

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Praktik penyelenggaraan pemerintahan pada dasarnya dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat melalui langkah pemberdayaan, peningkatan daya saing daerah, dan pengoptimalan pelayanan publik (Arifin, 2024). Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah “serangkaian tindakan yang disediakan oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan layanan bagi warga negara terkait barang, jasa, maupun layanan administratif”. Selain itu, Retnowati et al., (2022) juga memahami pelayanan publik sebagai aktivitas yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam kehidupan bernegara dengan mengutamakan prinsip efisiensi dan efektivitas untuk memberikan kemudahan layanan bagi masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat sebagai warga negara menjadi aspek yang harus diutamakan.

Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik harus mampu memenuhi hak dan kewajiban dasar masyarakat selaku warga negara yang tertera dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku (Laila et al., 2024). Sebagaimana tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada alinea keempat, tujuan dari bangsa Indonesia sendiri adalah “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, serta memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi

dan keadilan sosial”. Hal tersebut juga dijadikan pedoman bahwa pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik mengemban tanggung jawab atau tugas pokok untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat melalui penyediaan layanan dasar, seperti administrasi kependudukan yang dijelaskan dalam Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Administrasi kependudukan dapat dipahami sebagai kegiatan pelayanan publik yang terdiri atas kegiatan pengajuan dan penerbitan dokumen kependudukan melalui proses pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk (Lydia & Wibawani, 2023). Wujud pelayanan administrasi kependudukan meliputi pembuatan atau kepengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran/kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan tergolong sebagai aspek yang perlu diperhatikan karena didalamnya terdapat data penduduk yang memegang peran dan simpul layanan negara serta baik atau tidaknya pemberian pelayanan administrasi kependudukan dapat menjadi penentu mutu pelayanan publik dari bidang yang lainnya (Apriliani & Nurhadi, 2024). Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan data dari Ombudsman Republik Indonesia pada triwulan 4 (Oktober, November, dan Desember) tahun 2024 didapati banyaknya laporan pengaduan dari masyarakat terkait permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga perlu untuk menjadi perhatian.

**Tabel 1. 1 Jumlah Pengaduan Berdasarkan Substansi Triwulan 4 Tahun 2024**

No	Substansi	Jumlah Pengaduan
1	Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	475
2	Administrasi Kependudukan	226
3	Kepegawaian	217

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan data Ombudsman RI (2024)

Sebagaimana data dari jumlah laporan atau pengaduan masyarakat berdasarkan substansi pada triwulan 4 tahun 2024 yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia melalui aplikasi SIMPeL 4 terlihat jelas bahwa kondisi pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan berada pada urutan kedua dengan jumlah laporan atau pengaduan sebanyak 226 (Ombudsman RI, 2024). Banyaknya laporan pengaduan yang ada dapat disebabkan oleh pelayanan yang kurang optimal sehingga memunculkan pandangan masyarakat bahwa pelayanan administrasi kependudukan kurang informatif, proses lama, berbelit-belit, biaya mahal, tidak konsisten, dan jauhnya jarak kantor yang berkewenangan. Mencermati permasalahan layanan yang cukup menonjol tentunya tidak heran apabila pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan sering menjadi sorotan. Dalam hal ini, pelayanan administrasi kependudukan tergolong sebagai pelayanan mendasar yang harus diberikan dan dipenuhi pemerintah kepada masyarakat dikarenakan pelayanan administratif berupa dokumen kependudukan menjadi hal wajib yang harus dimiliki oleh seluruh masyarakat untuk memperoleh akses terhadap program pemerintah, pelayanan, dan fasilitas publik (Anindya & Fanida, 2024). Oleh karena itu, aparat pemerintah sebagai abdi negara harus bertanggung jawab penuh untuk melakukan segala upaya dalam rangka mengoptimalkan pelayanan yang ada.

Kabupaten Mojokerto merupakan salah satu kabupaten yang berlokasi di Jawa Timur dengan luas wilayah 969.360 km<sup>2</sup> atau sekitar 2.09% dari luas Provinsi Jawa Timur (BPS, 2024). Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, pada tahun 2022 jumlah penduduk Kabupaten Mojokerto yang telah dilakukan registrasi sebanyak 1.134.915 jiwa,

sedangkan jumlah penduduk pada tahun 2023 mengalami kenaikan menjadi 1.147.435 jiwa. Meningkatnya pertumbuhan penduduk di Kabupaten Mojokerto tentunya disebabkan oleh beberapa faktor, mulai dari jumlah kelahiran, angka kematian, banyaknya pindah datang, dan pindah keluar sehingga kebutuhan atau permintaan terhadap pelayanan publik seperti dokumen administrasi kependudukan pun akan semakin tinggi (Solekhah et al., 2024). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Mojokerto sebagai instansi yang mengemban tanggung jawab atas segala hal yang memiliki keterkaitan dengan peristiwa kependudukan juga menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Adapun permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto seperti antrean yang panjang, prosedur manual yang memakan waktu, jarak yang jauh antara tempat tinggal masyarakat dengan kantor pelayanan, adanya risiko kesalahan dalam input data, penggunaan kertas yang berlebihan (paper-based), dan lain sebagainya (Anindya & Fanida, 2024). Melansir dari situs web Times Jatim, terdapat keluhan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto (Hidayat, 2023).

“Times Jatim – Salah seorang masyarakat merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto yang membutuhkan waktu tunggu dua hingga tiga jam untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Kekesalan tersebut diutarakan oleh akun Twitter @DRufaidah di hari Selasa, 10 Januari 2023. Keluhan yang disampaikan oleh akun tersebut dibuktikan dengan dokumentasi foto panjangnya antrean pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto.”

(Sumber: <https://jatim.times.co.id/news/berita/drungumcvu/Pelayanan-Administrasi-Kependudukan-di-Kabupaten-Mojokerto-Dikeluhkan-Warga> Diakses 03 Desember 2024)

Menanggapi permasalahan maupun keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan adminduk, diperlukan peningkatan layanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih optimal. Optimalisasi merupakan sebuah langkah atau proses yang diambil dalam rangka meningkatkan pelayanan menjadi lebih maksimal atau optimal dari sebelumnya (Bahri et al., 2021). Menurut Wijaya et al., (2023) kegiatan optimalisasi tergolong sebagai upaya untuk memperoleh keuntungan yang tinggi namun dengan pengeluaran biaya seminimum mungkin. Sedangkan dalam pelayanan publik optimalisasi dipahami sebagai langkah strategis yang dilakukan untuk memaksimalkan dan menciptakan pelayanan yang lebih sempurna sehingga tujuan utama untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dapat terwujud (Tumilantouw et al., 2020).

Guna mengoptimalkan pemberian pelayanan di sektor publik dan mengatasi segala permasalahan terkait administrasi kependudukan dari sisi pelayanan, prosedur, proses, dan produk layanan yang dihasilkan maka diperlukan penggunaan teknologi digital agar tata cara kerja yang sebelumnya dilakukan dengan cara tradisional (manual) berganti ke arah yang lebih modern (Putri & Reviandani, 2023). Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* di dalamnya telah memberikan uraian penjelasan bahwa salah satu bentuk upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah supaya pemberian pelayanan publik dapat berjalan optimal dan berkualitas adalah dengan penggunaan teknologi digital yakni melalui *e-government*. Dengan demikian, melalui penerapan *e-government* pemerintah harus

mampu menyediakan pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan yang berorientasi terhadap kesejahteraan masyarakat dengan menyesuaikan sistem pelayanan dan berkembangnya zaman yang kini serba mengedepankan teknologi (Pradana et al., 2023). Dalam hal ini penggunaan teknologi digital dalam sektor publik harus semakin ditingkatkan. Penerapan *e-government* dapat dicapai dengan beradaptasi pada kemajuan zaman dan memaksimalkan perkembangan teknologi informasi untuk menghilangkan segala hambatan yang ada pada suatu organisasi maupun birokrasi (Nisak & Hertati, 2024).

Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto sebagai *leading sector* dalam menghadapi berbagai tantangan pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi kependudukan yang belum optimal telah melakukan optimalisasi pelayanan yakni melalui adanya aplikasi berbasis website yang diberi nama POS KETANMU atau “Pelayanan *Online* Sistem Kependudukan Tanpa Ketemu”. Pada awalnya, pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto dilakukan secara cara tatap muka ataupun melalui inovasi POS KETANMU yang dioperasikan lewat WhatsApp. Namun, seiring berjalannya waktu tuntutan masyarakat yang menginginkan segalanya serba tepat dan instan pada pelayanan administrasi kependudukan telah menunjukkan bahwa layanan serba *online* saat ini sudah menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat (Supawanhar et al., 2024). Pelayanan secara tatap muka menjadi kendala bagi

penduduk yang tidak memiliki waktu yang fleksibel, memerlukan biaya transportasi, dan memerlukan antrean (Sakir et al., 2024). Sedangkan pelayanan menggunakan POS KETANMU melalui WhatsApp memiliki beberapa kelemahan diantaranya tidak dapat mengurutkan pelayanan berdasarkan urutan permohonan yang masuk, pesan pada WhatsApp bisa terhapus dengan sendirinya, dan satu nomor layanan WhatsApp tidak dapat diakses oleh banyak petugas operator. Sehingga pada pertengahan tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto melakukan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan dimana POS KETANMU yang sebelumnya dioperasikan melalui WhatsApp kini berganti wujud menjadi aplikasi berbasis website.

Aplikasi berbasis website POS KETANMU yang merupakan wujud dari *e-government* telah diatur dalam Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 188.45/206/HK/416-012/2023 Tentang Penerapan Inovasi Daerah dengan pemberian produk layanan yang sangat beragam, mulai dari kepengurusan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), permohonan E-KTP, permohonan akta kelahiran, pindah keluar WNI, dan pindah masuk Mojokerto (WNI). Aplikasi tersebut menyajikan cara baru dalam mengakses segala jenis pelayanan terpadu secara *online* menggunakan *smartphone* yang langsung terhubung dengan jaringan internet sehingga masyarakat tidak perlu datang secara langsung ataupun antre ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto karena dokumen kependudukan yang telah diajukan dan diproses akan dikirimkan langsung ke alamat rumah pemohon melalui jasa pos maupun dikirimkan melalui *e-mail* yang didaftarkan oleh pihak pemohon dalam bentuk *soft file* (Hermansyah, 2023). Dikutip dari Wuryani et al.,

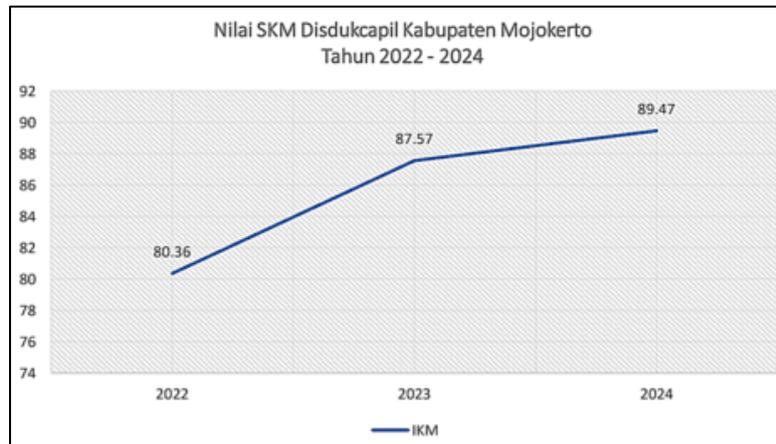
(2023), POS KETANMU merupakan wujud hasil kerjasama dari Dpendukcapil Kabupaten Mojokerto dengan Diskominfo Kabupaten Mojokerto, Kantor POS, dan Giro yang memberikan kemudahan sehingga para pemohon dapat mengakses dimanapun dan kapanpun dengan mengakses situs web <https://posketanmu.mojokertokab.go.id/>. Bahkan, aplikasi POS KETANMU masuk sebagai salah satu aplikasi pelayanan publik andalan Pemerintah Kabupaten Mojokerto yang diusung dalam acara “Festival Digital Jawa Timur (Jatim Digifest)” yang diselenggarakan pada bulan Oktober 2024 (Uyo, 2024).

“IM.com – Beragam inovasi unggulan berwujud aplikasi pelayanan publik bagi masyarakat dan para pegawai di instansi pemerintahan telah dipamerkan oleh Pemerintah Kabupaten Mojokerto pada *event* Jatim Digifest 2024, seperti Pos Ketanmu (Pelayanan *Online* Kependudukan Tanpa Ketemu), Sijamed (Sistem Informasi Kerjasama Media), Aplikasi Tumbas (Transaksi Produk Unggulan Mojokerto Berkualitas), dan Satu Data Palapa.”  
(Sumber: <https://inilahmojokerto.com/2024/10/24/jatim-digifest-2024-pemkab-mojokerto-pamerkan-5-aplikasi-pelayanan-publik/> Diakses 29 Desember 2024)

Diluar dari segala keunggulan yang ada diperlukan identifikasi untuk mengetahui optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan oleh Dpendukcapil Kabupaten Mojokerto melalui penggunaan teknologi digital yakni aplikasi berbasis website POS KETANMU. Menurut Siringoringo (2005) terdapat 3 (tiga) elemen optimalisasi yang terdiri dari beberapa sasaran kajian yang perlu dipenuhi dengan baik karena sangat berpengaruh bagi suatu organisasi untuk mewujudkan pelayanan yang optimal.

Pada elemen yang pertama, tujuan menjadi suatu hal dasar yang harus dimiliki dan dipenuhi oleh sebuah organisasi (Nurrahman et al., 2022). Terkait tujuan dengan sasaran kajian maksimalisasi, Dpendukcapil Kabupaten Mojokerto

telah mengalami peningkatan SKM yang cukup pesat selama 2 (dua) tahun terakhir sejak diterapkannya aplikasi berbasis website POS KETANMU.



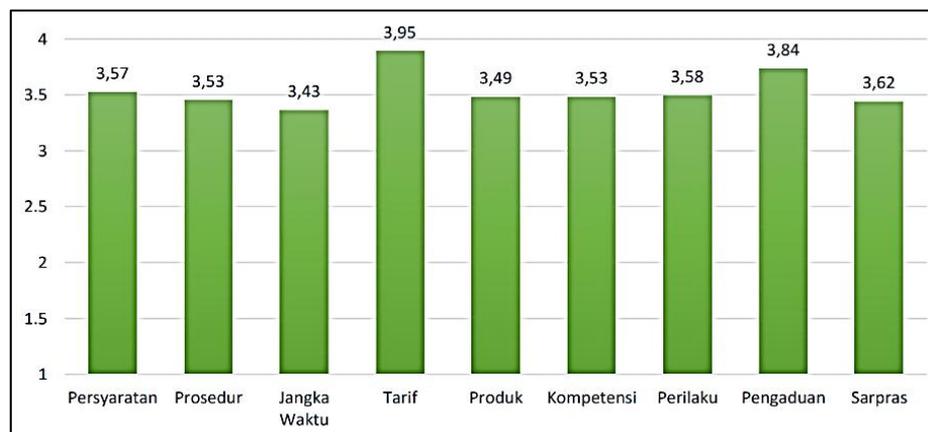
**Gambar 1. 1 Peningkatan SKM Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto**

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto (2024)

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatas, pada tahun 2023 dengan diiringi langkah optimalisasi aplikasi berbasis website POS KETANMU nilai SKM dinas mengalami peningkatan yang cukup tinggi yakni 87,57%, kemudian pada tahun 2024 nilai SKM juga masih meningkat hingga mencapai 89,47%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto selalu melakukan perbaikan dan perubahan ke arah positif agar tercipta pelayanan yang optimal salah satunya melalui optimalisasi aplikasi POS KETANMU (Wuryani et al., 2023).

Kemudian, tujuan juga dapat diidentifikasi dengan sasaran kajian minimalisasi yang dilihat dari jangka waktu pemberian pelayanan. Penelitian terdahulu oleh Silfiatin & Choiriyah (2023) menyatakan bahwa faktor waktu dalam pemberian layanan adminduk melalui POS KETANMU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto masih menjadi penghambat proses

pelayanan. Selain itu, dalam SKM Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto juga terdapat indikator penilaian terkait jangka waktu layanan yang masih memperoleh nilai terendah.



**Gambar 1. 2 Nilai SKM Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto**  
Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto (2024)

Berdasarkan unsur penilaian pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2024 yang dikelola oleh Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto, unsur jangka waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,43 karena pemberian pelayanan baik secara *online* maupun *offline* masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Hal demikian juga didukung dengan pernyataan dari salah satu masyarakat bernama Lina yang hendak mengurus dokumen administrasi kependudukan dalam wawancara pendahuluan sebagai berikut:

“Di awal bulan ini saya sudah mengurus pembuatan kartu keluarga secara *online* ya melalui POS KETANMU, namun sampai akhir bulan ini dokumen tersebut belum juga saya terima. Ketika saya menanyakan perihal kejelasan, ternyata dokumen yang sudah saya ajukan memang belum dikirim.”  
(Hasil wawancara pendahuluan pada 22 November 2024)

Pada elemen optimalisasi yang kedua, pengambilan alternatif keputusan dibagi menjadi 2 (dua) sasaran kajian yakni efektif dan efisien yang dilakukan dengan harapan bahwa langkah yang diambil dapat berjalan optimal. Terkait

sasaran kajian efektif dapat dipahami ketika alternatif keputusan yang diambil berhasil mencapai target dengan memerhatikan tolak ukur yang digunakan (Wijaya et al., 2023). Dalam hal ini, Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto menjadikan aplikasi POS KETANMU sebagai alternatif keputusan untuk memberikan kemudahan pelayanan dengan menggunakan teknologi digital sehingga masyarakat tidak perlu berbondong-bondong datang secara langsung ke kantor pelayanan (Silfiatin & Choiriyah, 2023). Kendati demikian, masih terdapat masyarakat yang lebih memilih mengajukan dokumen adminduk dengan mendatangi secara langsung ke kantor pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah antrean pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto berikut ini.

**Tabel 1. 2 Rekapitulasi Pelayanan Adminduk Secara Luring Pada Triwulan 4 Tahun 2024**

No	Bulan	Jumlah Antrian
1	Oktober	1.811
2	November	1.903
3	Desember	1.728
<b>Total</b>		<b>5.442</b>

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan data Dispendukcapil Kab. Mojokerto (2024)

Banyaknya jumlah antrean pelayanan pada triwulan 4 (oktober, november, dan desember) tahun 2024 menunjukkan bahwa tidak sedikit masyarakat yang lebih memilih mendatangi langsung ke kantor pelayanan untuk pengurusan dokumen daripada menggunakan aplikasi berbasis website POS KETANMU. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Amalia et al., (2023) terkait salah satu layanan administratif yakni pelayanan pembuatan akta kematian di Dispendukcapil

Kabupaten Mojokerto dimana masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk mengantre langsung untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan karena pelayanan secara *online* tergolong cukup rumit.

Terkait elemen alternatif keputusan dengan sasaran kajian efisien, Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto telah melakukan alternatif keputusan melalui dilakukannya sosialisasi untuk mengenalkan adanya aplikasi berbasis website POS KETANMU kepada masyarakat. Hal demikian dapat diketahui dari pernyataan Ibu Wuryani selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto bahwa:

“Dari dinas sendiri sudah melakukan sosialisasi aplikasi POS KETANMU yang disampaikan kepada beberapa pihak rumah sakit, KUA, POLRES, kantor kecataman, dan petugas desa.”  
(Hasil wawancara pendahuluan pada 22 November 2024)

Meskipun sosialisasi aplikasi POS KETANMU telah dilakukan, namun pada kenyataannya tidak disampaikan langsung kepada masyarakat umum sehingga sebagian masyarakat belum mengetahui adanya aplikasi berbasis website POS KETANMU dan berdampak pada banyaknya jumlah pengajuan dokumen yang memperoleh respon penolakan dari sistem. Hal tersebut dapat dilihat dari rekapitulasi jumlah pengajuan dokumen melalui aplikasi POS KETANMU pada triwulan 3 tahun 2024.

**Tabel 1. 3 Jumlah Pengajuan Dokumen Pada Aplikasi POS KETANMU  
Triwulan 3 Tahun 2024**

Jenis Pengajuan	Pengajuan Baru	Pengajuan Ditolak	Pengajuan Disetujui	Total Setiap Pengajuan
KIA	3	109	512	624
KK	3	1.142	2.844	3.989
E-KTP	40	362	1.271	1.673
Akta Kelahiran	3	1.086	959	2.048

<b>Jenis Pengajuan</b>	<b>Pengajuan Baru</b>	<b>Pengajuan Ditolak</b>	<b>Pengajuan Disetujui</b>	<b>Total Setiap Pengajuan</b>
<b>Akta Kematian</b>	<b>2</b>	<b>403</b>	<b>983</b>	<b>1.388</b>
<b>Pindah Keluar</b>	<b>1</b>	<b>234</b>	<b>980</b>	<b>1.215</b>
<b>Pindah Masuk</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>92</b>

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan data Dispendukcapil Kab. Mojokerto (2024)

Dari banyaknya total setiap pengajuan dokumen melalui aplikasi POS KETANMU pada triwulan ketiga, pengajuan yang memperoleh respon penolakan memiliki jumlah yang cukup banyak dikarenakan para pemohon tidak melengkapi persyaratan dokumen apa saja yang dibutuhkan ataupun didapati ketidaksesuaian data pribadi yang diajukan akibat kurangnya sosialisasi sehingga sebagian masyarakat terbatas dalam memperoleh informasi dan menghadapi kendala ketika melakukan pengajuan dokumen kependudukan secara *online* (Wuryani et al., 2023).

Elemen ketiga yakni sumber daya yang membatasi termasuk salah satu elemen dalam optimalisasi dengan 2 (dua) sasaran kajian, yaitu sumber daya manusia (staff) dan sumber daya penunjang (fasilitas). Sumber daya manusia tergolong sebagai aspek penting bagi jalannya pelayanan publik sehingga kapasitas dan keterampilan sumber daya manusia ketika melayani masyarakat sangat perlu diperhatikan dan selalu ditingkatkan agar dapat menciptakan pelayanan yang optimal (Jauhari et al., 2023). Sejalan dengan hal tersebut, Ibu Wuryani selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto pada saat wawancara pendahuluan menjelaskan bahwa:

“Dari jumlah sumber daya manusianya sudah cukup khususnya para petugas yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* melalui aplikasi POS KETANMU”.

(Hasil wawancara pendahuluan pada 22 November 2024)

Selain itu, terkait sumber daya penunjang yakni sarana dan prasarana harus diperhatikan guna menunjang terselenggaranya sistem, kegiatan, maupun program yang ada (Fadillah et al., 2022). Baik dari fasilitas, sarana, dan prasarana yang terdapat di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto juga harus mampu menunjang jalannya pemberian pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi POS KETANMU. Hasil penelitian oleh Ismail et al., (2024) memperlihatkan bahwa dalam mengimplementasikan aplikasi berbasis website POS KETANMU masih dijumpai kendala jaringan internet yang mengakibatkan pelayanan tidak terselesaikan dengan cepat. Hal demikian selaras dengan pernyataan dalam wawancara pendahuluan dengan Bapak Darfin selaku operator aplikasi POS KETANMU sebagai berikut:

“Terkait jaringan internet terkadang lambat karena banyaknya penggunaan sehingga menghambat pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi POS KETANMU.”

(Hasil wawancara pendahuluan pada 22 November 2024)

Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Idrus & Anas (2023) dimana faktor keterbatasan penggunaan teknologi dan kurangnya informasi yang diterima oleh sebagian besar masyarakat masih menjadi kendala sehingga tujuan utama dari penerapan aplikasi Alpukat Betawi belum terimplementasi dengan baik. Hal demikian juga dapat dilihat dari hasil penelitian oleh Lestanata et al., (2024) yang menerangkan bahwa penerapan aplikasi Lambarasa dalam pelayanan kependudukan sudah menunjukkan dampak yang cukup baik akan tetapi masih

belum sepenuhnya terlaksana sesuai rencana karena sebagian besar masyarakat lebih memilih metode konvensional daripada memanfaatkan aplikasi Lambarasa karena prosedur pelayanannya yang terbilang rumit (Lestanata et al., 2024). Adapun hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan adminduk melalui penggunaan teknologi digital juga masih belum terlaksana dengan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, dibutuhkan analisa lebih lanjut untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana optimalisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto melalui aplikasi berbasis website POS KETANMU guna menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal bagi masyarakat di Kabupaten Mojokerto. Meskipun penelitian terkait pelayanan administrasi kependudukan dengan adopsi teknologi digital sebelumnya telah banyak dilakukan, namun pada penelitian ini peneliti lebih berfokus untuk mengkaji optimal atau tidaknya pelayanan adminduk melalui aplikasi POS KETANMU dengan lokus penelitian di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto sehingga hal tersebut menjadi suatu kebaruan dari penelitian yang dilakukan. Dalam hal ini, peneliti menggunakan elemen optimalisasi yang dikemukakan oleh Siringoringo (2005) yang terdiri dari 3 (tiga) elemen yaitu tujuan (maksimalisasi dan minimalisasi), alternatif keputusan (efektif dan efisien), dan sumber daya yang dibatasi (sumber daya manusia dan sumber daya penunjang) sebagai pisau analisis dalam mengkaji segala persoalan yang menyangkut optimalisasi. Sejalan dengan permasalahan pada latar belakang, peneliti terdorong untuk mengangkat judul **“Optimalisasi Pelayanan**

## **Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Pelayanan *Online* Sistem Kependudukan Tanpa Ketemu (POS KETANMU) di Dinkes Kabupaten Mojokerto”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada penjelasan latar belakang permasalahan yang ada, maka dapat diambil rumusan masalah yakni bagaimana optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi POS KETANMU di Dinkes Kabupaten Mojokerto?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang hendak dipenuhi oleh peneliti adalah mengetahui dan mendeskripsikan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi POS KETANMU di Dinkes Kabupaten Mojokerto.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memiliki manfaat bagi pemberian sumbangsih pemikiran terhadap perkembangan ilmu dan menambah pengetahuan terkait optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi POS KETANMU di Dinkes Kabupaten Mojokerto.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dilakukannya penelitian ini diharapkan turut memperkaya atau memperbanyak bahan referensi maupun literatur di perpustakaan yang memiliki kebermanfaatan sebagai kajian penunjang bagi penelitian sejenis.

## 2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto

Penelitian ini diharapkan mampu menyumbang pemikiran yang dapat dijadikan masukan bagi optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi POS KETANMU di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto.

## 3. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- b. Dapat menambah ilmu dan pengetahuan seputar optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi POS KETANMU di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto yang dipadukan dengan penggunaan teori.