

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai wujud tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara (Maruao et al., 2020). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa “pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Republik Indonesia, 2009). Salah satu komponen esensial dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan adalah efektivitas pelayanan publik. Pemerintah diwajibkan untuk menyediakan pelayanan yang menunjang keperluan masyarakat sebagaimana berpedoman pada aturan hukum yang berlaku dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan prima sering dikaitkan dengan pelayanan berkualitas, yang sekarang dapat diwujudkan kepada publik berkat kemajuan teknologi yang mempermudah pegawai melakukan pekerjaan mereka (Irianto et al., 2022).

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat vital. Administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa “administrasi kependudukan adalah

rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain” (Republik Indonesia, 2013). Pelayanan administrasi kependudukan meliputi pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Pengenal (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Indonesia Anak (KIA), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya, yang semuanya berperan penting dalam menjamin hak-hak sipil setiap warga negara.

Dalam praktiknya, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, Teguh Setyabudi menyatakan terdapat lima isu pokok dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Sebagaimana pada laman berita yang ditulis oleh Raja (2024) disampaikan bahwa:

TVRINews - Kelima masalah utama layanan Adminduk tersebut di antaranya alokasi dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) masih sangat terbatas. Selain itu, tidak ada lagi dukungan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) untuk layanan Adminduk di daerah. Kemudian sarana dan prasarana yang kurang memadai (infrastruktur yang sudah tua dan alat perekaman yang terbatas). Masalah lainnya, lanjut Teguh, dalam layanan Adminduk yaitu sebanyak 60 persen sumber daya manusia (SDM) petugas teknis layanan adalah non-PNS. Apabila akhir tahun tidak ada lagi tenaga honorer, maka eksistensi Dinas Dukcapil di seluruh Indonesia sangat risikan. Kemudian adanya masalah jabatan fungsional yang ada di Dukcapil, di mana Administrator Data Base dan Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) belum implementatif. Terakhir, ditambahkan Teguh, masih banyaknya pemerintah daerah (Pemda) yang belum memberikan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) kepada Dinas Dukcapil  
(Sumber: <https://nasional.tvrnews.com/berita/toaut8m-dirjen-dukcapil>

[kemendagri-ungkap-5-masalah-utama-layanan-administrasi-kependudukan](#), diakses pada 5 Januari 2025)

Sebagai strategi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, pemerintah mulai mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi melalui *e-government*. Penerapan *e-government* ini dilakukan untuk merespon kebutuhan masyarakat serta diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Secara umum, *e-government* merupakan bentuk pemerintahan berbasis elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Sadar, 2023). Di Indonesia, konsep ini diterapkan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan dilaksanakan berdasarkan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan (Pemerintah Pusat, 2018). Dengan prinsip-prinsip tersebut diharapkan SPBE dapat mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan, serta mendorong digitalisasi dalam administrasi pemerintahan.

Kabupaten Mojokerto merupakan salah satu daerah yang turut menerapkan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi pelayanan digital. Atas berbagai inovasi yang telah diterapkan, Kabupaten Mojokerto berhasil meraih penghargaan inovasi sebagai bentuk apresiasi atas upayanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Mojokerto menerima penghargaan Kabupaten Sangat Inovatif dalam ajang *Innovative Government Award* (IGA) 2024 yang diselenggarakan oleh

Kementerian Dalam Negeri di Mercure Surabaya Grand Mirama. Sebagaimana dalam pemberitaan yang ditulis oleh Aliandu (2024) disampaikan bahwa:

radarmojokerto - Teguh berharap, melalui berbagai inovasi yang sudah ditelurkan di masing-masing organisasi perangkat daerah (OPD), pemda mampu mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Yakni, melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan perannya, serta peningkatan daya saing daerah. "Dengan prestasi ini, Kabupaten Mojokerto menunjukkan komitmennya untuk terus berinovasi dan memberikan layanan terbaik bagi masyarakat," tandas Teguh.  
 (Sumber:<https://radarmojokerto.jawapos.com/politikpemerintahan/825395597/pemkab-mojokerto-dinobatkan-sebagai-kabupaten-sangat-inovatif>, diakses pada tanggal 9 Februari 2025)

Dari penghargaan tersebut maka dapat dikatakan bahwa inovasi yang diterapkan telah diakui dan memberikan dampak positif. Penghargaan ini mencerminkan komitmen Pemerintah Kabupaten Mojokerto untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Secara administratif, wilayah Kabupaten Mojokerto terdiri dari 18 kecamatan, 5 kelurahan, dan 299 desa. Adapun jumlah penduduk Kabupaten Mojokerto per tahun 2024 tercatat 1.156.144 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 581.967 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 574.177 jiwa. Dibandingkan dengan jumlah penduduk tahun 2023, penduduk Kabupaten Mojokerto meningkat sebanyak 0,011 persen (Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto, 2025).

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2020-2024**

| No. | Tahun | Jumlah Penduduk (jiwa) |
|-----|-------|------------------------|
| 1.  | 2020  | 1.119.209              |
| 2.  | 2021  | 1.122.165              |
| 3.  | 2022  | 1.134.913              |
| 4.  | 2023  | 1.147.435              |
| 5.  | 2024  | 1.156.144              |

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto yang telah diolah oleh penulis, 2025

Dengan meningkatnya jumlah penduduk, kebutuhan akan pelayanan yang cepat dan akurat menjadi semakin mendesak. Berdasarkan data jumlah penduduk yang terus bertambah setiap tahunnya, mencerminkan tingginya potensi terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini mendorong Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto untuk menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien. Salah satu bentuk upaya tersebut dengan mengembangkan berbagai inovasi pelayanan digital, seperti pelayanan berbasis aplikasi yang dapat membantu mempercepat dan mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan. Dengan begitu, memungkinkan verifikasi data secara lebih akurat dan transparan.

Sebelum hadirnya inovasi pelayanan digital, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan masih terpusat di kantor Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto, sehingga masyarakat harus datang langsung untuk mengurus dokumen kependudukan. Hal ini dapat menyebabkan antrean panjang, terutama pada hari-hari tertentu yang ramai pengunjung. Berdasarkan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto, setiap layanan dirancang agar dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat yaitu sekitar 30 menit (Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto, 2024a). Namun dalam penelitian Setiavani et al. (2022) dijelaskan bahwa jika antrean pemohon tidak terlalu banyak, proses pelayanan biasanya dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 60 menit sesuai standar yang berlaku. Saat jumlah pemohon meningkat, waktu tunggu bisa mencapai beberapa jam hingga pelayanan selesai. Hal ini menunjukkan bahwa

waktu pelayanan yang ditetapkan tergolong singkat, namun dalam pelaksanaannya masih bergantung pada jumlah pemohon yang datang.

Situasi ini semakin diperparah saat pandemi Covid-19 melanda Indonesia, yang menyebabkan sistem pelayanan publik mengalami perubahan drastis, terutama dalam cara aparatur negara melayani masyarakat. Di mana pembatasan mobilitas dan protokol kesehatan mengharuskan pengurangan aktivitas tatap muka. Sebagaimana dalam penelitian Wuryani et al. (2023) yang menyatakan bahwa sejak 23 Maret 2020, seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di tingkat pusat dan daerah, termasuk Pemerintahan Kabupaten Mojokerto mulai menerapkan sistem bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH). Untuk merespons situasi tersebut, Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto meluncurkan layanan bernama Pelayanan Online Sistem Tanpa Ketemu (Pos Ketanmu) pada awal tahun 2020. Layanan ini memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan melalui WhatsApp secara mandiri tanpa perlu mengunjungi kantor Dispendukcapil.

Seiring berjalannya waktu, Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto terus melakukan pengembangan layanan berbasis digital untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Adapun perjalanan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Mojokerto dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 2 Perjalanan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Mojokerto**

| No. | Nama Inovasi | Tahun Peluncuran | Fokus Utama  | Media Pelayanan |
|-----|--------------|------------------|--|-----------------|
| 1.  | Pos Ketanmu  | 2020             | Memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara mandiri dari rumah tanpa harus mengunjungi kantor | WhatsApp        |

| No. | Nama Inovasi     | Tahun Peluncuran | Fokus Utama   | Media Pelayanan |
|-----|------------------|------------------|---|-----------------|
|     |                  |                  | Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto.   |                 |
| 2.  | Pelaku Para Dewa | 2021             | Memberikan kemudahan bagi masyarakat yang kesulitan menggunakan layanan online secara mandiri (Pos Ketanmu) dengan melibatkan petugas desa untuk membantu masyarakat mengajukan dokumen kependudukan. | WhatsApp        |
| 3.  | Pelaku Paradewi  | 2023             | Penyempurnaan dari inovasi Pelaku Para Dewa dengan menggunakan sistem berbasis website yang lebih terorganisir.   | Website         |

Sumber: Diolah oleh penulis, 2025

Berdasarkan tabel tersebut dapat dikatakan bahwa setiap inovasi hadir sebagai upaya perbaikan pada inovasi sebelumnya yang dirasa belum efektif. Melalui berbagai inovasi Pos Ketanmu, Pelaku Para Dewa, dan Pelaku Paradewi, Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto berupaya untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin efektif dan efisien, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan tersebut. Harapannya, pelayanan administrasi kependudukan tidak lagi bergantung pada sistem manual yang menuntut masyarakat harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Dengan diterapkannya inovasi berbasis digital, Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto berupaya untuk mendekatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara langsung kepada masyarakat (Susilo, 2023).

Meskipun telah menerapkan sistem digital, pelaksanaan inovasi ini tidak terlepas dari berbagai kendala. Layanan Pos Ketanmu yang dirancang untuk memudahkan masyarakat, masih menghadapi berbagai permasalahan. Pelayanan

online yang telah diluncurkan melalui inovasi Pos Ketanmu ternyata tidak semua masyarakat bisa menggunakannya karena beberapa kendala. Adapun kendala tersebut meliputi adanya penduduk yang tidak memiliki handphone, penduduk yang kurang memahami teknologi, serta penduduk belum mengetahui tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara online melalui WhatsApp. Oleh karena itu, perlu adanya petugas khusus di setiap desa untuk membantu masyarakat dalam mendaftarkan pengurusan dokumen kependudukan secara online (Wuryani, 2021a).

Dari permasalahan tersebut, Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto menghadirkan inovasi pelayanan dengan nama Pelayanan Khusus Perangkat Desa Lewat WA (Pelaku Para Dewa). Inovasi Pelaku Para Dewa hadir sebagai solusi awal, yang merupakan sebuah terobosan untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mendaftar layanan online melalui Pos Ketanmu untuk mengurus dokumen kependudukan (Pemerintah Desa Pohkecik, 2021). Inovasi ini diluncurkan pada tahun 2021, yang bertujuan untuk merubah sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien, menghindari pelayanan tatap muka langsung, menghindari virus Covid-19, serta menaati protokol kesehatan. Dengan adanya inovasi Pelaku Para Dewa, perangkat desa dapat membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan. Sehingga, semua penduduk bisa mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui WhatsApp. Untuk mendukung inovasi ini, Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto bekerja sama dengan perangkat desa sebagai operator WhatsApp. Selain itu juga

bekerja sama dengan kantor Pos dan Giro untuk mengirim dokumen kependudukan ke rumah pemohon dengan cara *Cash on Delivery* (COD) dengan biaya sebesar Rp 20.000 (Wuryani, 2021b).

Meskipun inovasi Pelaku Para Dewa cukup membantu, namun fakta dilapangan menunjukkan bahwa dalam penerapannya masih mengalami tantangan. Menurut Ibu Wuryani selaku Kasi Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto mengatakan bahwa:

“memang benar dengan adanya inovasi Pelaku Para Dewa, proses pengajuan jadi lebih cepat dibandingkan kalau harus datang langsung ke kantor Capil. Dulu saat penerapan inovasi Pelaku Para Dewa tidak menggunakan website, tetapi menggunakan aplikasi WhatsApp. Tetapi ternyata kurang efisien karena pesan pengajuan yang masuk banyak, sementara petugas yang merespon terbatas. Akibatnya banyak pesan yang menumpuk dan responnya jadi lambat. Terkadang juga muncul pesan spam yang tidak berguna, sehingga pesan pengajuan yang penting tertumpuk. Akibatnya pesan-pesan yang penting sering kali tidak tertangani dengan cepat. Hal ini membuat pelayanan jadi kurang optimal” (Wawancara tanggal 14 Januari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, meskipun sistem ini memberikan alternatif layanan yang lebih cepat dibandingkan dengan pengajuan secara langsung, inovasi Pelaku Para Dewa masih memiliki sejumlah keterbatasan. Aplikasi WhatsApp sendiri tidak dirancang untuk pengelolaan data terstruktur, sehingga pengolahan dan pelacakan dokumen menjadi kurang efisien. Selain itu, sistem ini sangat bergantung pada respon petugas yang sering kali terhambat oleh tingginya jumlah pengajuan. Tidak hanya itu, terkadang pesan yang tidak relevan juga masuk. Hal ini dapat menyebabkan penumpukan pesan penting dan mengganggu efisiensi komunikasi. Dapat disimpulkan bahwa inovasi Pelaku Para Dewa belum sepenuhnya menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Meskipun inovasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, namun nyatanya masih belum sepenuhnya efektif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara digital tidak selalu menjamin kemudahan, terutama jika sistem yang digunakan belum terintegrasi secara baik.

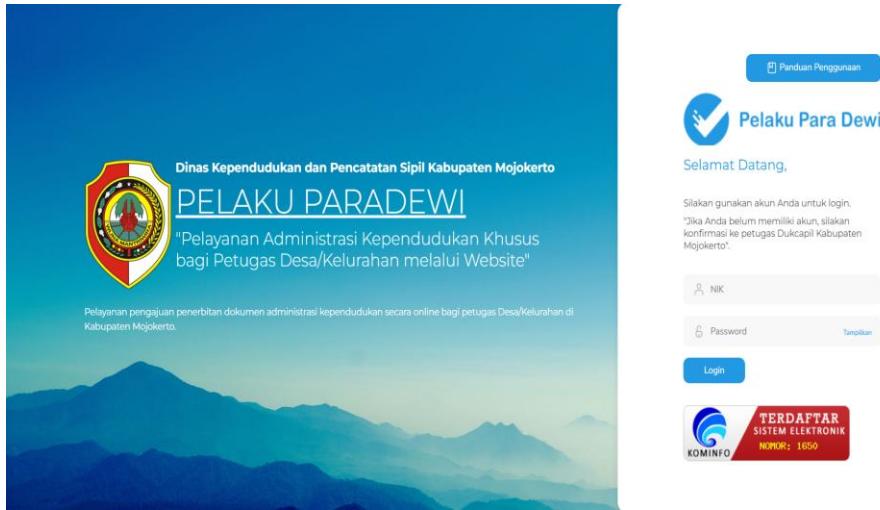
Selain tantangan tersebut, terdapat permasalahan lain yang saat ini dihadapi oleh Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto. Permasalahan tersebut mengenai kurang efektifnya pelayanan administrasi kependudukan yang ditandai dengan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di kalangan masyarakat yang masih rendah. Beberapa isu strategis turut menjadi perhatian, seperti belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa, kurangnya sosialisasi pelayanan administrasi kependudukan di berbagai media elektronik maupun secara langsung, terbatasnya sumber daya manusia pengelola layanan administrasi kependudukan di kantor Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto, belum adanya peraturan Kepala Daerah tentang tata cara pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa, dan kurangnya pemahaman masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan (Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto, 2024b).

Berbagai permasalahan tersebut turut memicu munculnya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial. Dalam sebuah laporan berita Times Surabaya, warga mengungkapkan kekecewaan mereka terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Mojokerto. Hal tersebut mengenai waktu tunggu yang lama dan antrean panjang yang menyebabkan proses pelayanan mencapai dua hingga tiga jam. Keluhan ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan

masyarakat terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan. Adapun pemberitaan tersebut dimuat pada laman surabaya.times.co.id (Hidayat & Wicaksono, 2023):

surabaya.times.co.id - Seorang warga kesal dengan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) yang harus menunggu dua sampai tiga jam. Keluhan pelayanan ini disampaikan dalam akun Twitter @DRufaidah pada Selasa (10/1/2023) lalu. Akun tersebut menuliskan kekesalannya dalam pelayanan adminduk yang lama beserta foto tumpukan antrean panjang pelayanan adminduk di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto.  
(Sumber: <https://surabaya.times.co.id/news/berita/drungumcvu/Pelayanan-Administrasi-Kependudukan-di-Kabupaten-Mojokerto-Dikeluhkan-Warga>, diakses pada 5 Februari 2025)

Untuk menyempurnakan inovasi sebelumnya dan menjawab tantangan yang ada, Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto kemudian mengembangkan aplikasi berbasis website yang diberi nama Pelayanan Administrasi Kependudukan Khusus Petugas Registrasi Desa/Kelurahan Melalui Website (Pelaku Paradewi). Menurut Amat Susilo selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, munculnya inovasi aplikasi Pelaku Paradewi yakni untuk menjawab permasalahan dalam pelayanan yang sebelumnya hanya terpusat di kantor Dispendukcapil. Kondisi tersebut seringkali menyebabkan antrean panjang (Aliandu, 2024a). Aplikasi Pelaku Paradewi merupakan pengembangan dari inovasi Pelaku Para Dewa, yang kini berbasis website untuk memfasilitasi pengajuan dokumen kependudukan oleh petugas desa/kelurahan kepada Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto secara terorganisir. Selain itu, aplikasi Pelaku Paradewi juga terintegrasi dengan layanan online yang digunakan oleh petugas Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto yang memungkinkan proses penggerjaan dan pemantauan permohonan dilakukan secara lebih terstruktur (Susilo, 2023).



**Gambar 1. 1 Halaman Utama Website Pelaku Paradewi**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Pemerintah Kabupaten Mojokerto melalui Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto meluncurkan inovasi Pelaku Paradewi pada 1 Desember 2023. Pelaku Paradewi ini digagas oleh Amat Susilo selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Melalui aplikasi ini, Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto berfokus untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan serta mempercepat proses pengurusan administrasi kependudukan. Inovasi Pelaku Paradewi didasari pada Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 188.45/348/HK/416-012/2023 tentang Tim Pembuatan, Pengembangan, Fasilitas dan Pendampingan Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Khusus Petugas Registrasi Desa/Kelurahan serta Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto Nomor 188.45/246/416-111/2023 tentang Pembentukan Tim Efektif Pelaku Paradewi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Adapun tujuan dari adanya inovasi Pelaku Paradewi yaitu sebagai berikut:

1. Mempercepat layanan administrasi kependudukan khusus pada wilayah desa/kelurahan;
2. Mewujudkan kerjasama antara Dispendukcapil dengan Pemerintahan desa/kelurahan dalam pelaksanaan inovasi Pelaku Paradewi di Kabupaten Mojokerto;
3. Mewujudkan terlaksananya kemudahan masyarakat dalam memiliki dokumen administrasi kependudukan yang dibutuhkan;
4. Mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang efektif, efisien, dan bermanfaat;
5. Mewujudkan data administrasi kependudukan yang valid, akurat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga membantu pemerintah dalam hal pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan (Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto, 2024b).

Adapun petugas yang bisa mengakses aplikasi Pelaku Paradewi adalah petugas desa/kelurahan yang telah terdaftar dan bekerja sama dengan Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto melalui layanan via WhatsApp yang pernah dinas lakukan sebelumnya. Layanan pengajuan yang tersedia dalam website Pelaku Paradewi adalah layanan KIA, KK, KTP, akta kelahiran, akta kematian, pindah keluar WNI, dan pindah masuk WNI (Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto, 2023b). Untuk teknis pelaksanaan aplikasi Pelaku Paradewi ini yakni, operator desa membuka aplikasi Pelaku Paradewi melalui website <https://pelakuparadewi.mojokertokab.go.id> kemudian melakukan registrasi akun dengan mengisi data pribadi petugas desa. Selanjutnya admin dari pihak

Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto akan melakukan verifikasi akun serta mencocokkan data dengan Perjanjian Kerja Sama. Jika sesuai, maka operator desa dapat mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan serta melengkapi berkas-berkas persyaratan. Pengajuan yang disetujui akan dikerjakan oleh operator Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat. Dokumen administrasi kependudukan yang telah mendapatkan Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepala dinas akan dikirim melalui email yang didaftarkan oleh operator desa. Namun, untuk KTP-el dan KIA akan dikirim melalui PT Pos Indonesia (Susilo, 2023).

Aplikasi Pelaku Paradewi menghadirkan pendekatan yang menarik karena tidak ditujukan langsung kepada masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Adapun pengguna aplikasi ini adalah petugas desa/kelurahan yang berperan sebagai perantara. Aplikasi Pelaku Paradewi merupakan salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Mojokerto untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses pengurusan administrasi kependudukan. Jadi, inovasi melalui aplikasi ini merupakan sebuah alternatif jika pemohon tidak dapat mengunjungi langsung kantor Dispendukcapil. Dengan adanya aplikasi Pelaku Paradewi, masyarakat tidak perlu jauh-jauh mengunjungi kantor Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto untuk mengurus dokumen administrasi kependudukannya. Masyarakat cukup mengunjungi kantor desa/kelurahan dan menemui operator desa/kelurahan yang sudah ditunjuk oleh Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto untuk mempermudah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Untuk hasil layanan dapat ditunggu, kecuali

hasil layanan KTP-el dan KIA yang akan dikirim ke alamat pemohon. Program ini telah mengubah sistem pelayanan administrasi kependudukan dari sistem manual ke sistem digital.

Meskipun inovasi Pelaku Paradewi telah diterapkan, masih terdapat tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Hal tersebut dijelaskan oleh Ibu Wuryani selaku Kasi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Berikut pernyataan dari Ibu Wuryani terkait tantangan dalam pelaksanaan inovasi Pelaku Paradewi:

“kendala yang dihadapi adalah tidak adanya anggaran khusus untuk bimtek opdes selaku pelaksana pelaku paradewi, kurangnya sdm di desa yang memiliki pemahaman terkait teknologi informasi, dan ada beberapa wilayah desa yang tidak bisa dijangkau oleh internet. Selain itu, respon operator capil yang masih kurang terhadap pelayanan secara online. Ditambah lagi, sebagian operator capil masih kurang memahami peraturan dan tata cara dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bisa menimbulkan kesalahan dalam proses pelayanan” (Wawancara tanggal 4 Februari 2025).

Berdasarkan pernyataan di atas, tantangan yang dihadapi saat pelaksanaan inovasi aplikasi Pelaku Paradewi ada berbagai macam. Tantangan tersebut meliputi tidak adanya anggaran khusus untuk bimbingan teknis operator desa, kurangnya sumber daya manusia di desa/kelurahan yang memiliki pemahaman tentang teknologi informasi, terdapat beberapa wilayah yang sulit dijangkau oleh internet. Selain itu, respon pegawai Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto masih kurang terhadap pelayanan serta masih kurang memahami peraturan dan tata cara dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif. Selain tantangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi, juga terdapat kendala pada sistem.

Hal tersebut dijelaskan oleh Ibu Wuryani selaku Kasi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto:

“dalam website Pelaku Paradewi ini kurang sempurna, karena saat input data tidak bisa dihapus oleh opdes, jadi harus menghubungi petugas capil. Terkadang juga bisa terjadi buffering” (Wawancara tanggal 4 Februari 2025).

Dari wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa sistem aplikasi Pelaku Paradewi masih belum optimal karena data yang sudah diinput oleh operator desa tidak dapat dihapus secara langsung jika terjadi kesalahan input, sehingga harus menghubungi petugas Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto untuk melakukan perubahan ataupun penghapusan. Selain itu, masih terjadi buffering yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Adapun menurut laporan proyek perubahan instansional, kendala pada aplikasi ini yaitu koneksi jaringan internet di beberapa desa yang tidak stabil dan juga sumber daya manusia petugas desa yang masih belum memahami persyaratan administrasi kependudukan. Aplikasi Pelaku Paradewi masih perlu disempurnakan karena sering terjadi *buffering* (Susilo, 2023).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan pendekatan pelayanan administrasi kependudukan yang sama dengan Pelaku Paradewi, yakni melalui perantara petugas desa. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Zica & Fanida (2022) dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung”. Aplikasi Pandu Cakti merupakan sistem yang berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dengan Dispendukcapil dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan aplikasi Pandu Cakti telah berjalan dengan baik dan

memperoleh tanggapan positif dari masyarakat. Masyarakat kini dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan langsung dari desa maupun kecamatan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, serta mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Selanjutnya penelitian oleh Annaufal (2023) dengan judul “Efektivitas Program Nasi Uduk Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau”. Program Nasi Uduk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan langsung di kantor desa/ kelurahan tanpa harus mengunjungi kantor Dispendukcapil. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas program ini dalam mendorong peningkatan kesadaran orang tua terhadap pentingnya mendaftarkan anaknya untuk memperoleh KIA. Selain itu, program ini turut mempercepat proses penerbitan KIA dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Dispendukcapil. Dengan demikian, program Nasi Uduk dapat dijadikan contoh model yang berhasil dalam mendorong penerbitan KIA bagi anak-anak.

Berdasarkan temuan dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan petugas desa sebagai perantara dalam pelayanan administrasi kependudukan digital memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk melihat sejauh mana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Kabupaten Mojokerto. Meskipun aplikasi Pelaku Paradewi telah digunakan dalam pelayanan sehari-hari, sejauh mana efektivitasnya belum banyak dikaji secara ilmiah. Efektivitas suatu pelayanan melalui aplikasi perlu diukur untuk mengetahui

apakah tujuan dari penerapannya benar-benar tercapai. Aplikasi Pelaku Paradewi diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Mojokerto khususnya dalam hal kecepatan pelayanan, ketepatan verifikasi, dan kemudahan komunikasi antar petugas.

Untuk memastikan keberhasilan pelayanan melalui aplikasi Pelaku Paradewi, perlu dilakukan upaya agar peneliti dapat mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan tersebut. Rencana yang telah ditentukan dan hasil yang dicapai selama pelaksanaannya dapat dibandingkan untuk mengukur keberhasilannya. Jika hasil yang diperoleh sesuai dengan rencana, maka pelayanan tersebut efektif. Sebaliknya, jika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan rencana, maka pelayanan tersebut belum efektif. Terdapat berbagai faktor untuk melihat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Maka dari itu, penelitian ini berpedoman pada teori efektivitas Duncan (1973) yang meliputi tiga komponen yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga komponen tersebut relevan untuk mengkaji efektivitas aplikasi Pelaku Paradewi yang tidak hanya bertujuan mempercepat layanan, tetapi juga melibatkan kolaborasi antara Dispendukcapil dengan pemerintah desa, serta membutuhkan kemampuan beradaptasi terhadap penggunaan teknologi digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Pelaku Paradewi berdampak pada efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Pelaku**

## **Paradewi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat menarik rumusan penelitian, yaitu bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dari penelitian ini, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam aspek pengembangan wawasan dan pengetahuan, baik bagi peneliti maupun pembaca mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi studi lanjutan terkait efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi Pelaku Paradewi.

### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya mengenai aplikasi Pelaku Paradewi. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, diharapkan dapat tercipta efisiensi dan efektivitas dalam proses administrasi kependudukan, sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik.