

**ANALISIS INOVASI ADMINISTRASI PAK MO GERCEP
(PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MOJOKERTO ONLINE GRATIS DAN CEPAT) 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 :

Windy Permata Nugrahani

NBI : 1111900172

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

2025

**ANALISIS INOVASI ADMINISTRASI PAK MO GERCEP
(PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MOJOKERTO ONLINE GRATIS DAN CEPAT) 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 :

Windy Permata Nugrahani

NBI : 1111900172

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

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Windy Permata Nugrahani
NBI : 1111900172
Judul : "Analisis Inovasi Administrasi Pak Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis Dan Cepat) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto"

Surabaya, 12 Desember 2025

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

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing I


Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.
NPP. 20110.86.0062


Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si.
NPP. 20110.96.0463

TANDA PEGESAHAN SKRIPSI

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 12 Desember 2025 :

Dewan Penguji :

1. **Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si.**
Ketua

2. **Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.**
Anggota I

3. **Dr. Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP.** (
Anggota II

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. Rudy Handoko, M.S.
NPP: 20110.86.0062

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :	
Nama	: Windy Permata Nugrahani
NBI	: 1111900172
Program Studi	: Administrasi Negara
Judul Skripsi	: Analisis Inovasi Administrasi Pak Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis dan Cepat) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari 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, 12 Desember 2025

Yang membuat Pernyataan



(Windy Permata Nugrahani)



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 : Windy Permata Nugrahani .
NBI/ NPM : 1111900172 .
Fakultas : 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 Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Analisis Inovasi Administrasi Pak Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis Dan Cepat) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : Surabaya
Pada tanggal : 12 Desember 2025

Yang Menyatakan.



(Windy Permata Nugrahani)

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN PERSEMBAHAN

"يُسِّرَا الْغُسْرَ مَعَ إِنَّ" "يُسِّرَا الْغُسْرَ مَعَ فَإِنَّ"

"Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

“Surah Al-Insyirah (Surah 94), ayat 5 dan 6”

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan anugerah-Nya, serta dukungan dan doa dari kedua orang tua, saya berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, tepat waktu. Oleh karena itu, dengan kebanggaan dan kebahagiaan, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Yoyong Sumarik dan Ibu Sripurwaningsih

Saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti. Tanpa dukungan dan kasih sayang mereka, pencapaian ini tidak akan terwujud. Saya sangat bersyukur atas semua pengorbanan dan perhatian yang telah mereka berikan sepanjang perjalanan ini.

2. Adik saya tercinta, M. Irfansyah Nur A'lam, serta seluruh keluarga saya yang berada di Jakarta dan Kalimantan

Terima kasih kepada adik saya yang selalu memberikan semangat, dalam setiap langkah saya, selalu menjadi sumber kebahagiaan bagi saya. Saya juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh keluarga besar saya yang berada di Jakarta dan Kalimantan, yang selalu mendukung saya dalam setiap hal, baik itu secara moral maupun material, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

3. **Dosen pembimbing dan wali dosen**

Terima kasih kepada dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan wawasan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Saya juga berterima kasih kepada wali dosen saya atas dukungan dan perhatian yang telah diberikan. Keberhasilan ini tidak lepas dari bantuan dan ilmu yang mereka berikan, yang memungkinkan saya untuk mencapai hasil yang maksimal.

4. **Teman-teman dan salah satu orang istimewa yang selalu memberi support agar semua berjalan lancar**

Terima kasih kepada teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Saya juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada salah satu orang istimewa yang selalu memberikan support dan motivasi yang tak ternilai harganya. Dukungan mereka sangat berarti dan memotivasi saya untuk tetap semangat dan fokus, bahkan di saat-saat yang penuh tantangan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Windy Permata Nugrahani
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 28 Mei 2001
Alamat : Dsn. Nglawak RT.02/RW.05 Dsn. Bedahlawak
Tembelang Jombang
No. Telepon : 085733351251 /087751660035
Email : dytanugrahani@gmail.com
Riwayat Pendidikan :
1. 2007-2010 SDN Pasir Gunung Selatan 1 Cimanggis Depok
2. 2010-2013 SDN Kedung Rejo Megaluh Jombang
3. 2013-2016 SMPN 1 Ploso Jombang
4. 2016-2019 SMAN Plandaan, Jombang
5. 2019-Sekarang Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Riwayat Pekerjaan :
1. 2020-2024 Bendahara Umum KBPP POLRI RESORT Jombang
2. 2023 Magang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Mojokerto di bidang PIAK (Pusat Informasi Akta
Kependudukan)
3. 2024 Business Manajer PT. Equityworld Futures Indonesia
Pengalaman Organisasi :
1. 2016-2019 Anggota Saka Bhayangkara Polsek Plandaan
2. 2020-2021 Sekbid Humas Ikatan Mahasiswa Jombang
3. 2021 Ketua Pelaksana Gathering IMJ Suramadu
4. 2021-2022 Sekbid Humas IMJ Suramadu
5. 2020-2022 Bendahara Umum KBPP POLRI RESORT Jombang
Publikasi Ilmiah : -
Prestasi : -

RINGKASAN

Windy Permata Nugrahani, 2025, **Analisis Inovasi Administrasi Pak Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis dan Cepat) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto**, Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Pembimbing 1 : Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si., Pembimbing 2: Dr. Drs. Wahid Hidayat, S.H., M.Si.

Penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan publik “Pak Mo Gercep” yang dikembangkan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto sebagai upaya meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan. Inovasi berbasis digital ini dirancang untuk mengatasi permasalahan layanan manual seperti antrean panjang dan keterlambatan penerbitan dokumen. Masyarakat dapat mengurus dokumen dari rumah sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan transparan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pak Mo Gercep memenuhi lima dimensi inovasi pelayanan publik serta lima indikator inovasi Rogers, meliputi keunggulan relatif, kesesuaian, kemudahan penggunaan, kemudahan dicoba, dan keteramatan hasil. Proses unggah berkas yang sederhana dan hasil layanan yang dikirim melalui email menjadi nilai lebih yang mempermudah masyarakat.

Keberhasilan inovasi ini didukung oleh peran pimpinan, kesiapan aparatur, dan pemanfaatan teknologi informasi. Namun, masih terdapat kendala seperti jaringan internet yang kurang stabil, literasi digital yang rendah pada kelompok tertentu, serta gangguan teknis dalam sistem. Hambatan ini diatasi melalui sosialisasi, panduan digital, dan pendampingan petugas.

Masyarakat memberikan respon sangat positif terhadap Pak Mo Gercep karena dinilai cepat, efisien, dan mudah digunakan. Dengan tingkat penerimaan yang tinggi, inovasi ini dianggap sebagai praktik baik dalam transformasi digital layanan publik dan layak diterapkan secara berkelanjutan di daerah lainnya.

KATA KUNCI : INOVASI PELAYANAN PUBLIK, ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN, PAK MO GERCEP, PELAYANAN DIGITAL, DISPENDUKCAPIL KOTA MOJOKERTO.

SUMMARY

Windy Permata Nugrahani, 2025. **Analysis of the Pak Mo Gercep Administrative Innovation (Mojokerto Online, Free, and Fast Population Administration Service) at the Department of Population and Civil Registration of Mojokerto City**, Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of 17 August 1945 Surabaya, Advisor 1st: Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si., Advisor 2nd: Dr. Drs. Wahid Hidayat, S.H., M.Si.

This study examines the public service innovation “Pak Mo Gercep,” developed by the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) of Mojokerto City to improve the efficiency of population administration services. This digital-based innovation addresses issues found in manual services, such as long queues and delays in document issuance. By allowing citizens to process documents from home, the system provides services that are faster, more practical, and more transparent.

The findings show that Pak Mo Gercep meets the five dimensions of public service innovation as well as Rogers’ five innovation indicators, including relative advantage, compatibility, ease of use, trialability, and observability. Its simple document-upload process and email-based delivery of service results offer clear benefits and ease for users.

The success of this innovation is supported by leadership commitment, staff readiness, and effective use of information technology. However, several challenges remain, such as unstable internet networks, limited digital literacy among certain groups, and occasional technical issues. These obstacles are mitigated through continuous socialization, digital guides, and assistance provided by service officers.

Overall, the public response to Pak Mo Gercep is highly positive, as the system is considered fast, efficient, and user-friendly. With strong public acceptance, this innovation is regarded as a best practice in digital public service transformation and is considered suitable for sustainable implementation in other regions.

KEYWORDS : PUBLIC SERVICE INNOVATION, POPULATION ADMINISTRATION, PAK MO GERCEP, DIGITAL PUBLIC SERVICES, MOJOKERTO CITY DISPENDUKCAPIL.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Inovasi Administrasi Pak Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis Dan Cepat) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto”. dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

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

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Yusuf Hariyoko, M. Ap selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Yusuf Hariyoko, M.AP selaku Dosen Wali yang telah membimbing selama 4 tahun masa perkuliahan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Segenap Bapak/Ibu jajaran pengajar dan staff Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Informan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mojokerto yang telah menyediakan tempat untuk penulis menyelesaikan penelitian skripsi.
6. Kedua orang tua saya Bapak Yoyong Sumarik dan Ibu Sripurwaningsih yang telah memberikan sumber kekuatan utama saya dalam menyelesaikan setiap tantangan yang dihadapi selama proses penulisan skripsi ini.
7. Adik M. Irfansyah Nur A'lam, dengan segala perhatian dan kasih sayangmu, selalu menjadi sumber kebahagiaan bagi saya dan segenap keluarga besar saya yang berada di Jakarta dan Kalimantan, yang selalu mendukung saya

dalam setiap hal, baik itu secara moral maupun material, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

8. Teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan, baik itu secara langsung maupun tidak langsung, yang membantu memperlancar setiap langkah dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 05 Maret 2025

Windy Permata Nugrahani

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PEGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.1.1 Critical Riview	34
2.2 Landasan Teori.....	37
2.2.1 Pelayanan Publik	37
2.2.2 Inovasi Sektor Publik	38
2.2.3 Administrasi Kependudukan	41
2.3 Kerangka Konseptual	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Fokus Penelitian	44
3.3 Lokasi Penelitian.....	45
3.4 Sumber Data.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	47
3.6 Metode Analisis	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	53
4.1.2 Penyajian Data.....	57
4.2 Pembahasan.....	80
4.2.1. <i>Relative Advantage</i> (Keunggulan Relatif).....	82
4.2.2. <i>Compatibility</i> (Kesesuaian).....	83
4.2.3. <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	84
4.2.4. <i>Trialability</i> (Kemungkinan Dicoba).....	84
4.2.5. <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	85
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data BPS Jumlah Penduduk Indonesia	1
Gambar 1. 2 Jumlah Penduduk Kota Mojokerto	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data (Sugiyono, 2019).....	50
Gambar 4. 1 Mal Pelayanan Publik Gajah Mada Kota Mojokerto.....	53
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto	54
Gambar 4. 3 Tampilan Halaman Utama Sistem Pak Mo Gercep.....	59
Gambar 4. 4. Perbandingan Alokasi Anggaran Subkegiatan Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk Tahun 2024–2025	64
Gambar 4. 5. Isu Strategis Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Renstra Dispendukcapil Kota Mojokerto Tahun 2024–2026.....	67
Gambar 4. 6. Point 3 dan 4 terkait Tantangan Digital.....	68
Gambar 4. 7. Peluang Pada Isu Strategis	72
Gambar 4. 8. Memperkuat infrastruktur untuk mendukung pengembangan ekonomi dan pelayanan dasar	72
Gambar 4. 9. Point Telaahan Terhadap Kebijakan Nasional	76
Gambar 4. 10 Poster Digital Layanan Pak Mo Gercep di Media Sosial	78
Gambar 4. 11. Tujuan dan Sasaran Renja Perangkat Daerah.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4. 1. Permasalahan Pelayanan Perangkat Daerah.....	60
Tabel 4. 2. Strategi, Sasaran Strategis, dan Kebijakan.....	61
Tabel 4. 3. Isu Strategis dalam Penyelenggaraan Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah	63
Tabel 4. 4. Tujuan dan Sasaran Renja Perangkat Daerah	68
Tabel 4. 5. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	75