

**Inovasi “PAK MAWARDI” Dalam Pelayanan Akta Kematian
Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Mojokerto**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

Aida Nur Amalia
NBI 1111900116

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**Inovasi “PAK MAWARDI” Dalam Pelayanan Akta Kematian
Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Mojokerto**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

Aida Nur Amalia
NBI 1111900116

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Aida Nur Amalia

NBI : 1111900116

Judul : Inovasi “PAK MAWARDI” Dalam Pelayanan Akta Kematian
Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Surabaya, 27 Juni 2023

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing 1



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
NPP : 20120870103



Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si
NPP : 20110960463

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 21 Juni 2023

Dewan Penguji :

1. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si
Ketua

2. Drs. Kendry Widiyanto, M.Si
Anggota I

3. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP
Anggota II

Mengesahkan
Dekan FISIP Untag Surabaya,


Dr. Maduwinarti, MP
NPP. 20/20870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Aida Nur Amalia

NBI : 111900116

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Inovasi "PAK MAWARDI" Dalam Pelayanan Akta Kematian
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas dasar bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 30 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Aida Nur Amalia



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aida Nur Amalia
NPM : 1111900116
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“Inovasi “PAK MAWARDI” Dalam Pelayanan Akta Kematian di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty – Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 27 Juni 2023



**Coret yang tidak perlu*

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Everyone has their own pace, your pace is special in itself as well. So don’t care about others too much, just go the way you’re headed, cause it will lead to a very special place”

Bang Chan – Stray Kids

“Your efforts will never betray you. All your efforts will pay off”

Lee Taeyong – NCT

“Everyone’s version of their best is different, so don’t ever let anyone tell you or make you feel like you’re not enough”

Lee Jen0 – NCT

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya penyusunan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Suyanto dan Ibu Anik Triwulandari yang telah memberikan kasih sayang yang tiada tara, doa yang luar biasa tidak pernah putus, dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materil yang tiada terhitung banyaknya sehingga saya bisa berada di titik ini dan menyelesaikan pendidikan dengan baik.
2. Adik saya tercinta Rahmania Putri Meilani yang menjadi salah satu sumber kekuatan saya untuk selalu kuat dan tidak menyerah serta penyemangat saya untuk terus berjuang hingga bisa menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
3. Keluarga besar tercinta yang selalu memberi doa, semangat, dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini
4. Dosen pembimbing yang telah membimbing, membantu, dan mengarahkan hingga penyusunan skripsi berjalan dengan lancar dari awal hingga akhir

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Aida Nur Amalia
2. Tempat, Tanggal Lahir : Nganjuk, 25 Maret 1999
3. Alamat : Dsn.Kesamben RT.01/RW.04 Ds.Kesamben
Kec.Kesamben Kab. Jombang
4. No Telepon : 085854412434
5. Email : aidanuramalia35@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : 2005-2011 SDN 2 Kesamben
2011-2014 SMPN 1 Kesamben
2014-2017 SMAN I Kesamben
2017-2018 PIKTI ITS
2019-sekarang Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya
7. Riwayat Pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : Sekretaris Organisasi Daerah IMJ
UNTAG Surabaya
9. Publikasi Ilmiah : -
10. Prestasi :

RINGKASAN

Pemerintah berpeluang untuk menyelenggarakan pelayanan melalui jalur birokrasi yang lebih efektif serta pemerintah daerah mempunyai peluang untuk meningkatkan pelayanan publik terutama dalam bidang administrasi kependudukan. Namun demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto masih memiliki permasalahan yang dihadapi tentang pelayanan administrasi kependudukan terkait kepemilikan akta kematian yakni masih banyak ahli waris yang masih belum tergerak untuk lekas mengurus akta kematian untuk anggota keluarga yang sudah meninggal dunia. Terkait permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto menciptakan inovasi yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian yakni “Pak Mawardi”. Adanya terobosan inovasi merupakan salah satu aspek penting guna terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Inovasi pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila memberikan kemudahan serta memiliki prosedur yang efektif dan efisien.

Dalam penelitian ini menggunakan teori keberhasilan inovasi milik Everett M. Rogers dengan lima indikator yang terdiri dari Keuntungan Relatif yakni inovasi memiliki keuntungan atau nilai lebih dari inovasi yang pernah ada sebelumnya, kesesuaian yakni inovasi memiliki kesesuaian dengan inovasi sebelumnya, kerumitan yakni inovasi yang baru tentunya memiliki tingkat kerumitan, kemungkinan dicoba yakni inovasi telah diuji dan diterima baik oleh masyarakat, kemudahan diamati yakni inovasi dapat diamati dari sisi bagaimana inovasi diterapkan dan memberikan hal yang lebih baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi “Pak Mawardi” untuk pengurusan akta kematian telah berjalan dengan baik. Pada indikator keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, serta kemudahan diamati sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Kesimpulan dari penelitian ini adalah inovasi Pak Mawardi memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian. Saran dari penelitian ini ialah untuk terus memberikan edukasi dan sosialisasi terkait pentingnya akta kematian serta penggunaan inovasi Pak Mawardi dalam pengurusan akta kematian.

Kata Kunci : Administrasi Kependudukan, Akta Kematian, Inovasi Pak Mawardi

SUMMARY

The government has the opportunity to organize services through more effective bureaucratic channels, and local governments have the opportunity to improve public services, especially in the field of population administration. However, the Mojokerto City Population and Civil Registration Office still has problems regarding population administration services related to ownership of death certificates, namely that there are still many heirs who are not moved to quickly take care of death certificates for family members who have died. Related to these problems, the Population and Civil Registration Office of Mojokerto City has created an innovation that makes it easier for people to process death certificates, namely "Pak Mawardi". The existence of innovation breakthroughs is one important aspect of the realization of quality public services. Service innovation can be said to be successful if it provides convenience and has effective and efficient procedures.

In this study, using Everett M. Rogers' innovation success theory with five indicators consisting of: relative advantage, namely innovation has advantages or more value than previously existing innovations; compatibility, namely innovation has compatibility with previous innovations; complexity, namely new innovations certainly have a level of complexity; triability, namely innovation has been tested and is well received by the community; observability, namely innovation can be observed in terms of how innovation is applied and provides better things.

The results of this study indicate that Pak Mawardi's innovation for processing death certificates has gone well. The indicators of relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability are in accordance with what is expected by the Mojokerto City Population and Civil Registration Office. The conclusion of this study is that Pak Mawardi's innovation makes it easier for people to process death certificates. The suggestion of this research is to continue to provide education and socialization regarding the importance of death certificates and the use of Pak Mawardi's innovation in processing death certificates.

Keywords : Death Certificate, Population Administration, Pak Mawardi's Innovation

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya penyusunan skripsi dengan judul **“Inovasi PAK MAWARDI Dalam Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto”** yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai tepat waktu.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S selaku Dosen Wali yang telah membimbing selama empat tahun masa kuliah.
5. Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan ilmu yang bermanfaat bagi saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Segenap jajaran dosen serta staf Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan.
8. Informan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto yang telah membantu penelitian ini.
9. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Suyanto dan Ibu Anik Triwulandari yang telah memberikan kasih sayang, doa yang luar biasa, dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materil sehingga saya bisa berada di titik ini dan menyelesaikan *study* dan skripsi dengan baik.

10. Adik saya tercinta Rahmania Putri Meilani serta keluarga besar saya terutama Chyntia Anggi Retnani yang menjadi tempat berkeluh kesah.
11. Teman-teman angkatan 2019 Program Studi Administrasi Publik.
12. Sahabat-sahabat saya Rista Anisa Dewi, Shofi Nurul Rahmawati, Kiki Sakinatul Jannah, Clarisa Dwi Oktaviani, Firma Lisa Anggraini, dan Emilda Roudah Salsabilla yang telah menemani, membantu, serta memberikan semangat sehingga saya dapat menjalani perkuliahan dari awal hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
13. Christopher Bang, Lee Taeyong, dan Lee Jenyo yang menjadi penyemangat serta memberikan motivasi untuk tidak menyerah pada impian yang ingin diraih.
14. Stray Kids dan NCT yang telah menjadi penyemangat dan memberikan motivasi lewat musik.
15. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan do'a dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini.
16. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just just being me all time.*

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan dapat memberikan wawasan dan manfaat kepada pembaca umumnya.

Surabaya, 30 Mei 2023



Aida Nur Amalia

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Critical Review.....	21
2.2 Landasan Teori.....	23
2.2.1. Administrasi Publik.....	23
2.2.2. Pelayanan Publik.....	24
2.2.3 <i>E-Government</i>	27

2.2.4 Inovasi Pelayanan.....	29
2.3 Kerangka Konseptual	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Fokus Penelitian	33
3.3 Lokasi Penelitian	33
3.4 Sumber data.....	34
3.4.1 Data Primer.....	34
3.4.2 Data Sekunder	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Metode Analisis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Deskripsi Obyek.....	39
4.1.2 Struktur Organisasi.....	40
4.2 Penyajian Data.....	40
4.3 Pembahasan	52
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
Daftar Pustaka	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1 Jumlah Penduduk Kota Mojokerto Tahun 2021.....	4
Tabel 1.1.2 Kepemilikan Akta Kematian Kota Mojokerto Tahun 2020	6
Tabel 2.1.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.4.1 Narasumber Wawancara.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.6.1 Komponen Analisis Data (Sugiyono, 2013).....	36
Gambar 4.1.1.1 Mal Pelayanan Publik Gajah Mada	39
Gambar 4.2.1 Poster Inovasi Pak Mawardi	42
Gambar 4.2.2 Laman Instagram Dispendukcapil Kota Mojokerto	43
Gambar 4.2.3 Pilihan menu pada link Instagram	43
Gambar 4.2.4 Tampilan <i>whatsapp</i> Dispenduk	44
Gambar 4.2.5 SOP Pelayanan <i>Online</i>	46
Gambar 4.2. 6 Postingan Pak Mawardi di sosmed Dispenduk.....	50
Gambar 4.2.7 Ulasan kepuasan masyarakat terkait akta kematian.....	51
Gambar 4.2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022	52

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat	3
---	---