

## Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik Government (Studi Pada Inovasi Pelaku Paradewi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto)

Nur Aulia Fadilah<sup>1</sup>, Galih Wahyu Pradana<sup>2</sup>, Muhammad Farid Ma'ruf<sup>3</sup>, Deby Febriyan Eprilianto<sup>4</sup>

Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received 20 June 2026

Revised 20 June 2026

Accepted 25 June 2026

Available online 11 July 2026

#### Kata kunci:

Optimalisasi, Administrasi Kependudukan, E-Government, Pelaku Paradewi.

#### Keywords:

Optimization, Population Administration, E-Government, Pelaku Paradewi.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRACT

*The Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency introduced the Pelaku Paradewi innovation (Population Administration Services for Village or Urban Village Officers through a Website) to improve population administration services by bringing them closer to village communities. However, the implementation of this innovation has faced challenges, including slow service processes and frequent system errors. This study aims to analyze the optimization of e-government-based population administration services through the Pelaku Paradewi innovation at the Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency. This research employed a descriptive qualitative approach using Indrajit's (2016) theory of successful e-government implementation, which consists of three dimensions: Support, Capacity, and Value. The findings show that the implementation of Pelaku Paradewi has been relatively optimal despite several challenges. In the Support dimension, optimization is reflected through hierarchical regulations, an effective implementation team, consistently applied Standard Operating Procedures (SOPs), and multi-channel socialization, although information dissemination through social and mass media remains inconsistent. In the Capacity dimension, human resources are adequate in both quantity and competence, financial resources are*

*managed efficiently through cross-sectoral collaboration despite limited budgetary independence, and infrastructure generally supports service delivery despite server instability and delays in data updates.*

### ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat desa, menghadirkan inovasi Pelaku Paradewi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Khusus Bagi Petugas Desa atau Kelurahan Melalui Website). Namun dalam penerapan pelayanan masih terkesan lama dan masih seringnya terjadi eror pada sistem Pelaku Paradewi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *electronic government* Pelaku Paradewi di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori elemen sukses penerapan *electronic government* oleh Indrajit (2016) yang terdiri dari: Support, Capacity dan Value. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Inovasi Pelaku Paradewi sudah berjalan cukup optimal meskipun masih ditemukan beberapa kendala. Pada dimensi *support*, dukungan terwujud melalui regulasi berjenjang, pembentukan tim efektif, ketersediaan SOP yang diimplementasikan secara konsisten, serta sosialisasi multi-saluran, meskipun pemerataan informasi melalui media sosial dan media massa masih berlangsung tidak konsisten. Pada dimensi *capacity*, sumber daya manusia telah memadai dari segi kuantitas dan kompetensi, sumber daya finansial dikelola secara efisien melalui kolaborasi lintas sektoral meskipun Dispendukcapil belum memiliki kemandirian anggaran, dan infrastruktur telah mampu menopang operasionalisasi layanan meskipun masih terkendala stabilitas server dan keterlambatan pembaruan data.

### INTRODUCTION

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar yang wajib dipenuhi oleh negara untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Secara normatif, kewajiban tersebut ditegaskan dalam

\*Corresponding Author

Email: [nur.22147@mhs.unesa.ac.id](mailto:nur.22147@mhs.unesa.ac.id), [galihpradana@unesa.ac.id](mailto:galihpradana@unesa.ac.id), [muhammadfarid@unesa.ac.id](mailto:muhammadfarid@unesa.ac.id), [debyeprilianto@unesa.ac.id](mailto:debyeprilianto@unesa.ac.id)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan layanan bagi setiap warga negara, meliputi barang, jasa, dan pelayanan administratif. Salah satu jenis pelayanan publik yang penting adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang berkaitan dengan pengakuan identitas dan hak-hak sipil setiap warga negara, mencakup penerbitan KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, hingga dokumen perubahan status sipil lainnya. Dokumen tersebut menjadi penting karena tanpa kepemilikannya, warga negara pada praktiknya tidak dapat terdeteksi dalam sistem pelayanan publik (Hidayat et al., 2025).

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai warga negara, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin mendesak. Optimalisasi merupakan proses pelaksanaan program yang direncanakan dengan baik guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Irianto et al., 2022), sehingga pelayanan publik dituntut tidak hanya tersedia tetapi juga terselenggara secara optimal. Namun, realitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti prosedur yang rumit dan ketidakpastian waktu maupun biaya, yang membuat pelayanan sulit dijangkau secara wajar dan berujung pada ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Lestari & Santoso, 2022). Hal ini tercermin dari data pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia pada triwulan 3 tahun 2025, di mana administrasi kependudukan menempati peringkat kedua substansi pengaduan nasional dengan 839 laporan, setelah bidang pendidikan (Ombudsman RI, 2025). Tingginya angka ini mengindikasikan adanya inefisiensi dan inefektivitas dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, sehingga diperlukan reformasi agar terwujud pelayanan yang lebih baik. Kondisi serupa juga terjadi pada tingkat regional. Berdasarkan data Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur tahun 2025, Kabupaten Mojokerto tercatat menempati peringkat ke-6 dalam daftar 10 kabupaten/kota dengan jumlah pengaduan terbanyak di Provinsi Jawa Timur.

**Tabel 1 Jumlah Pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Tahun 2025**

| NO | Kabupaten/Kota Teralapor | Jumlah Pengaduan |
|----|--------------------------|------------------|
| 1  | Kota Surabaya            | 604              |
| 2  | Kota Sidoarjo            | 155              |
| 3  | Kabupaten Tulungagung    | 149              |
| 4  | Kota Malang              | 99               |
| 5  | Kabupaten Gresik         | 61               |
| 6  | Kabupaten Mojokerto      | 56               |
| 7  | Kabupaten Jember         | 52               |
| 8  | Kabupaten Malang         | 48               |
| 9  | Kabupaten Banyuwangi     | 45               |
| 10 | Kabupaten Kediri         | 40               |

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Tahun 2025, dolah penelti

Meskipun secara nominal angka tersebut lebih rendah dibandingkan Kota Surabaya yang berada di peringkat pertama dengan 604 pengaduan, keberadaan Kabupaten Mojokerto dalam daftar 10 besar ini tetap mengindikasikan adanya persoalan serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah tersebut, sehingga diperlukan upaya pembenahan yang lebih sistematis, khususnya pada bidang administrasi kependudukan. Kondisi ini diperkuat oleh pertumbuhan jumlah penduduk Kabupaten Mojokerto yang mencapai 1.156.144 jiwa pada tahun 2024, meningkat 0,011 persen dibandingkan tahun sebelumnya (Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto, 2025), yang turut meningkatkan tuntutan terhadap pelayanan kependudukan yang cepat, tepat, dan akurat.

Sebagai bentuk respons, pemerintah mendorong penerapan *electronic government* (e-government) sebagai sarana reformasi birokrasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan masyarakat mampu meningkatkan efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan publik (Permata et al., 2024), sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Sejalan dengan arah reformasi tersebut, termasuk Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Mojokerto turut menerapkan konsep e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan sebagai wujud komitmen daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sebagai bentuk implementasi *e-government*, Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto mengembangkan berbagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital secara bertahap, mulai dari Pos Ketanmu, Pelaku Para Dewa, hingga Pelaku Paradewi. Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto meluncurkan Pelaku Paradewi pada 1 Desember 2023 melalui Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 188.45/206/416-012/2023 tentang Penerapan Inovasi Daerah. Inovasi ini memfasilitasi pengajuan dokumen kependudukan oleh petugas desa/kelurahan secara terorganisir dan terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat, mencakup layanan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), perbaikan KTP-el dan akta kelahiran, serta layanan perpindahan penduduk. Akses aplikasi dibatasi hanya untuk petugas desa/kelurahan yang telah terdaftar dan memiliki kerja sama resmi dengan Dispendukcapil, dengan proses verifikasi akun, pengajuan permohonan, hingga pemrosesan melalui SIAK Terpusat. Penerapan Pelaku Paradewi merupakan wujud komitmen Pemerintah Kabupaten Mojokerto dalam mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Keberadaan operator desa sebagai fasilitator pelayanan juga diharapkan mampu menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara mandiri. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya berorientasi pada digitalisasi pelayanan, tetapi juga pada perluasan akses dan kemudahan pelayanan bagi masyarakat.

Dalam dua tahun penerapannya, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto meningkat dari 87,57% pada tahun 2023 menjadi 90,26% pada tahun 2024, mengindikasikan tren positif pelayanan administrasi kependudukan. Namun, kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian layanan menjadi parameter penting yang mencerminkan responsivitas birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat (Juliyana & Nuryanti, 2025), dan hasil survei justru menunjukkan unsur jangka waktu pelayanan memperoleh nilai terendah, yaitu 3,47, yang mengindikasikan kesenjangan antara standar waktu yang ditetapkan dengan realisasi di lapangan. Kondisi ini turut dikonfirmasi melalui wawancara pendahuluan dengan masyarakat pengguna layanan maupun operator kelurahan, yang menyampaikan bahwa proses pengurusan dokumen kerap memakan waktu jauh lebih lama dari standar operasional prosedur yang ditetapkan (kurang lebih 1 jam), akibat gangguan atau *error* pada server website Pelaku Paradewi yang umumnya terjadi pada jam-jam tertentu, terutama di pagi hari.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, dapat diketahui bahwa penerapan Pelaku Paradewi masih menghadapi kendala berupa lamanya waktu penyelesaian layanan yang tidak sesuai standar operasional prosedur, serta seringnya gangguan atau *error* pada server website yang secara langsung menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan. Kedua permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penerapan inovasi Pelaku Paradewi belum berjalan secara optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *electronic government* melalui inovasi Pelaku Paradewi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, menggunakan teori elemen sukses penerapan e-government oleh Indrajit (2016) yang terdiri dari dimensi *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

## RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pemilihan pendekatan penelitian dengan jenis ini digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam, yang berkaitan dengan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *electronic government* melalui inovasi Pelaku Paradewi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Fokus penelitian pada Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik Government (Studi Pada Inovasi Pelaku Paradewi oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto) dengan menggunakan teori elemen sukses penerapan elektronik government menurut Indrajit yang meliputi Support, Capacity, dan Value. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto yang beralamat di Jl. R.A Basuni No.23, Mergelo, Sooko, Kec. Sooko, Kabupaten Mojokerto. Karena masih adanya kendala dalam pelayanan yang masih terkesan lama dan masih seringnya eror pada sistem Pelaku Paradewi. Dengan teknik purposive sampling yang di gunakan untuk pengambilan informan meliputi, kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, ketua tim efektif Pelaku Paradewi, operator dispendukcapil, operator desa, dan masyarakat pengguna Pelaku Paradewi. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## RESULT AND DISCUSSION

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, secara khusus dalam hal mendorong pemerintah agar melakukan transformasi menuju pelayanan berbasis digital. Transformasi ini menjadi penting mengingat salah satu bentuk layanan dasar, yaitu pelayanan Administrasi Kependudukan, memiliki intensitas yang tinggi dalam kehidupan masyarakat. Akan tetapi, dalam praktiknya masih sering ditemukan kendala, seperti keterbatasan akses, kurang efisiennya layanan, serta belum meratanya pemanfaatan teknologi. Kondisi tersebut kemudian mendorong instansi pemerintah untuk melakukan migrasi dengan menghadirkan inovasi pelayanan yang tidak hanya berbasis teknologi, namun juga mampu menjangkau kebutuhan masyarakat secara lebih luas dan inklusif.

Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto menghadirkan inovasi pelayanan yang bernama Pelaku Paradewi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Khusus Petugas Desa melalui Website) sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan mendekatkan layanan pada tingkat desa atau kelurahan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap layanan berbasis *electronic government* tersebut, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori keberhasilan penerapan *electronic government* menurut Indrajit (2016), di mana terdapat 3 (tiga) indikator yang menjadi penentu keberhasilan penerapan *electronic government*, yaitu *Support* (Disepakatinya Kerangka E-Government yang Jelas, dan Adanya Sosialisasi), *Capacity* (Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Finansial, dan Infrastruktur), serta *Value*.

### 1. Support

Keberhasilan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan yang berbasis digital tidak terlepas dari dukungan pemerintah yang berperan sebagai aktor utama sekaligus penentu arah kebijakan. Dukungan tersebut tidak hanya berkaitan dengan tersedianya regulasi yang menjadi payung hukum pelaksanaan inovasi, tetapi juga mencakup upaya memastikan bahwa seluruh pihak yang terlibat, baik pelaksana layanan maupun masyarakat sebagai penerima manfaat, memiliki pemahaman yang memadai terhadap inovasi yang dijalankan. Dalam konteks inovasi Pelaku Paradewi, dukungan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto tercermin melalui dua sub-indikator, yaitu disepakatinya kerangka *e-government* yang jelas dan adanya kegiatan sosialisasi kepada operator maupun masyarakat.

#### a. Disepakatinya Kerangka E-Government yang Jelas

Dukungan pemerintah terhadap inovasi Pelaku Paradewi tercermin dari regulasi yang tersusun secara berjenjang, mulai dari Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 15 Tahun 2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai landasan utama, Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 188.45/348/HK/416-012/2023 sebagai dasar operasional, hingga Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 188.45/246/416-111/2024 tentang Pembentukan Tim Efektif Inovasi Pelaku Paradewi yang memperjelas pembagian tugas dan tanggung jawab di

tingkat internal organisasi. Komitmen turut diperkuat di tingkat desa melalui mekanisme penunjukan operator yang disertai surat pernyataan bebas pungutan liar, serta ditopang oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 066/SOP/INFODUK/06 sebagai pedoman teknis pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP tersebut benar-benar diimplementasikan secara konsisten, mulai dari verifikasi dokumen oleh operator Dispendukcapil, penerapan alur pelayanan yang seragam oleh operator desa di Ketapanrame, Ngerame, dan Ngembah, hingga dirasakan langsung oleh masyarakat berupa kepastian prosedur, waktu penyelesaian, dan informasi biaya. Proses pelayanan yang telah memenuhi seluruh persyaratan dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 30 menit, didukung koordinasi aktif melalui grup WhatsApp antara operator Dispendukcapil dan operator desa.

Temuan ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Mojokerto telah membangun kerangka e-government yang terstruktur, sejalan dengan pandangan bahwa kerangka e-government merupakan sejumlah regulasi yang membantu para pelaksana dalam melaksanakan e-government dan mencerminkan komitmen serta keseriusan pemerintah daerah dalam penerapannya (Paradissa dan Trimurni, 2023). Konsistensi penerapan SOP pada seluruh tingkatan, mulai dari dinas hingga masyarakat, juga menegaskan bahwa SOP berfungsi sebagai alat pengendali mutu layanan yang mendorong akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat (Suhartono et al., 2025). Dengan demikian, sub-indikator disepakatinya kerangka e-government yang jelas telah terpenuhi melalui regulasi berjenjang, kelembagaan yang terstruktur, serta SOP yang diimplementasikan secara konsisten di seluruh tingkatan penyelenggaraan pelayanan.

#### **b. Adanya Sosialisasi**

Sosialisasi awal inovasi dilaksanakan pada 12 September 2024 dalam forum tatap muka di Hotel Aston Mojokerto, dihadiri 304 operator adminduk desa, 18 operator kecamatan, serta Bupati Mojokerto, yang menegaskan bahwa inovasi ini merupakan program prioritas daerah. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan melalui akun Instagram resmi @dispendukcapilkabmojokerto (5 kali unggahan selama periode November 2023–Mei 2026) dan kerja sama dengan tiga media massa/radio, yaitu Radio Maja FM, Suara Mojokerto, dan Radar Mojokerto (7 kali rilis pemberitaan periode Juli 2024–Mei 2026). Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa dari ketiga kanal tersebut, hanya sosialisasi tatap muka yang terlaksana secara terjadwal dan terdokumentasi jelas, sementara sosialisasi melalui media sosial dan media massa berlangsung tidak konsisten serta interaksi dua arah dengan masyarakat masih tergolong kurang aktif.

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan sumber informasi yang beragam, sebagian melalui kanal resmi seperti grup WhatsApp desa dan Instagram Dispendukcapil, sebagian lain melalui jalur informal seperti tetangga, keluarga, atau penelusuran mandiri. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan informasi sampai kepada masyarakat lebih dipengaruhi oleh keaktifan individu, bukan mekanisme sosialisasi yang terstruktur dan merata. Kondisi ini belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip bahwa sosialisasi perlu dilakukan secara menyeluruh, berkelanjutan, dan konsisten kepada seluruh tingkatan pemerintahan maupun masyarakat umum agar setiap pihak memiliki pemahaman yang memadai terhadap inovasi yang dijalankan (Andriyus et al., 2023). Meskipun demikian, penggunaan berbagai jenis media oleh Dispendukcapil turut mendukung upaya penyebaran informasi secara lebih luas melalui kombinasi media elektronik, cetak, dan sosial (Dewi dan Megawati, 2024). Dengan demikian, meskipun Dispendukcapil telah menerapkan strategi sosialisasi multi-saluran, pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten dan merata pada seluruh kanal yang digunakan.

## **2. Capacity**

Elemen capacity berkaitan dengan ketersediaan dan kesiapan sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah daerah dalam mendukung peningkatan dan keberlanjutan inovasi Pelaku Paradewi. Capacity menjadi elemen penting karena menentukan kemampuan organisasi dalam mengelola, mengoperasikan, serta mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis electronic government tersebut. Kapasitas yang memadai tidak hanya

diukur dari ketersediaan sumber daya secara kuantitas, tetapi juga dari kesiapan sumber daya tersebut dalam mendukung operasional layanan secara berkelanjutan. Pada elemen ini, terdapat tiga unsur utama yang menjadi fokus penelitian, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), sumber daya finansial, dan infrastruktur, yang masing-masing akan diuraikan pada sub-indikator berikut.

#### **a. Sumber Daya Manusia**

SDM yang terlibat dalam Pelaku Paradewi mencakup 19 pegawai Dispendukcapil (15 SMA, 3 S1, 1 D3) yang bertugas dengan sistem rolling pada 5 posisi layanan harian (KK, akta kelahiran, akta kematian, KTP dan KIA, serta pindah) ditambah 3 petugas cetak, tanpa kriteria pendidikan khusus namun dibekali bimtek pada 28 November 2023 bekerja sama dengan Diskominfo. Di tingkat desa, operator tersebar di 304 desa/kelurahan, umumnya ditunjuk kepala desa berdasarkan kesesuaian tupoksi (Kasi Pemerintahan), dan dibekali bimtek satu kali per kecamatan di seluruh 18 kecamatan meski dengan keterbatasan anggaran sehingga penyelenggaraannya bekerja sama dengan pihak kecamatan. Hasil wawancara dan observasi di ketiga desa (Ketapanrame, Ngerame, Ngembah) menunjukkan operator mampu menjalankan sistem secara kompeten serta memberikan pelayanan yang responsif, komunikatif, dan ramah kepada masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas operator berlatar belakang pendidikan SMA, kompetensi tetap dapat terpenuhi melalui bimtek dan pengalaman langsung dalam menjalankan pelayanan, sejalan dengan pandangan bahwa kompetensi aparatur di era digital tidak semata ditentukan oleh pendidikan formal, melainkan juga oleh literasi teknologi dan kemampuan adaptif (Herwanto et al., 2023). Peningkatan kompetensi melalui bimtek juga diketahui mampu mendukung efektivitas implementasi e-government secara umum (Adila dan Putri, 2023). Dengan demikian, sub-indikator SDM dinilai telah mendukung implementasi secara memadai, baik dari sisi kuantitas, pembagian tugas, maupun pembekalan kompetensi teknis.

#### **b. Sumber Daya Finansial**

Anggaran Pelaku Paradewi bersumber dari APBD tanpa pos khusus, karena pelaksanaannya berada dalam lingkup program pelayanan administrasi kependudukan yang telah ada; kebutuhan infrastruktur teknis seperti hosting dan domain ditanggung Diskominfo melalui kerja sama antar-OPD. Komposisi anggaran pada 2024 mencakup sosialisasi (Rp70.000.000) dan belanja jasa operator komputer (Rp114.000.000); pada 2025, alokasi sosialisasi ditiadakan namun belanja jasa operator komputer meningkat menjadi Rp144.000.000, disertai alokasi perjalanan dinas bimtek sebesar Rp21.000.000. Dispendukcapil belum memiliki anggaran mandiri untuk bimtek operator desa, sehingga pelaksanaannya bergantung pada kolaborasi dengan pemerintah kecamatan, serta belum tersedia alokasi insentif bagi operator desa. Meski demikian, desain inovasi berbasis website yang sederhana membuat kebutuhan anggaran relatif efisien.

Kondisi ini menunjukkan bahwa Dispendukcapil telah mengelola anggaran yang terbatas secara efisien melalui skema kolaborasi lintas sektoral, sejalan dengan pandangan bahwa anggaran merupakan salah satu indikator terpenting dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, mengingat seluruh rencana dan program kerja pasti membutuhkan anggaran (Samosir, 2023). Dengan demikian, sumber daya finansial Pelaku Paradewi dinilai cukup memadai untuk menopang keberlangsungan operasional pelayanan saat ini, meskipun masih memerlukan penguatan kemandirian anggaran ke depan, khususnya untuk penyelenggaraan bimtek secara mandiri dan pemberian insentif bagi operator desa.

#### **c. Infrastruktur**

Infrastruktur di Dispendukcapil mencakup 5 unit komputer/PC, mesin fotokopi dan scanner, mesin cetak kartu untuk KTP dan KIA, serta jaringan wifi yang stabil; server, hosting, dan domain website dikelola melalui kerja sama dengan Diskominfo. Di tingkat desa, ketiga desa yang diobservasi telah memiliki komputer, printer, dan jaringan internet yang memadai. Kendala teknis berupa gangguan stabilitas server terutama pada jam-jam pagi dan keterlambatan pembaruan data kependudukan lintas wilayah masih ditemukan, namun ditangani secara

responsif melalui koordinasi grup WhatsApp antara operator desa, Dispendukcapil, dan Diskominfo.

Kondisi ini menegaskan bahwa ketersediaan infrastruktur menjadi fondasi penting dalam mendukung kelancaran operasional inovasi, sejalan dengan pandangan bahwa keberhasilan penerapan teknologi informasi sangat ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur pendukung yang memadai (Ramadhani et al., 2024). Dengan demikian, sub-indikator infrastruktur dinilai secara umum memadai dan mampu mendukung transformasi pelayanan, meskipun stabilitas server dan pembaruan data kependudukan masih memerlukan penguatan berkelanjutan.

### 3. Value

Inovasi Pelaku Paradewi lahir sebagai respons atas kesenjangan aksesibilitas layanan, mengingat tidak seluruh masyarakat dari 18 kecamatan di Kabupaten Mojokerto dapat menjangkau kantor Dispendukcapil. Nilai bagi organisasi tercermin dari peningkatan cakupan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan periode 2024–2025: KIA meningkat dari 72,76% menjadi 81,90% (naik 9,14 poin persentase), jauh melampaui rata-rata Provinsi Jawa Timur (57,71%) dan nasional (56,92%); Akta Kelahiran usia 0–18 tahun meningkat dari 99,02% menjadi 99,65%, melampaui rata-rata provinsi (95,96%) dan nasional (98,35%); sementara KTP relatif stabil, sedikit menurun dari 99,75% menjadi 99,65% namun tetap di atas rata-rata provinsi (98,99%) dan nasional (97,62%).

Bagi operator, peralihan sistem dari basis WhatsApp menjadi berbasis website meningkatkan efisiensi monitoring dan transparansi proses pengajuan, sekaligus mengurangi antrean tatap muka di kantor. Bagi masyarakat, nilai dirasakan melalui kemudahan akses tanpa harus menjangkau kantor Dispendukcapil, kecepatan penyelesaian dokumen (kurang dari 30 menit untuk dokumen kartu, 1–2 hari untuk KIA via Kantor Pos dengan biaya kirim Rp15.000), serta kepastian informasi prosedur dan biaya sejak awal. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dispendukcapil juga meningkat konsisten dari 87,57 (2023) menjadi 90,26 (2024) dan 91,74 (2025), diperkuat hasil observasi yang menunjukkan berkurangnya antrean tatap muka di ruang tunggu pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi Pelaku Paradewi telah menghadirkan manfaat nyata baik bagi organisasi maupun masyarakat sebagai pengguna layanan, sejalan dengan pandangan Indrajit (2016) bahwa penerapan e-government harus berangkat dari kebutuhan nyata masyarakat dan diarahkan untuk menciptakan nilai yang dirasakan secara luas dan merata. Peningkatan cakupan kepemilikan dokumen, efisiensi proses pelayanan, serta kepuasan masyarakat yang terus meningkat menjadi indikasi bahwa inovasi ini bukan sekadar transformasi teknis, melainkan telah memberikan kemudahan dan penerimaan yang dirasakan langsung oleh kedua belah pihak (Mashanriza dan Junaidi, 2026). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Pelaku Paradewi telah berhasil menghadirkan elemen value baik bagi pemerintah sebagai penyelenggara maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

### CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait penerapan Inovasi Pelaku Paradewi sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *electronic government* melalui Inovasi Pelaku Paradewi oleh Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto telah berjalan cukup optimal, meskipun masih ditemukan sejumlah kendala. Kesimpulan ini didasarkan pada pemenuhan tiga elemen sukses e-government menurut Indrajit (2016), yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

Pada aspek *support*, kerangka e-government telah terbangun melalui regulasi berjenjang (Perbup, Kepbup, hingga SK Kepala Dinas), tim efektif, dan SOP yang diterapkan konsisten. Sosialisasi dilakukan multi-saluran (tatap muka, Instagram, media massa/radio), namun hanya sosialisasi tatap muka yang terlaksana secara terjadwal dan terdokumentasi, sementara saluran lain belum konsisten sehingga pemerataan informasi belum sepenuhnya optimal.

Pada aspek *capacity*, sumber daya manusia memadai secara kuantitas dan kompetensi meski mayoritas berlatar pendidikan SMA, ditunjang bimtek berjenjang. Sumber daya finansial terbatas namun dikelola efisien melalui kolaborasi lintas sektor (Diskominfo, kecamatan), meski bimtek mandiri Dispendukcapil belum berkelanjutan dan insentif operator desa belum tersedia. Infrastruktur telah mendukung operasional layanan meski masih terkendala gangguan stabilitas server dan keterlambatan pembaruan data.

Pada aspek *value*, inovasi memberikan manfaat nyata bagi tiga pihak: pemerintah (peningkatan cakupan KIA dari 72,76% menjadi 81,90% dan Akta Kelahiran dari 99,02% menjadi 99,65%), operator (pelayanan lebih terstruktur dan transparan melalui sistem berbasis website), serta masyarakat (kemudahan, kecepatan, dan efisiensi tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil), yang juga terlihat dari penurunan antrean signifikan di kantor dinas.

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, penerapan inovasi Pelaku Paradewi tergolong berhasil dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Mojokerto. Transformasi layanan dari sistem konvensional menuju digital telah terbukti mempercepat proses, memperluas jangkauan hingga ke tingkat desa, dan meningkatkan transparansi pengelolaan permohonan. Meski demikian, sejumlah aspek masih memerlukan pembenahan, antara lain konsistensi sosialisasi melalui kanal media sosial dan media massa, penguatan kemandirian anggaran untuk bimbingan teknis operator dan insentif untuk operator desa, serta perbaikan stabilitas server agar layanan dapat diakses secara konsisten oleh operator desa.

## RECOMMENDATION

Sehubungan dengan beberapa kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaan Inovasi Pelaku Paradewi, beberapa saran yang peneliti berikan guna mendukung optimalisasi pelayanan, sebagai berikut :

1. Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto diharapkan untuk meningkatkan kembali sosialisasi melalui media sosial instagram maupun kerja sama media massa dengan Penjadwalan unggahan maupun rilis pemberitaan secara berkala dan meningkatkan interaksi pada kolom komentar instagram. Selain itu juga perlu adanya sosialisasi secara langsung di tingkat desa, dengan memanfaatkan forum desa, PKK, atau musyawara desa.
2. Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto disarankan untuk mengalokasikan anggaran khusus untuk bimtek dan peningkatan kapasitas operator, agar tidak berantung pada kecamatan dalam penyelenggaraan Bimtek. Selain itu mengingat belum adanya alokasi insentif untuk operator desa, disarankan untuk menambahkan alokasi khusus insentif untuk meningkatkan motivasi operator desa.
3. Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto disarankan untuk melakukan evaluasi penguatan server dengan meningkatkan kapasitas server, khususnya untuk mengatasi gangguan yang kerap terjadi pada jam-jam pagi. Selain itu, perlu dilakukan penguatan integrasi API atau web service antara sistem Pelaku Paradewi dengan SIAK terpusat, sehingga setiap perubahan data kependudukan seperti perpindahan domisili penduduk dapat tersinkronisasi secara otomatis dan real-time tanpa jeda waktu yang lama.

## REFERENCES

- Adila, N., & Putri, L. D. M. (2024). Digitalisasi tata kelola SDM aparatur di Indonesia. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 4(2).
- Andriyus, A., Herawaty, Y., Said, M. S., & Safitri, B. H. (2023). Peningkatan kapabilitas pengelolaan kearsipan pemerintahan Kampung Mukim Singkir Yan Kedah Malaysia. *Empowerment Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(3), 262. <https://doi.org/10.25134/empowerment.v6i03.8702>
- Dewi, D. C., & Megawati, S. (2024). Implikasi dampak platform (Jalak Loewe) dalam penanganan jalan rusak pada Unit Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. *Publika*, 825–836. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p825-836>

- Herwanto, T. S., Rohmansyah, H., Kade Daga, A., & Roflebabin, B. G. (2023). Kompetensi aparatur sipil negara di era digital: Sebuah kerangka konseptual. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2). <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.6582>
- Hidayat, R., Mayasari, R. E., Rahman, I., & Basrawi, B. (2025). Peningkatan pemahaman masyarakat terkait urgensi administrasi kependudukan dalam perlindungan hak warga desa di Kecamatan Watubangga. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 5(3), 1456–1463. <https://doi.org/10.34697/jai.v5i3.1543>
- Indrajit, R. E. (2016). *Manajemen sistem informasi dan teknologi informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Irianto, H., Kurniawan, B. A., & Mulyono, A. (2022). Optimalisasi pelayanan untuk mewujudkan *good governance* di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi)*, 9(1), 32–40. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.67>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam *good governance*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 43–55. <http://dx.doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Mashanriza, M. A. (2026). Implementasi kebijakan tahap pra-bencana dalam mitigasi bencana banjir di Kota Palembang. *Journal Publicuho*, 9(1), 110–125. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v9i1.1092>
- Paradissa, S. M., & Trimurni, F. (2023). Realisasi *electronic government* melalui layanan pengaduan Medan Rumah Kita di Kota Medan. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 317–327. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.632>
- Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas administrasi pelayanan publik: Studi kasus inovasi pemerintah daerah Kabupaten Jember. *Interelasi Humaniora*, 1(2), 62–79. <https://doi.org/10.24716/281ave34>
- Samosir, G. (2023). *Kesiapan pemerintah daerah dalam rangka menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik pada Kabupaten Aceh Tenggara (Studi kasus di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Tenggara)* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Suhartono, B., Rivai, F. H., Wibowo, E. K., & Rasyid, A. C. (2025). Implementasi *e-government* dalam pelayanan publik di Unit Layanan Administrasi pada Biro Organisasi dan Tatalaksana Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 7(2), 189–204. <https://doi.org/10.32834/jsda.v7i2.972>