

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Implementasi Inovasi Pak Mo Gercep dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

1. Apa latar belakang diadakannya inovasi Pak Mo Gercep di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto?
2. Bagaimana langkah-langkah implementasi Pak Mo Gercep di Kota Mojokerto dan seberapa efektif penerapannya?
3. Sejauh mana Pak Mo Gercep meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
4. Apa dampak Pak Mo Gercep terhadap waktu pemrosesan administrasi kependudukan dibandingkan dengan cara sebelumnya?
5. Bagaimana kontribusi teknologi, pelatihan, dan feedback masyarakat dalam mendukung keberhasilan inovasi Pak Mo Gercep?

B. Faktor yang Mendukung dan Menghambat Penerapan Inovasi

1. Apa saja faktor pendukung utama dalam penerapan Pak Mo Gercep di Kota Mojokerto?
2. Apa kendala teknis yang dihadapi dalam penerapan sistem Pak Mo Gercep?
3. Bagaimana kesiapan sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menghadapi inovasi ini?
4. Apa peran dukungan anggaran dan infrastruktur teknologi dalam kelancaran implementasi Pak Mo Gercep?
5. Sejauh mana kebijakan pemerintah daerah mendukung dan bagaimana cara mengatasi tantangan dalam penerapan sistem ini?

C. Persepsi Masyarakat terhadap Kemudahan Inovasi Pak Mo Gercep

1. Sejauh mana masyarakat merasa terbantu dengan adanya inovasi Pak Mo Gercep dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan?
2. Apakah masyarakat merasa lebih mudah dalam mengakses layanan administrasi kependudukan melalui sistem online Pak Mo Gercep?
3. Apakah ada kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Pak Mo Gercep, dan apa kendala yang dihadapi?
4. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan melalui Pak Mo Gercep?
5. Apa kelebihan yang dirasakan masyarakat dari penggunaan sistem Pak Mo Gercep dibandingkan dengan cara konvensional?

D. Indikator Inovasi Pelayanan Publik

➤ Relative Advantage (Keunggulan Relatif)

1. Apa kelebihan yang dirasakan oleh masyarakat atau petugas dalam menggunakan Pak Mo Gercep dibandingkan dengan sistem administrasi kependudukan konvensional?
2. Sejauh mana Pak Mo Gercep dianggap memberikan manfaat lebih dalam hal efisiensi waktu, biaya, dan kualitas pelayanan dibandingkan dengan metode sebelumnya?

➤ Compatibility (Kesesuaian)

1. Bagaimana kesesuaian penggunaan sistem Pak Mo Gercep dengan kebiasaan dan kebutuhan masyarakat di Kota Mojokerto dalam mengakses layanan administrasi kependudukan?
2. Apakah Pak Mo Gercep dapat dengan mudah diintegrasikan dengan sistem administrasi yang sudah ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto?

➤ **Complexity (Kompleksitas)**

1. Se jauh mana masyarakat atau petugas merasa bahwa penggunaan Pak Mo Gercep mudah dipahami dan digunakan tanpa kesulitan yang berarti?
2. Apa saja kendala atau tantangan yang dihadapi oleh masyarakat atau petugas dalam mengoperasikan sistem Pak Mo Gercep, dan bagaimana hal itu mempengaruhi proses pelayanan?

➤ **Trialibility (Kemampuan untuk Dicoba)**

1. Apakah masyarakat atau petugas diberikan kesempatan untuk mencoba Pak Mo Gercep sebelum sepenuhnya menggunakannya dalam mengakses layanan administrasi kependudukan?
2. Bagaimana tanggapan masyarakat yang telah mencoba Pak Mo Gercep dalam percakapan awal atau pengujian sistem terhadap efektivitas dan kemudahan penggunaan sistem ini?

➤ **Observability (Pengamatan atau Dapat Diamati)**

1. Se jauh mana perubahan atau hasil positif dari penggunaan Pak Mo Gercep dapat terlihat oleh masyarakat, seperti efisiensi waktu atau kepuasan pelayanan?
2. Apakah ada indikasi nyata yang dapat diamati terkait peningkatan kualitas pelayanan publik setelah implementasi Pak Mo Gercep baik dari segi kecepatan atau kualitas pelayanan?

E. Dimensi Inovasi Pelayanan Publik

➤ **Tangible (Bukti Fisik)**

1. Apa bukti fisik atau bukti dokumentasi yang dapat dilihat masyarakat untuk menunjukkan bahwa Pak Mo Gercep memberikan peningkatan dalam kualitas pelayanan publik?

2. Se jauh mana penggunaan sistem Pak Mo Gercep memberikan indikator visual yang menunjukkan bahwa proses administrasi kependudukan lebih cepat dan lebih efisien?

➤ **Reliability (Keandalan)**

1. Seberapa sering masyarakat atau petugas mengalami masalah terkait keandalan sistem Pak Mo Gercep yang menghambat proses administrasi kependudukan?
2. Apakah Pak Mo Gercep dapat diandalkan untuk memproses permohonan administrasi kependudukan secara konsisten tanpa kesalahan yang berarti?

➤ **Responsiveness (Tanggapan)**

1. Bagaimana sistem Pak Mo Gercep merespons keluhan atau permintaan perbaikan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan?
2. Se jauh mana petugas tanggap terhadap masalah yang muncul dalam penggunaan Pak Mo Gercep dan bagaimana mereka menyelesaikannya?

➤ **Assurance (Jaminan)**

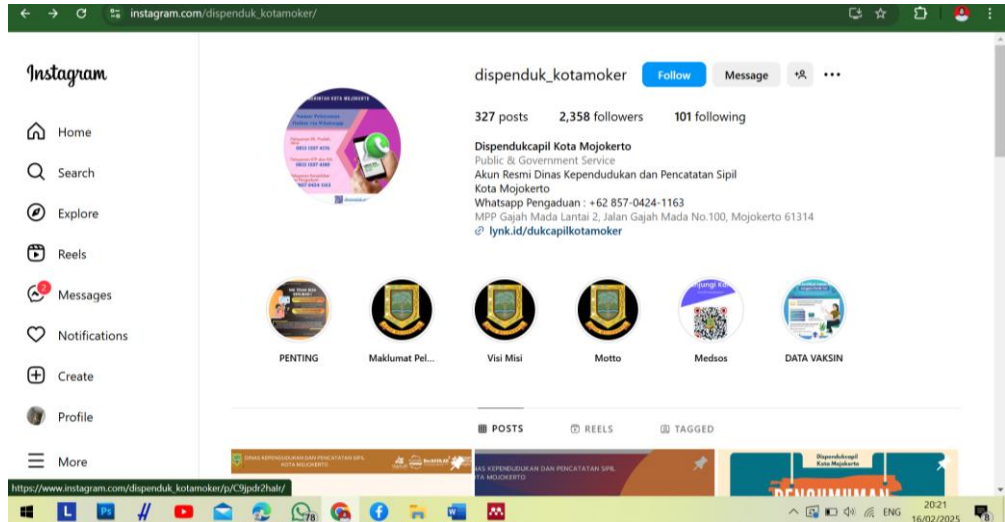
1. Se jauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa setiap data yang dimasukkan melalui Pak Mo Gercep akan dijaga kerahasiaannya dan tidak disalahgunakan?
2. Apakah masyarakat merasa yakin bahwa sistem Pak Mo Gercep dapat memberikan layanan yang setara atau lebih baik dibandingkan dengan metode konvensional dalam hal akurasi dan keamanan?

➤ **Empathy (Empati)**

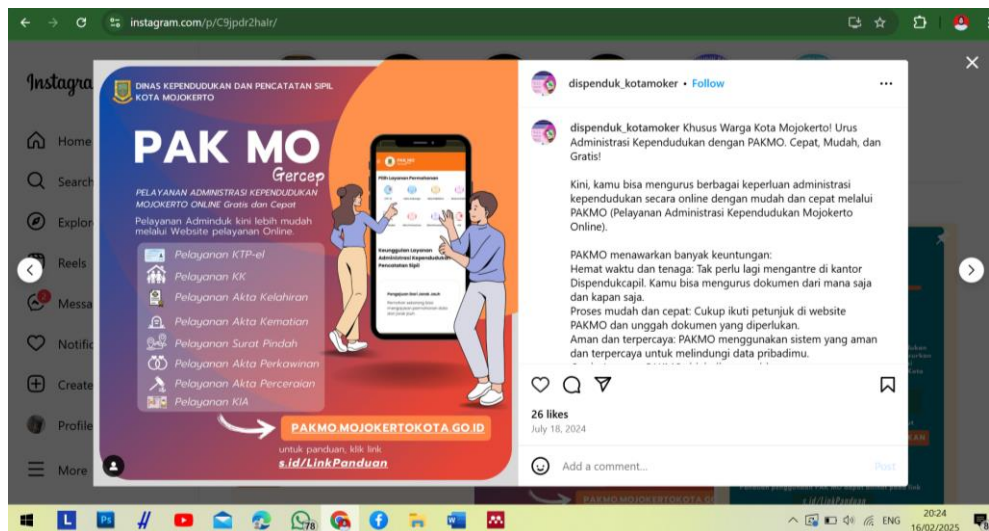
1. Se jauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan empati terhadap masyarakat yang kesulitan mengakses Pak Mo Gercep misalnya dengan menyediakan dukungan atau pendampingan?
2. Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperlihatkan empati terhadap warga yang tidak terbiasa dengan teknologi dalam menggunakan Pak Mo Gercep?

Lampiran 2 Dokumentasi

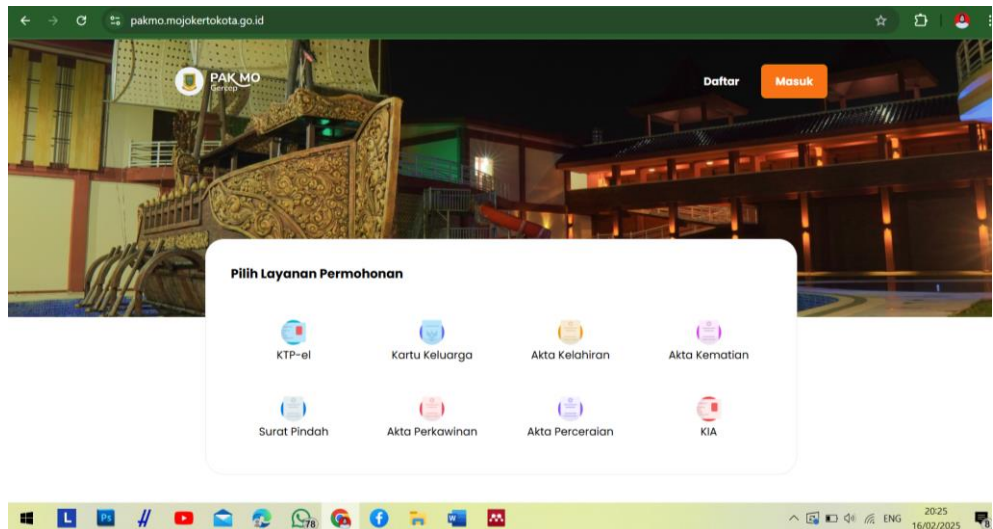
- Akun Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto**



- Poster Pelayanan Pak Mo Gercep**



- **Akun Pelayanan Pak Mo Gercep**



- **Wawancara serta menyapa bersama Masyarakat**



- **Wawancara bersama bu Linda pihak DISPENDUKAPIL**



- **Wawancara bersama bu Dian pihak DISPENDUKAPIL**



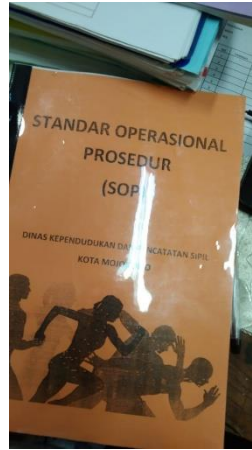
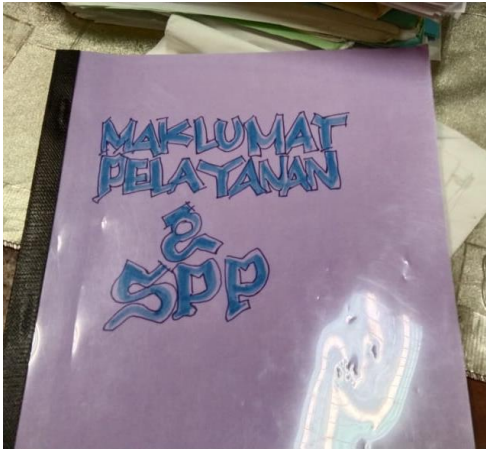
- Wawancara bersama bu Qonik Bid. PIAK DISPENDUKAPIL



- Situasi dan Kondisi DISPENDUKAPIL



- **Buku Pedoman SOP Pelayanan DISPENDUKAPIL**



Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
*Program Studi: *Administrasi Publik *Administrasi Negara *Ilmu Pemerintahan
 *Keperawatan *Fisika *Ilmu Kesehatan *Ilmu Hukum
 Gedung F 301 Jl. Darmasari 45 Surabaya 60116
 Telp. (031) 5991742, 5991800 psw. 133 email: info@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Name : Windy Permata Nugrahani
 NBI : 1111902172
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Dr. Achluddin bin Rochim, SH., M.Si
 Dosen Pembimbing II : Dr. Drs. Wahid. Hidayat, MEd
 Judul Skripsi : ANALISIS INOVASI ADMINISTRASI PAK NO GERCEP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MOJOKERTO ONLINE GRATIS DAN CEPAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MOJOKERTO

No	Tanggal	Saran/Pertanyaan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
1	14/11/20	Bab I - III Ajuun		
2	17/11/20	Bab I - III Revisi		
3	18/11/20	Bab I - III ACC		
4	24/11/20	Bab IV - V Ajuun		
5	25/11/20	Bab IV - V ACC		
6	13/12/20	- dan Bab IV Revisi		
7	15/12/20	- dan Bab IV		
8	11/01/21	- dan Bab IV Revisi		
9	11/01/21	- dan Bab IV		
10	11/01/21	- dan Bab IV Revisi		
11	11/01/21	- dan Bab IV		
12	11/01/21	- dan Bab IV Revisi		
13	11/01/21	- dan Bab IV		
14	11/01/21	- dan Bab IV Revisi		
15	11/01/21	- dan Bab IV		
16	11/01/21	- dan Bab IV Revisi		
17	11/01/21	- dan Bab IV		
18	11/01/21	- dan Bab IV Revisi		
19	11/01/21	- dan Bab IV		
20	11/01/21	- dan Bab IV Revisi		

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
*Program Studi: *Administrasi Publik *Administrasi Negara *Ilmu Pemerintahan
 *Keperawatan *Fisika *Ilmu Kesehatan *Ilmu Hukum
 Gedung F 301 Jl. Darmasari 45 Surabaya 60116
 Telp. (031) 5991742, 5991800 psw. 133 email: info@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Pertanyaan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
1	14/11/20	Bab I + bab II		
2	16/11/20	- Bab I + bab II		
3	19/11/20	Langkah ACC		
4	19/11/20	Pisap data		
5	10/01/21	Acc up		

Contoh 1: Kartu Bimbingan ditulis saat bimbingan
 Contoh 2: Kartu Bimbingan diisi saat Dosen Pembimbing
 Bimbingan diwujudkan dengan tanda tangan
 Tanggal: 09 Desember 2020

Dosen Pembimbing I: *[Signature]*
 Dr. Achluddin bin Rochim

Dosen Pembimbing II: *[Signature]*
 Dr. Drs. Wahid. Hidayat

Lampiran 4 Surat Keterangan Plagiasi (Turnitin)



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 591/K/LOD/XII/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Windy Permata

NBI : 1111900172

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini diberikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran Ujian Skripsi"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 09 Desember 2025

Mengetahui
Kepala Lab. Otonomi

Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

Lampiran 5 LoA Publish Jurnal Artikel



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia
<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

5/06/2025/#2526

L.o.A

06/12/2025

Kepada
WINDY PERMATA NUGRAHANI,
dytanugrahani@gmail.com;
ACHLUDDIN IBNU ROCHIM,
didin@untag-sby.ac.id;
WAHID HIDAYAT,
da474at@gmail.com;

Di
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **“ANALISIS INOVASI ADMINISTRASI PAK MO GERCEP (PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MOJOKERTO ONLINE GRATIS DAN CEPAT) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MOJOKERTO”** yang diterbitkan pada bulan November Tahun 2025: Volume 5, No. 06 (2025).

Dengan keputusan redaksi adalah: **"DITERIMA"**

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>

Indexed by:



Crossref



ROAD

RESEARCH
OF OPEN ACCESS
JOURNAL
INDONESIA

GARUDA

GARUDA RIJUAN DIGITAL

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 20 Juni 2025

Nomor : 1642/K/FISIP/VI/2025
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : **Walikota Kota Mojokerto**
Jl. Gajah Mada No. 100 Balongsari, Mergelo, Kranggan, Kec. Magersari,
Kota Mojokerto, Jawa Timur 61321

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Windy Permata Nugrahani (1111900172)	Dsn.Nglawak Rt.02 Rw.05 Ds.Bedahlawak Kec.Tembelang Jombang	085733351251

Guna melakukan pengambilan data di:

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Dengan Judul Skripsi: **Analisis Inovasi Administrasi Pok Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis dan Cepat) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan,

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP 20120.87.0103

Tembusan Yth:

- 1. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Mojokerto
- 2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Benteng Pancasila No. 21 B Tlp/Fax (0321) 328704 Kode Pos (61314)
 Email baskesbangpol@mojokertokota.go.id
 MOJOKERTO

Mojokerto, 07 Juli 2025

Nomor 200.1.3/1246 / 417.604.3/2025
 Sifat Biasa
 Lampiran 1 (Satu) Berkas
 Perihal Penelitian/Survey/ Research/Skripsi/Tesis

Yth.Sdr Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

di-

MOJOKERTO

Berdasarkan

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
2. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 61 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta tata kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Mojokerto.

Menunjuk surat
 Fakultas
 Program Studi
 Nomor
 Tanggal
 Perihal

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Ilmu Sosial dan Ilmu politik
 Ilmu Administrasi Negara
 1642/K/FISIP/VI/2025
 25 Juni 2025.
 Permohonan Izin Observasi

Bersama ini menerangkan bahwa
 Nama
 Alamat

WINDY PERMATA NUGRAHANI
 Dsn, Nglawak RT. 002 RW. 005 Ds. Bedah
 Lawak Kecamatan Tembelang Kabupaten
 Jombang
 1111900172
 0857 3335 1251
 Mahasiswa
 Indonesia.

No.Induk /KTM/KTP
 No Telp
 Pekerjaan/PST/PTN
 Kebangsaan
 bermaksud mengadakan penelitian/survey/research .
 Judul

Analisis Inovasi Administrasi Pak Mo Gercep
 (pelayanan Administrasi Kependudukan
 Mojokerto Online Gratis dan Cepat) di Dinas
 Kependudukan.

Tujuan/bidang

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi inovasi Pak Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis Dan Cepat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Lampiran 7 Tanda Persetujuan Skripsi Dosen Pembimbing

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, 04 Desember 2025

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing 1  <u>Dr. Achluddin Ibnu Rochim,SH., M.SI.</u> NPP : 20110960463	Dosen Pembimbing 2  <u>Dr.Drs. Wahid Hidayat,M.M.,M.AP</u> NPP : 200110240893
--	--

Lampiran 8 Lembar Revisi Ujian Skripsi

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Windy Permata Nugrahani
NIM : 1111900172
Hari/ Tanggal Ujian : Jum'at, 12 Desember 2025

Judul Skripsi : Analisis Inovasi Administrasi Pok Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis Dan Cepat) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Catatan Perbaikan:

sumber pada gambar harus
dicantumkan

Surabaya, 21 December 2025
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

(Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si)

(Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Windy Permata Nugrahani
NIM : 1111900172
Hari/ Tanggal Ujian : Jum'at, 12 Desember 2025

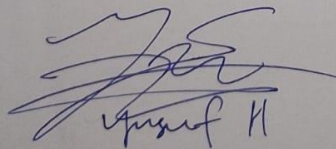
Judul Skripsi : Analisis Inovasi Administrasi Pok Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis Dan Cepat) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

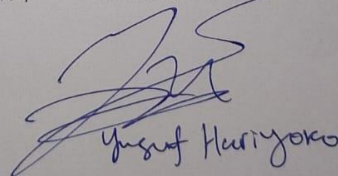
Catatan Perbaikan:

1. Rumusan masalah tidak sesuai, Inovasi atau Implementasi?
2. Bab 3 dibuat cerita/paragraf, setelah Proses Pelaksanaan
3. During dengan data sekunder

Surabaya, 12-12-25
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji


Yusuf H


Yusuf Huriyoko

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Windy Permata Nugrahani
NIM : 1111900172
Hari/ Tanggal Ujian : Jum'at, 12 Desember 2025

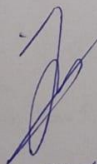
Judul Skripsi : Analisis Inovasi Administrasi Pok Mo Gercep (Pelayanan Administrasi Kependudukan Mojokerto Online Gratis Dan Cepat) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

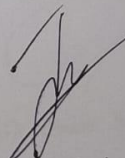
Catatan Perbaikan:

- Semua paragraf yang mengandung informasi harus ada kutipannya.
- Fokus pada salah satu rumusan masalah
- Data sekunder perlu ditambah pada penyajian data

Surabaya, ...
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,


M. Purnama K.


M. Rizkiul-F.

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.