

**ANALISIS INOVASI ADMINISTRASI PAK MO GERCEP (PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MOJOKERTO ONLINE GRATIS  
DAN CEPAT) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA MOJOKERTO**

**Windy Permata Nugrahani**

Program Strudi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[dtyanugrahani@gmail.com](mailto:dtyanugrahani@gmail.com);

**Achluddin Ibnu Rochim**

Program Strudi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[didin@untag-sby.ac.id](mailto:didin@untag-sby.ac.id);

**Wahid Hidayat**

Program Strudi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[da474at@gmail.com](mailto:da474at@gmail.com)

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the implementation of Pak Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis dan Cepat) as a digital innovation in civil administration services in Mojokerto City. Developed to improve effectiveness, efficiency, and accessibility, the innovation utilizes information technology to transform conventional administrative processes into online, user-friendly services. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observations, and documentation. Data were analyzed using the interactive model proposed by Miles, Huberman, and Saldana. The findings indicate that the implementation of Pak Mo Gercep has been effective, as reflected in simplified service procedures, improved responsiveness of civil registry officers, and an online service system that is easily accessible to the public. The key supporting factors include strong leadership commitment, competent human resources, technological readiness, and positive public acceptance. Nevertheless, several challenges persist, such as technological infrastructure limitations, low digital literacy among certain user groups, suboptimal inter-agency data synchronization, and the need for broader public outreach. Overall, Pak Mo Gercep significantly contributes to enhancing the quality of civil administration services and serves as a potential model for digital public service transformation in other regional governments.

**Keywords:** *Public Service Innovation, Civil Administration, Digitalization, Pak Mo Gercep, Public Service.*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi Pak Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis dan Cepat) sebagai upaya digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Mojokerto. Layanan ini dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Pak Mo Gercep berjalan efektif dengan adanya penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan responsivitas aparatur, serta tersedianya sistem pelayanan berbasis website yang mudah diakses masyarakat. Faktor pendukung utama meliputi komitmen pimpinan, kesiapan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan penerimaan masyarakat. Namun demikian, terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, belum optimalnya sinkronisasi data antarinstansi, serta perlunya sosialisasi yang lebih merata. Secara keseluruhan, inovasi Pak Mo Gercep memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi model transformasi digital yang dapat diadaptasi oleh pemerintah daerah lainnya.

**Kata Kunci:** *Inovasi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Digitalisasi, Pak Mo Gercep, Pelayanan Publik.*

### **A. PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia, dengan populasi mencapai lebih dari 280 juta jiwa pada tahun 2024 (Kemendagri, 2024). Data Badan Pusat Statistik (2024) menunjukkan bahwa jumlah penduduk terus meningkat dari tahun ke tahun dan telah mencapai 281,6 juta jiwa pada 2024, sehingga menuntut pemerintah mampu menyediakan layanan administrasi kependudukan yang semakin efektif dan akurat. Visualisasi demografis yang disajikan oleh GoodStats (2024) memperlihatkan tren kenaikan penduduk yang signifikan, yang berdampak langsung pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan yang cepat, transparan, dan terintegrasi.

Kondisi ini tidak hanya terjadi pada skala nasional, tetapi juga pada tingkat daerah. Di Kota Mojokerto, jumlah penduduk pada tahun 2024 mencapai 1,15 juta jiwa dan terus bertambah setiap tahun, dengan dominasi penduduk usia produktif yang cukup tinggi (Darmawan, 2025). Pertumbuhan penduduk ini menuntut optimalisasi layanan administrasi kependudukan agar mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara efektif, mulai dari penerbitan Kartu Keluarga, KTP-el, hingga akta-akta penting lainnya.

Administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat vital bagi pemerintah maupun masyarakat. Setiap data kependudukan yang tercatat berfungsi sebagai dasar perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan publik, distribusi bantuan sosial, hingga pelaksanaan pemilu. Karena itu, Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) perlu memastikan layanan yang inklusif, akurat, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat (Irianto & Arizar, 2024). Dalam konteks ini, data kependudukan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga merupakan instrumen strategis yang berpengaruh terhadap keberhasilan pembangunan daerah.

Perkembangan teknologi informasi menjadi momentum penting dalam transformasi layanan administrasi kependudukan. Pemerintah pusat maupun daerah terus mengembangkan inovasi layanan berbasis digital guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan akses. Ningsih et al. (2023) menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan upaya adaptif pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan sistem yang lebih dinamis, responsif, dan berbasis teknologi. Sejalan dengan itu, Silfiatin (2023) menyatakan bahwa digitalisasi layanan kependudukan mampu mempercepat proses birokrasi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen penting tanpa harus hadir secara fisik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Dispendukcapil Kota Mojokerto mengembangkan inovasi Pak Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis dan Cepat). Melalui layanan ini, masyarakat dapat mengajukan berbagai permohonan dokumen secara daring, mengunggah berkas, serta menerima hasil pelayanan langsung melalui sistem online. Inovasi ini diharapkan menjadi solusi atas permasalahan antrean panjang, waktu pelayanan yang lama, serta keterbatasan akses layanan secara manual.

Namun, implementasi layanan digital seperti Pak Mo Gercep tidak terlepas dari tantangan. Kendala literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta persoalan teknis pada sistem masih kerap menjadi hambatan dalam penyelenggaraan layanan berbasis daring. Di sisi lain, tingkat penerimaan dan persepsi masyarakat terhadap inovasi digital turut menentukan keberhasilan adopsi teknologi layanan publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berupaya menganalisis secara mendalam implementasi inovasi Pak Mo Gercep, faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapannya, serta persepsi masyarakat terhadap kemudahan layanan ini. Pemahaman komprehensif terhadap ketiga aspek tersebut penting guna menilai sejauh mana inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Mojokerto.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak administratif masyarakat. Nawangsari (2021) menjelaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya sekadar proses pemberian layanan, tetapi juga mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan. Pelayanan publik yang baik menuntut adanya hubungan erat antara aparatur sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan, di mana keduanya terikat oleh prinsip-prinsip pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat beberapa prinsip utama yang harus dipenuhi agar pelayanan dapat berjalan efektif, antara lain:

- a. **Kepastian prosedur**, yaitu kejelasan mengenai langkah, alur, serta persyaratan yang harus ditempuh masyarakat.
- b. **Kejelasan waktu pelayanan**, yang mengatur batas waktu penyelesaian layanan sehingga masyarakat dapat memprediksi proses pelayanan dengan tepat.
- c. **Akuntabilitas**, yaitu kemampuan penyelenggara layanan untuk mempertanggungjawabkan setiap keputusan, output, dan tindakan dalam proses pelayanan.
- d. **Keterjangkauan dan aksesibilitas**, sehingga layanan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.
- e. **Kepuasan masyarakat**, yang menjadi tolok ukur utama sejauh mana layanan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam konteks administrasi kependudukan, prinsip-prinsip tersebut menjadi sangat penting karena dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran merupakan kebutuhan mendasar. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memengaruhi kenyamanan masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada ketertiban administrasi negara dan keakuratan data kependudukan yang digunakan dalam perencanaan kebijakan.

### **Inovasi Sektor Publik**

Inovasi sektor publik merupakan proses pembaruan atau penciptaan metode baru dalam penyelenggaraan layanan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan pemerintah. Mulgan dan Albury (2003) menyampaikan bahwa inovasi di sektor publik berperan penting dalam menciptakan perubahan yang lebih baik dengan memberikan nilai tambah bagi masyarakat melalui cara kerja yang lebih sederhana, cepat, dan modern. Inovasi ini dapat berupa perubahan teknologi, modifikasi sistem kerja, hingga reorientasi budaya birokrasi menuju pelayanan yang lebih responsif.

Rogers (2003) melalui teori Difusi Inovasi menjelaskan bahwa keberhasilan penerimaan sebuah inovasi dipengaruhi oleh lima karakteristik utama, yaitu:

1. **Keunggulan relatif (relative advantage)**, sejauh mana inovasi memberikan manfaat yang lebih baik dibandingkan metode sebelumnya.
2. **Kompatibilitas (compatibility)**, tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna.
3. **Kompleksitas (complexity)**, tingkat kemudahan inovasi untuk dipelajari dan digunakan oleh masyarakat.
4. **Trialability**, kemampuan inovasi untuk diuji coba terlebih dahulu sebelum diterapkan secara luas.
5. **Observability**, sejauh mana hasil dan manfaat inovasi dapat diamati secara langsung oleh masyarakat.

Ningsih et al. (2023) menambahkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan strategis bagi pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin menginginkan pelayanan cepat, transparan, dan bebas hambatan birokrasi. Selain faktor teknologi, keberhasilan inovasi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, seperti kompetensi sumber daya manusia, dukungan kepemimpinan, serta budaya kerja yang adaptif. Dengan demikian, inovasi sektor publik bukan hanya berkaitan

dengan penggunaan aplikasi digital, tetapi juga mencakup perubahan mindset birokrasi menuju pelayanan yang lebih inovatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

### **Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan merupakan sistem yang mencakup proses pencatatan, pendataan, pengelolaan, dan penerbitan dokumen identitas bagi penduduk secara akurat dan berkelanjutan. Irianto dan Arizar (2024) menyatakan bahwa administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia dokumen identitas, tetapi juga merupakan tulang punggung bagi pemerintah dalam menyusun berbagai kebijakan pembangunan, pendataan sosial, dan pelayanan publik lainnya. Karena itu, administrasi kependudukan harus diatur dan dikelola dengan standar tertentu agar menghasilkan data yang valid, mutakhir, dan terpadu.

Komponen utama administrasi kependudukan meliputi:

- a. **Pencatatan peristiwa kependudukan**, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian yang menjadi dasar penerbitan dokumen resmi.
- b. **Pendataan dan penerbitan dokumen identitas**, seperti KTP-el dan Kartu Keluarga yang menjadi bukti identitas hukum penduduk.
- c. **Pengelolaan dan pemutakhiran data kependudukan**, yang berfungsi untuk memastikan bahwa informasi yang tercatat selalu sesuai dengan kondisi terkini.
- d. **Pemanfaatan data kependudukan**, yang mendukung perencanaan kebijakan negara, alokasi bantuan sosial, dan pelayanan publik yang berbasis data.

Silfiatin (2023) menegaskan bahwa digitalisasi administrasi kependudukan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas layanan dan mengurangi hambatan administratif. Melalui digitalisasi, proses verifikasi data dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan transparan. Sistem administrasi kependudukan yang modern juga memungkinkan adanya integrasi data antarinstansi, sehingga pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih responsif, efisien, dan terukur. Dengan demikian, administrasi kependudukan berperan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berbasis teknologi dan data.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Mojokerto. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara holistik melalui interaksi langsung dengan informan dan pengamatan pada konteks yang alami (Sugiyono, 2017). Metode ini memungkinkan peneliti menelaah makna, persepsi, serta pengalaman masyarakat dan aparatur dalam memanfaatkan layanan Pak Mo Gercep.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pengembangan dan pelaksanaan inovasi Pak Mo Gercep. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive karena dinilai paling relevan dengan fokus penelitian. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan

langsung dalam layanan administrasi kependudukan. Informan terdiri dari pegawai Dispendukcapil, operator layanan, serta masyarakat pengguna layanan Pak Mo Gercep.

Sumber data dalam penelitian ini bersumber dari (Creswell, 2014) yang mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap pelaksanaan layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti profil Dispendukcapil, laporan pelayanan, pedoman inovasi, serta dokumen pendukung lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga prosedur utama, yaitu:

1. Wawancara mendalam, untuk menggali perspektif dan pengalaman para informan mengenai implementasi inovasi.
2. Observasi, untuk melihat langsung proses pelayanan dan interaksi antara aparatur dan masyarakat.
3. Dokumentasi, yang meliputi pengumpulan arsip, laporan, dan catatan terkait inovasi Pak Mo Gercep.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang meliputi tiga tahapan:

- a. Reduksi data, yaitu proses memilih, menyederhanakan, dan mengelompokkan data sesuai fokus penelitian.
- b. Penyajian data, yaitu menampilkan informasi dalam bentuk narasi agar memudahkan penarikan kesimpulan.
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu merumuskan temuan berdasarkan pola dan hubungan antar data.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh valid, konsisten, dan dapat dipercaya (Moleong, 2019).

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan ini mengintegrasikan temuan lapangan dengan kerangka teori Dimensi Inovasi Pelayanan Publik dan Difusi Inovasi Rogers. Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa inovasi Pak Mo Gercep menjadi transformasi signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Mojokerto karena mampu menjawab masalah klasik seperti antrean, keterlambatan dokumen, dan rendahnya efisiensi layanan manual. Implementasi sistem digital memungkinkan masyarakat mengakses layanan dari rumah sehingga proses menjadi lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Adapun hasil pembahasan sebagai berikut :

### **1. Pelaksanaan Inovasi Pak Mo Gercep di Kota Mojokerto**

Pelaksanaan inovasi Pak Mo Gercep menggambarkan perubahan signifikan dalam pola pelayanan administrasi kependudukan dari sistem manual menuju sistem digital. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelaksanaan inovasi ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah secara serius mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Sistem layanan berbasis website dan media sosial memungkinkan masyarakat memproses

permohonan dokumen kependudukan secara daring, sehingga mengurangi ketergantungan masyarakat pada kehadiran fisik di kantor Dispendukcapil. Langkah ini merupakan respons terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, transparan, dan fleksibel.

Dari sisi prosedur, Pak Mo Gercep menyediakan alur pelayanan yang lebih sederhana dibandingkan sistem manual. Pemohon dapat mengunggah dokumen, mengisi formulir secara digital, dan menunggu hasil verifikasi tanpa harus menghadiri kantor pelayanan. Berdasarkan dokumen pelayanan, integrasi sistem internal memungkinkan petugas langsung memverifikasi data kependudukan dan berkas pendukung sehingga proses menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, sistem ini meminimalkan risiko penumpukan antrean dan mengurangi potensi kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada layanan manual.

Pelaksanaan inovasi juga didukung oleh kesiapan aparatur yang mampu beradaptasi dengan perubahan sistem kerja. Petugas menunjukkan kapasitas untuk memberikan pelayanan digital yang responsif, baik melalui platform media sosial maupun layanan konfirmasi berbasis pesan langsung. Hal ini membuktikan bahwa pergeseran sistem pelayanan telah diikuti oleh peningkatan keterampilan aparatur dalam mengoperasikan teknologi pelayanan publik.

Beberapa warga mengakui bahwa pelayanan digital ini memberikan kepastian waktu dan hasil yang jelas, terutama karena pemohon dapat memantau status permohonan tanpa harus datang ke kantor. Di sisi lainnya, pelaksanaan inovasi tetap memperhatikan kelompok masyarakat dengan literasi digital rendah. Aparatur menyediakan bantuan langsung berupa pendampingan kepada warga, terutama lansia, yang kesulitan mengakses layanan daring. Pendekatan ini menegaskan bahwa inovasi tidak sekadar mengganti sistem manual dengan teknologi, tetapi juga memastikan pelayanan tetap inklusif dan berkeadilan sosial.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Inovasi Pak Mo Gercep**

### **a. Faktor Pendukung**

Pelaksanaan Pak Mo Gercep didukung oleh beberapa faktor strategis. Pertama, dukungan pimpinan dan kebijakan kelembagaan menjadi faktor paling penting. Wali Kota Mojokerto serta Kepala Dispendukcapil menunjukkan komitmen kuat terhadap pengembangan pelayanan digital sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Dokumen kebijakan menunjukkan bahwa inovasi ini mendapatkan dukungan anggaran, sumber daya manusia, serta supervisi yang memastikan implementasi berjalan sesuai rencana.

Faktor pendukung kedua adalah kompetensi sumber daya manusia. Aparatur Dispendukcapil memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi dan terbiasa dengan penggunaan aplikasi layanan. Berdasarkan hasil wawancara, petugas tidak hanya menguasai aspek teknis sistem, tetapi juga tetap mengutamakan sikap ramah, responsif, dan komunikatif kepada masyarakat. Hal ini memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan digital.

Faktor pendukung ketiga adalah pemanfaatan teknologi informasi secara efektif. Media sosial digunakan sebagai sarana sosialisasi, konsultasi,

dan penyebaran informasi layanan. Petugas aktif memberikan panduan melalui unggahan video, pesan tanggapan, hingga edukasi teknis mengenai cara mengunggah dokumen, membuat akun, dan memproses permohonan. Efektivitas pemanfaatan teknologi ini memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan transparansi.

Faktor pendukung keempat adalah penerimaan masyarakat. Banyak warga merasa terbantu karena pelayanan menjadi lebih cepat dan tidak memerlukan antrian panjang. Bagi masyarakat yang bekerja, layanan digital sangat membantu karena mereka dapat mengurus dokumen dari rumah atau tempat kerja tanpa meninggalkan aktivitas harian. Penerimaan ini menunjukkan keberhasilan pemerintah dalam menyelaraskan inovasi dengan kebutuhan masyarakat modern.

**b. Faktor Penghambat**

Meskipun pelaksanaan inovasi menunjukkan hasil positif, terdapat pula hambatan yang perlu diselesaikan. Hambatan pertama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi. Gangguan jaringan, kapasitas server yang terbatas, dan gangguan teknis pada sistem kerap terjadi terutama pada waktu puncak penggunaan. Hal ini menghambat kecepatan pelayanan dan menurunkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan digital.

Hambatan kedua adalah rendahnya literasi digital masyarakat, terutama pada kelompok usia lanjut dan warga dengan keterbatasan perangkat atau kemampuan teknologi. Kelompok ini sering mengalami kesulitan dalam melakukan pengunggahan dokumen, mengonversi berkas, ataupun mengakses website. Akibatnya, petugas harus menyediakan pendampingan langsung di kantor.

Hambatan ketiga adalah sinkronisasi data antarlembaga yang belum maksimal. Proses verifikasi dokumen masih memerlukan konfirmasi dengan kelurahan atau kecamatan sehingga memperlambat proses penyelesaian layanan. Hambatan ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya merata di semua tingkat pemerintahan daerah.

Hambatan keempat adalah belum meratanya sosialisasi layanan. Warga di wilayah pinggiran kota masih belum sepenuhnya memahami mekanisme penggunaan sistem digital. Sosialisasi yang lebih intensif diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat, tanpa kecuali, memahami cara mengakses layanan inovatif ini.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, pemerintah meningkatkan kolaborasi dengan Dinas Kominfo, menyediakan layanan helpdesk daring, dan memperluas kegiatan sosialisasi berbasis wilayah kelurahan. Upaya ini berkontribusi pada peningkatan aksesibilitas dan efektivitas pelayanan digital.

**3. Persepsi Masyarakat terhadap Kemudahan dan Kualitas Layanan Pak Mo Gercep**

Persepsi masyarakat terhadap layanan Pak Mo Gercep secara umum menunjukkan penerimaan positif. Mayoritas pengguna merasa bahwa sistem digital ini sangat membantu dalam mengurangi beban administrasi. Dibandingkan dengan

layanan manual, sistem online dianggap memberikan kecepatan proses yang lebih tinggi, transparansi status permohonan, dan fleksibilitas waktu pengurusan dokumen. Data lapangan memperlihatkan bahwa masyarakat mengapresiasi kemudahan mengakses layanan tanpa harus mengantre lama di kantor Dispendukcapil

Dari sisi kepraktisan, masyarakat menyatakan bahwa layanan online mempersingkat proses dan mengurangi kebutuhan untuk membawa dokumen fisik. Pemohon dapat mengunggah dokumen melalui ponsel, memonitor proses secara real-time, serta memperoleh notifikasi ketika dokumen telah selesai diproses. Hal ini memberikan pengalaman pelayanan yang lebih modern dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

Namun demikian, tidak semua masyarakat merasakan kemudahan yang sama. Beberapa warga, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi, menyatakan kesulitan dalam mengakses sistem. Kelompok ini membutuhkan pendampingan langsung dari petugas. Meskipun demikian, keberadaan bantuan langsung dari aparatur menimbulkan apresiasi yang positif karena masyarakat merasa tetap didampingi meskipun layanan telah berbasis digital.

Secara keseluruhan, persepsi masyarakat menunjukkan bahwa inovasi ini telah meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah. Masyarakat merasa bahwa layanan menjadi lebih manusiawi, cepat, dan sesuai dengan perkembangan zaman. Keberhasilan ini menegaskan bahwa transformasi digital telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

## **E. KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Pak Mo Gercep menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Mojokerto. Transformasi digital yang dilakukan Dispendukcapil tidak hanya mempermudah akses layanan, tetapi juga memperkenalkan pola kerja baru yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Implementasi sistem berbasis teknologi ini menegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat dijalankan secara adaptif tanpa mengurangi kualitas pelayanan publik.

Keberhasilan inovasi ini terutama ditopang oleh komitmen kelembagaan, kesiapan aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, dan penerimaan masyarakat yang tinggi. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa inovasi publik dapat mencapai hasil optimal apabila dikelola melalui dukungan kebijakan, kompetensi sumber daya manusia, dan penguatan ekosistem digital. Meskipun demikian, beberapa hambatan seperti keterbatasan literasi digital, masalah teknis sistem, dan sinkronisasi data antarlembaga perlu ditangani melalui perbaikan berkelanjutan agar kualitas pelayanan tetap terjaga di seluruh lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, inovasi Pak Mo Gercep memberikan kontribusi nyata terhadap modernisasi pelayanan publik, khususnya dalam administrasi kependudukan di daerah. Inovasi ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan efektivitas birokrasi sekaligus memperluas akses pelayanan bagi masyarakat. Temuan penelitian ini mengindikasikan perlunya komitmen

jangka panjang untuk memperkuat infrastruktur teknologi, memperluas literasi digital, dan memastikan integrasi sistem agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Indonesia 2024*. BPS–Statistics Indonesia.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Darmawan, D. (2025). *Data Kependudukan Kota Mojokerto Tahun 2024*. Pemerintah Kota Mojokerto.
- Irianto, S., & Arizar, R. (2024). *Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil: Konsep dan Implementasi*. Prenada Media.
- Kemendagri. (2024). *Data Kependudukan Nasional 2024*. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Strategy Unit, Cabinet Office.
- Nawangsari, E. (2021). *Pelayanan Publik di Era Digital: Konsep, Tantangan, dan Implementasi*. Universitas Terbuka Press.
- Ningsih, W., Pratama, Y., & Lestari, F. (2023). Inovasi pelayanan publik di era digital: Analisis efektivitas dan tantangan implementasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 112–124.
- OECD. (2020). *Digital Government Index 2020*. OECD Publishing.
- Putri, A., & Prasetyo, H. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(1), 45–56.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sari, N. (2021). Keamanan data kependudukan dalam transformasi digital. *Jurnal Informasi Pemerintahan*, 6(2), 98–109.
- Silfiatin, E. (2023). Peran data kependudukan dalam perencanaan pembangunan daerah. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 11(3), 210–223.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.