

Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Service Quality of Population Administration at the Department of Population and Civil Registration of Mojokerto City

Farell Ramses Christfiant¹, Meirinawati², Eva Hany Fanida³, Fitrotun Nizwah⁴

¹⁻⁴Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 April 2026

Revised 15 April 2026

Accepted 20 April 2026

Available online 22 April 2026

Keywords

Public Service Quality, Population Administration, Public Service Mall, Dispendukcapil, Brown, Digital Services.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Mal Pelayanan Publik, Dispendukcapil, Brown, Pelayanan Digital.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published

ABSTRACT

The Department of Population and Civil Registration of Mojokerto City has introduced a website-based service innovation, "Pak Mo," as an effort to improve the effectiveness, efficiency, and accessibility of population administration services. However, in its implementation, various technical and non-technical obstacles are still encountered, which may potentially affect the overall quality of service delivery. This study aims to describe the quality of population administration services provided by Dispendukcapil of Mojokerto City at MPP Gajah Mada. This study uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Research informants consist of Dispendukcapil officials, service officers, and community members who use population administration services. The implementation of population administration services still faces several obstacles, such as limited public understanding regarding administrative requirements, incomplete community documents, and limited supporting service facilities at certain times. Service quality analysis uses five service quality dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that in the tangible and

reliability dimensions, Dispendukcapil services at MPP Gajah Mada have been running well through the availability of service facilities and the implementation of clear standard operating procedures. However, in the responsiveness dimension, there are still obstacles related to response time to several community problems. In the assurance dimension, services have been able to provide data security guarantees and service certainty to the community. Meanwhile, in the empathy dimension, officers have shown friendliness and have tried to understand community needs in the service process.

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto menghadirkan inovasi layanan berbasis website "Pak Mo" sebagai upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala teknis maupun non-teknis yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto di MPP Gajah Mada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pejabat Dispendukcapil, petugas pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terkait persyaratan administrasi, adanya dokumen masyarakat yang belum lengkap, serta keterbatasan sarana pendukung pelayanan pada waktu tertentu. Analisis kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi tangible dan reliability, pelayanan Dispendukcapil di MPP Gajah Mada telah berjalan dengan baik melalui ketersediaan fasilitas pelayanan dan penerapan standar operasional prosedur yang jelas. Namun, pada dimensi responsiveness masih ditemukan kendala terkait waktu respon terhadap beberapa permasalahan masyarakat. Pada dimensi assurance, pelayanan telah mampu memberikan jaminan keamanan data dan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, pada dimensi empathy, petugas telah menunjukkan sikap ramah dan berupaya memahami kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan.

PENDAHULUAN

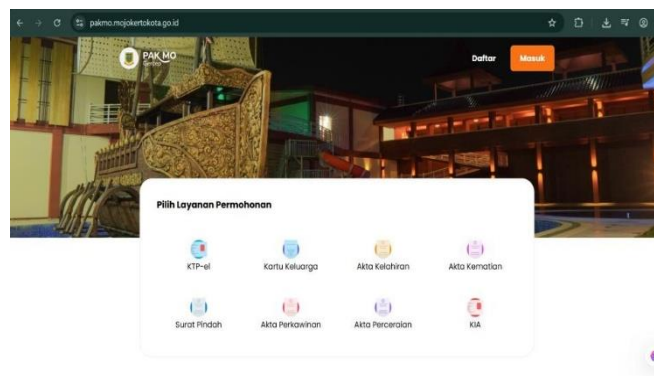
Definisi pelayanan publik merupakan kegiatan atau runtutan kegiatan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas kebutuhan jasa, barang, dan pelayanan administratif yang sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, yang diselenggarakan oleh aparatur pelayanan publik (Wiranata & Kristhy, 2022). Pelayanan publik merupakan tindakan penyediaan layanan kepada masyarakat atau organisasi sesuai aturan yang berlaku. Salah satu bentuknya adalah pembuatan dokumen administrasi pendidikan yang menjadi kewajiban pemerintah untuk dipenuhi secara baik dan tepat. Hal tersebut dikarenakan masyarakat sebagai rakyat pada sebuah sistem pemerintahan telah mengeluarkan dana berupa pembayaran pajak, bea cukai, atau retribusi yang merupakan bentuk partisipasi publik sehingga masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang prima (Sellang et al., 2019). Pelayanan publik yang prima berarti adanya bukti nyata eksistensi atau kehadiran pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat dan menjadi pelayan atas kebutuhan tersebut. Pernyataan di atas linear dengan ungkapan (Rahmadanik, 2021), yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang baik turut disertai dengan adanya perubahan paradigma dari paradigma lama yang menyatakan bahwa pemerintah sebagai pemegang kekuasaan harus dilayani, menjadi paradigma baru yang menyatakan bahwa pemerintah harus menjadi pelayan bagi rakyatnya.

Kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan lima dimensi yang membahas mengenai indikator Service Quality yang dikembangkan oleh (Rahmawati & Subadi, 2020) yang dibahas terdiri dari lima dimensi berupa bukti fisik atau tangibles, kehandalan atau reliability, daya tanggap atau responsiveness, jaminan atau assurance, dan empati atau empathy. Kualitas pelayanan publik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian pada tingkat pemerintahan kelurahan yang menegaskan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Miftahul & Meirinawati, 2022). Berdasarkan pernyataan tersebut maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan diharuskan untuk mengadakan pelayanan yang sesuai atau linear dengan standar teori yang menyatakan keberhasilan wujud kualitas pelayanan publik untuk mencapai kepuasan masyarakat (Amba et al., 2023).

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Mojokerto diatur dalam Peraturan Daerah Kota Mojokerto No. 03 Tahun 2016 yang bertujuan meningkatkan kualitas, efektivitas, dan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Regulasi tersebut mewajibkan setiap instansi menerapkan standar pelayanan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Dalam bidang administrasi kependudukan, pelayanan dilaksanakan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto yang berlokasi di Mall Pelayanan Publik Gajah Mada. Mall Pelayanan Publik merupakan pusat layanan terpadu yang menghimpun berbagai layanan dari instansi pemerintah pusat, daerah, BUMN, BUMD, maupun swasta dalam satu lokasi. Mall Pelayanan Publik Kota Mojokerto bernama Graha Mojokerto Service City (GMSC) yang berlokasi di Jalan Gajah Mada. Gedung ini terdiri dari tiga lantai dan basement, dengan lantai dua sebagai pusat pelayanan yang diisi beberapa SKPD seperti Dispendukcapil dan Diskoprindag. GMSC merupakan pusat pelayanan satu atap milik Pemerintah Kota Mojokerto yang melayani berbagai kebutuhan administrasi masyarakat, seperti perizinan, pembuatan KTP, paspor, dan layanan lainnya. (Silfiatin, 2023) menyatakan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan memiliki urgensi untuk diterapkan guna mengefisiensi proses birokrasi dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dikarenakan memangkas proses perjalanan masyarakat secara fisik menuju gedung pelayanan. Upaya menggapai tujuan tersebut diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto melalui

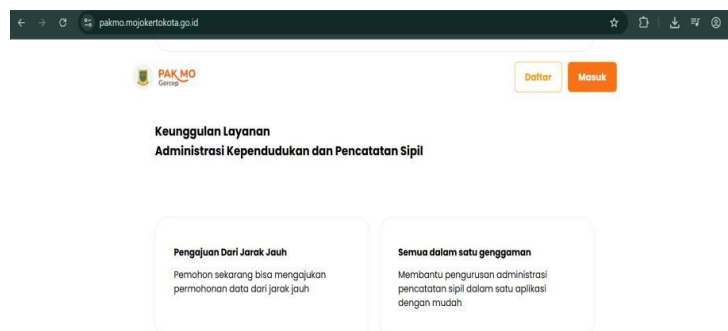
layanan digital berbasis website bernama "Pak Mo Gercep" yang merupakan akronim dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis dan Cepat.

PAK MO GERCEP (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Gerak Cepat) merupakan inovasi layanan Disdukcapil Kota Mojokerto berbasis website untuk memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara daring. Melalui layanan ini, masyarakat dapat mengajukan dokumen dari rumah dan menerima hasil melalui email untuk dicetak sendiri atau diambil di kantor. Layanan yang tersedia meliputi Kartu Keluarga, KTP, Biodata Penduduk, dan Surat Pindah. Pengguna cukup membuat akun, melakukan verifikasi email, memilih layanan, melengkapi data, serta mengunggah persyaratan, kemudian permohonan diproses secara elektronik hingga dokumen siap diterima.



Gambar 1. Tampilan Website Pak Mo Gercep diakses Januari 2026

Keberadaan PAK MO GERCEP memberikan manfaat berupa pelayanan yang lebih praktis, efisien, dan gratis untuk layanan dasar, sehingga mampu mengurangi antrean serta beban administrasi tatap muka. Program ini juga mencerminkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Kota Mojokerto.



Gambar 2. Keunggulan Layanan Administrasi melalui Pak Mo Gercep, diakses Januari, 2026

PAK MO GERCEP merupakan bentuk implementasi e-government yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengubah pelayanan administrasi kependudukan dari tatap muka menjadi layanan digital terintegrasi. Melalui pendaftaran akun, verifikasi elektronik, pengajuan daring, dan pengiriman dokumen melalui email, program ini meningkatkan transparansi, kecepatan, efisiensi, serta aksesibilitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto yang diselenggarakan di Mall Pelayanan Publik Gajah Mada.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto yang berlokasi di Mall Pelayanan Publik Gajah Mada Kota Mojokerto sebagai lokus penelitian. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa Mall Pelayanan Publik Gajah Mada merupakan pusat penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan terpadu yang secara langsung melibatkan interaksi antara aparatur pelayanan dan masyarakat. Waktu pelaksanaan penelitian ditetapkan pada periode 18 Desember 2025 hingga 25 Februari 2026, yang meliputi tahapan persiapan penelitian, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, hingga proses analisis data dan penyusunan laporan penelitian.

Sumber data penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder yang digunakan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Mojokerto. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap aparatur Disdukcapil Kota Mojokerto serta masyarakat pengguna layanan di Mall Pelayanan Publik Gajah Mada. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, laporan kinerja instansi, arsip pelayanan, serta berbagai dokumen pendukung lainnya yang relevan. Informan penelitian meliputi Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, serta masyarakat sebagai penerima layanan yang memberikan penilaian dan pengalaman terkait pelayanan. Selain itu, layanan digital PAK MO GERCEP juga menjadi objek kajian sebagai inovasi e-government dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Mojokerto.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan terpilih untuk menggali informasi mengenai proses pelayanan, kebijakan, dan persepsi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mengamati kondisi pelayanan, alur proses, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa peraturan, laporan kinerja, arsip pelayanan, dan dokumen relevan lainnya. Penggunaan ketiga teknik tersebut bertujuan meningkatkan kelengkapan dan keakuratan data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek penting dalam pelayanan administrasi kependudukan karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan diukur dari kepuasan masyarakat, proses pelayanan, kompetensi petugas, serta sarana pendukung. Salah satu ukuran yang digunakan adalah model Brown dengan lima dimensi, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam pelayanan digital melalui Website Pak Mo, kualitas pelayanan menjadi semakin penting agar layanan berjalan cepat, efisien, mudah diakses, transparan, serta mampu menjamin akurasi data dan keamanan informasi masyarakat.

1. Bukti Fisik

Dimensi bukti fisik menggambarkan kondisi nyata sarana, prasarana, serta tampilan layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto,

baik melalui fasilitas pelayanan langsung di Mall Pelayanan Publik Gajah Mada maupun melalui media layanan digital Website Pak Mo. Bukti fisik menjadi elemen penting karena menjadi representasi awal kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebelum mereka menerima proses pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Ibu Susana Eka Jayanti diperoleh informasi wawancara bahwa penyediaan fasilitas pelayanan secara fisik digunakan untuk mendukung kenyamanan masyarakat selama mengakses layanan, dalam hasil wawancara memberikan pendapat *"Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kami memastikan fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, loket pelayanan, serta media informasi tersedia dengan kondisi yang layak dan mudah diakses masyarakat. Kami juga menempatkan informasi alur pelayanan secara jelas agar masyarakat tidak mengalami kebingungan saat*



mengurus dokumen kependudukan." (Wawancara, Januari 2026).

Gambar 3. Ruang Tunggu Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Keberadaan loket yang tertata, papan informasi yang jelas, dan jalur antrean terarah menunjukkan upaya menciptakan pelayanan yang nyaman dan tertib. Integrasi layanan digital Website Pak Mo dengan pelayanan tatap muka juga menegaskan bahwa Dispendukcapil Kota Mojokerto menyediakan sarana fisik dan sistem yang mendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara menyeluruh.



Gambar 4. Area Toilet Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Gajah Mada.

Gambar 4 menunjukkan fasilitas toilet di Dispendukcapil Kota Mojokerto sebagai sarana pendukung pelayanan publik. Toilet dilengkapi bilik tertutup, wastafel, cermin, tempat sampah, dan ventilasi udara, sehingga mencerminkan perhatian instansi terhadap kenyamanan, kebersihan, dan kelayakan fasilitas umum. Ketersediaan sanitasi ini menunjukkan bahwa instansi tidak hanya fokus pada layanan administrasi, tetapi juga pada kualitas lingkungan pelayanan guna mendukung kepuasan masyarakat.



Gambar 5 Mesin Parkir Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Gajah Mada.

Gambar 5 menunjukkan keberadaan mesin parkir otomatis di area Dispendukcapil Kota Mojokerto sebagai fasilitas pendukung pelayanan publik. Mesin parkir ini berfungsi mengatur lalu lintas kendaraan agar lebih tertib dan terorganisir. Dalam dimensi bukti fisik, fasilitas tersebut mencerminkan perhatian instansi terhadap kenyamanan masyarakat sejak memasuki area pelayanan serta membantu menciptakan lingkungan yang rapi, aman, dan tertib sehingga mendukung persepsi positif terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Selanjutnya, perspektif pengguna layanan juga memperkuat temuan mengenai pentingnya bukti fisik pelayanan. Berikut kutipan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan, yang bernama Wanti, *"Kalau menurut saya, fasilitas di tempat pelayanan sudah cukup nyaman. Informasi pelayanan juga mudah dilihat, dan kalau lewat website Pak Mo tampilannya cukup jelas sehingga memudahkan saya saat mengurus dokumen dari rumah."* (Wawancara Masyarakat, Januari 2026). Bukti fisik pelayanan tersebut selanjutnya dikonstruksi dan dimaknai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dalam membentuk persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan konsep pengukuran kualitas layanan menggunakan pendekatan (Rahmawati & Subadi, 2020) yang menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman nyata pengguna layanan terhadap fasilitas, sarana pendukung, serta sistem layanan yang digunakan dalam proses pelayanan publik (Muksin & Engkus, 2020).

2. Keandalan

Dimensi keandalan (reliability) berkaitan dengan kemampuan instansi memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, akurat, dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan menjadi indikator penting kualitas pelayanan karena memengaruhi kepercayaan masyarakat. Hal ini tercermin dari ketepatan waktu penyelesaian layanan, kejelasan informasi, serta konsistensi pelayanan sesuai standar operasional. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, keandalan

sangat penting karena berkaitan dengan dokumen legal masyarakat yang memiliki kekuatan hukum administratif. Dalam penelitian ini, keandalan pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Mojokerto terlihat dari konsistensi pelayanan secara langsung maupun melalui Website Pak Mo. Keandalan tersebut tercermin pada ketepatan waktu penyelesaian dokumen, kejelasan prosedur pelayanan, serta kesesuaian layanan dengan standar yang telah ditetapkan. Penerapan layanan berbasis website juga menjadi upaya meningkatkan pelayanan agar lebih cepat, efisien, dan konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Soehardiani, diperoleh informasi bahwa instansi berupaya menjaga konsistensi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Berikut kutipan wawancara dengan Soehardiani, *"Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kami berusaha memastikan setiap pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini penting untuk menjaga konsistensi pelayanan serta memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama tanpa adanya perbedaan perlakuan."* (Wawancara, Januari 2026).



Gambar 6 Tampilan Keunggulan Layanan Administrasi Kependudukan pada Website Pakmo

Gambar 6 menampilkan antarmuka Website Pak Mo yang menonjolkan fitur pengajuan layanan jarak jauh dan integrasi layanan dalam satu aplikasi. Tampilan ini menunjukkan sistem pelayanan yang terstruktur, mudah diakses, dan konsisten. Fitur pengajuan jarak jauh memudahkan masyarakat mengakses layanan kapan saja tanpa harus datang langsung, sehingga meningkatkan kepastian proses pelayanan. Selain itu, konsep "semua dalam satu genggaman" mencerminkan keandalan sistem yang terintegrasi, berkelanjutan, dan mampu meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, maka dimensi *reliability* dalam penelitian ini tidak hanya mencakup kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten, tetapi juga mencakup kemampuan instansi dalam menjaga akurasi data, ketepatan waktu pelayanan, serta kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan konsep pengukuran kualitas pelayanan menggunakan model Brown dalam (Rahmawati & Subadi, 2020) yang menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman nyata pengguna layanan terhadap konsistensi, ketepatan, serta keandalan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Muksin & Engkus, 2020).

3. Daya Tanggap

Dimensi daya tanggap (responsiveness) berkaitan dengan kemampuan aparatur pelayanan dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Daya tanggap mencerminkan kesiapan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, aspek ini penting karena masyarakat membutuhkan layanan cepat untuk pengurusan dokumen yang berkaitan dengan kebutuhan administratif lainnya. Dalam penelitian ini, daya tanggap pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Mojokerto terlihat dari kecepatan respons pelayanan, kesiapan aparatur dalam memberikan informasi, serta kecepatan penanganan kendala baik secara langsung maupun melalui Website Pak Mo. Penerapan layanan berbasis website juga menjadi upaya meningkatkan responsivitas karena memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan layanan lebih cepat tanpa harus datang langsung ke kantor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Soehardiani, diperoleh informasi bahwa aparatur pelayanan berupaya memberikan respon pelayanan secara cepat kepada masyarakat, *"Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kami berusaha merespon setiap permohonan layanan masyarakat secepat mungkin, baik pelayanan langsung maupun pelayanan melalui sistem online. Hal ini penting agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam proses pelayanan."* (Wawancara, Januari 2026). Kutipan lain dari Yudi sebagai pengguna layanan juga menunjukkan bahwa kecepatan respon pelayanan menjadi faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan. Berikut kutipan wawancaranya, *"Kalau ada kendala biasanya langsung dijelaskan oleh petugas atau lewat informasi di website. Jadi kami tidak terlalu bingung dalam mengurus dokumen."* (Wawancara Masyarakat, Januari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, temuan penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Mojokerto mencerminkan upaya instansi dalam memberikan pelayanan yang cepat, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kecepatan respons, kejelasan informasi, serta pemanfaatan layanan berbasis website menjadi faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.



Gambar 7 Pelayanan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Gajah Mada.

Gambar 7 menunjukkan aktivitas pelayanan masyarakat oleh petugas Dispendukcapil Kota Mojokerto di area Mal Pelayanan Publik Gajah Mada. Petugas berada di area lobi sebagai

titik awal interaksi dengan masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan. Keberadaan petugas tersebut mencerminkan kesiapsiagaan aparatur dalam memberikan pelayanan langsung, terutama terkait informasi prosedur, persyaratan administrasi, dan alur pelayanan. Informan menyatakan bahwa ketika terjadi kesalahan pengunggahan berkas pada Website Pak Mo, dirinya harus menunggu cukup lama untuk memperoleh kepastian tindak lanjut, yang disampaikan dalam hasil wawancara berikut, *“Waktu itu saya sudah mengunggah berkas, tapi tidak langsung ada pemberitahuan apakah sudah diterima atau belum. Saya sempat menunggu beberapa hari tanpa informasi yang jelas, jadi harus datang langsung ke MPP untuk memastikan”*, (Wawancara Masyarakat, Januari 2026).

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dimensi *responsiveness* dalam penelitian ini tidak hanya mencakup kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tetapi juga mencakup kesiapan aparatur dalam memberikan bantuan pelayanan, kejelasan informasi pelayanan, serta kemampuan instansi dalam merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan konsep pengukuran kualitas pelayanan menggunakan model Brown dalam (Rahmawati & Subadi, 2020) yang menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman nyata pengguna layanan terhadap kecepatan dan ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan publik (Muksin & Engkus, 2020).

4. Jaminan.

Dimensi jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kemampuan aparatur pelayanan dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Jaminan pelayanan mencakup kompetensi aparatur, kesopanan serta sikap profesional petugas, dan kemampuan instansi dalam memberikan kepastian hukum serta keamanan layanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, dimensi ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan dokumen yang memiliki kekuatan hukum administratif. Dalam penelitian ini, jaminan pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Mojokerto terlihat dari kompetensi aparatur, kepastian prosedur pelayanan, serta keamanan data masyarakat, termasuk pada layanan berbasis Website Pak Mo. Penerapan layanan digital menuntut instansi untuk menjamin perlindungan data kependudukan serta memastikan sistem pelayanan berjalan aman dan dapat dipercaya masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, diperoleh informasi bahwa kompetensi aparatur pelayanan menjadi bagian penting dalam memberikan jaminan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berikut kutipan wawancaranya, *“Kami berupaya memastikan petugas pelayanan memahami prosedur pelayanan dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan secara tepat dan memberikan kepastian kepada masyarakat terkait proses pelayanan administrasi kependudukan.”* (Wawancara, Januari 2026). Kutipan lain dari masyarakat pengguna layanan juga menunjukkan bahwa kepastian pelayanan menjadi faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan. Berikut kutipan wawancaranya, *“Yang penting bagi saya adalah dokumen yang diterbitkan benar dan sah, karena dokumen kependudukan digunakan untuk berbagai keperluan administrasi lainnya.”* (Wawancara Masyarakat, Januari 2026).

Berdasarkan pernyataan di atas maka dimensi *assurance* dalam penelitian ini tidak hanya mencakup kemampuan aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan secara profesional, tetapi juga mencakup kemampuan instansi dalam memberikan kepastian hukum pelayanan, menjamin keamanan data masyarakat, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan konsep pengukuran kualitas pelayanan menggunakan model (Rahmawati & Subadi, 2020) yang menilai kualitas pelayanan

berdasarkan pengalaman nyata pengguna layanan terhadap jaminan keamanan, kepastian pelayanan, serta profesionalitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan publik (Muksin & Engkus, 2020).

5. Empati

Dimensi empati (empathy) dalam kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan aparatur pelayanan dalam memberikan perhatian secara personal kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Empati mencerminkan sikap kepedulian aparatur pelayanan terhadap kebutuhan, kondisi, serta permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam proses pelayanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, dimensi empati menjadi penting karena masyarakat yang mengakses layanan memiliki latar belakang, tingkat pemahaman, serta kebutuhan pelayanan yang berbeda-beda. Dalam penelitian ini, empati pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Mojokerto terlihat dari sikap aparatur yang ramah, kesediaan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, serta kemampuan instansi menyediakan layanan yang mudah diakses melalui Website Pak Mo. Pelayanan berbasis digital juga menjadi upaya memberikan kemudahan akses agar masyarakat dapat memperoleh layanan sesuai kebutuhan masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, diperoleh informasi bahwa aparatur pelayanan berupaya memberikan pelayanan yang ramah serta membantu masyarakat dalam proses pelayanan. Berikut kutipan wawancaranya, *"Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kami berusaha memberikan pelayanan secara ramah serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan administrasi kependudukan."* (Wawancara, Januari 2026). Kutipan lain dari masyarakat pengguna layanan juga menunjukkan bahwa perhatian aparatur pelayanan menjadi faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan. Berikut kutipan wawancaranya, *"Kalau petugasnya ramah dan mau membantu, biasanya masyarakat juga merasa lebih nyaman dalam mengurus dokumen kependudukan."* (Wawancara Masyarakat, Januari 2026). Berdasarkan hasil wawancara, empati pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Mojokerto menunjukkan upaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Empati tercermin dari sikap ramah aparatur, kesediaan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, serta kemampuan instansi menyediakan layanan berbasis digital yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.



Gambar 8 Situasi Lobi Dispendukcapil Kota Mojokerto

Gambar 8 menunjukkan situasi di area lobi Mal Pelayanan Publik Kota Mojokerto, saat petugas berinteraksi langsung dengan masyarakat yang baru datang. Petugas memberikan sambutan awal, menanyakan keperluan layanan, serta mengarahkan alur pelayanan selanjutnya.

Kondisi ruangan yang bersih, rapi, dan dilengkapi fasilitas informasi mendukung komunikasi yang efektif. Interaksi ini mencerminkan pelayanan yang proaktif agar masyarakat memperoleh informasi yang tepat sejak awal kedatangan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka, dimensi *empathy* dalam penelitian ini tidak hanya mencakup sikap ramah aparatur pelayanan, melainkan juga mencakup kemampuan instansi dalam memahami kebutuhan masyarakat, memberikan perhatian pelayanan secara personal, serta menyediakan layanan yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep pengukuran kualitas pelayanan menggunakan model (Rahmawati & Subadi, 2020) yang menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman nyata pengguna layanan terhadap perhatian pelayanan, kepedulian aparatur, serta kemudahan akses pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan publik (Muksin & Engkus, 2020).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Mojokerto melalui Website Pak Mo secara umum telah berjalan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada masyarakat. Hal ini terlihat dari terpenuhinya lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik melalui fasilitas pelayanan dan sistem digital yang memadai, keandalan melalui pelayanan sesuai prosedur dan akurat, daya tanggap melalui kesiapan aparatur dalam membantu masyarakat, jaminan melalui kepastian prosedur, legalitas dokumen, serta keamanan data, dan empati melalui sikap ramah serta kemudahan akses layanan. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan pada stabilitas sistem digital, responsivitas aparatur, dan edukasi masyarakat terkait prosedur administrasi agar kualitas pelayanan dapat terus optimal dan berkelanjutan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan yaitu Dispendukcapil Kota Mojokerto perlu terus meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, menjaga kenyamanan fasilitas fisik, serta melakukan pemeliharaan dan pengelolaan Website Pak Mo secara berkala agar terhindar dari gangguan teknis. Peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan pelayanan publik berbasis digital juga perlu dilakukan. Pemerintah Daerah Kota Mojokerto disarankan mendukung inovasi pelayanan berbasis teknologi melalui penguatan infrastruktur digital, integrasi layanan publik, serta program literasi digital bagi masyarakat. Masyarakat diharapkan memanfaatkan layanan administrasi kependudukan digital secara optimal dan aktif mencari informasi melalui media resmi Dispendukcapil. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan metode, variabel, atau lokasi berbeda agar menghasilkan kajian yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239. <https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1805>
- Miftahul, & Meirinawati. (2022). Kualitas Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 45–57.
- Muksin, M., & Engkus, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah di

- Kabupaten Sumedang. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(1), 33–42.
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.2480>
- Rahmawati, R., & Subadi, W. (2020). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. *JAPB*, 3(2), 1042–1056.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media Partner.
- Silfiatin, E. (2023). Peran Data Kependudukan dalam Perencanaan Pembangunan Daerah. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 11(3), 210–223.
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai values of law atas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 8(1), 208–218. <https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1.43906>