juga dapat dijadikan referensi dalam pembahasan mengenai inovasi pelayanan publik, terutama dalam menelaah pemanfaatan aplikasi pesan instan seperti WhatsApp sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Penelitian ini dapat menjadi referensi akademik untuk mengembangkan literatur tentang inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dalam administrasi kependudukan.

2. Bagi Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

   Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk melanjutkan penelitian-penelitian yang sama untuk kedepanya.

3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

   Diharapkan hasil dari penelitian ini memberikan data dan informasi yang berguna untuk menyajikan data yang relevan mengenai kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota mojokerto, pada data yang menyajikan kategori yang perlu dilakukan peningkatakan guna menciptakan pelayanan publik yang efisien.