

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
MELALUI DIGITALISASI PROGRAM PAK MAWARDI
PADA DISPENDUKCAPIL KOTA MOJOKERTO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Oleh :

ISAL ABELLITA

NPM. 21041010023

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI
DIGITALISASI PROGRAM PAK MAWARDI PADA DISPENDUKCAPIL**

KOTA MOJOKERTO

Disusun Oleh:

ISAL ABELLITA
NPM. 21041010023

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING


Indira Arundinasari, S.AP. M.AP
NIP. 21219930521320

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 19680218202211006

LEMBAR PENGESAHAN

OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI
DIGITALISASI PROGRAM PAK MAWARDI PADA
DISPENDUKCAPIL KOTA MOJOKERTO

Disusun Oleh:

Isal Abellita
NPM. 21041010023

Telah diuji kebenarannya oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Musamus
Journal of Public Administration (Terakreditasi Sinta 4)

Menyetujui,

PEMBIMBING


Indira Arundinasari S.AP, M.AP
NPT.21219930521320

TIM PENGUJI

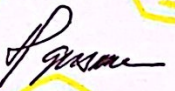
1. Ketua


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP.199509122024062002

2. Sekretaris


Indira Arundinasari S.AP, M.AP
NPT.21219930521320

3. Anggota


M. Agus Muljanto S.E, M.Si
NIP.196908261989121001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP.196804182021211006

LEMBAR REVISI

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI
DIGITALISASI PROGRAM PAK MAWARDI PADA
DISPENDUKCAPIL KOTA MOJOKERTO**

Disusun oleh:

Isal Abellita
NPM. 21041010023

Telah direvisi dan disahkan pada 22 Juli 2025

TIM PENGUJI

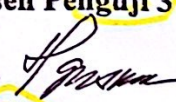
Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP.199509122024062002


Indira Arundinasari S.AP., M.AP
NPT.21219930521320


M. Agus Muljanto S.E., M.Si
NIP.196908261989121001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Isal Abellita
NPM : 21041010023
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 22 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Isal Abellita
NPM. 21041010023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Program Pak Mawardi Pada Dispendukcapil Kota Mojokerto”**. Penulisan proposal skripsi ini disusun untuk memenuhi kurikulum Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada dosen pembimbing yaitu Ibu Indira Arundinasari, S.AP, M.AP yang telah membimbing penulis dari awal bab 1 sampai bab 3 dalam penyusunan skripsi. Selain itu juga, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

- a. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
- b. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
- c. Ibu Dra. Susi Hardjati, M. AP, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
- d. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah

memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama studi perkuliahan;

- e. Kepada orang tua saya yakni mama saya, serta my siblings Isal Rahmatul Putri yang selalu mendoakan penulis dalam setiap kegiatan penulis, *i'm so gratefull to have you by my side, mom i did it;*
- f. Kepada Bastiar Wahyu Nur Cahyo yang sudah memberikan, dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi, *i love u than u know;*
- g. *Lets but not least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no day off, i wanna thank me for never quilting, i wanna thank me for always being a griver and trying give more than i receive.*

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan perlu adanya penyempurnaan. Penulis berharap skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 22 Juli 2025

Isal Abellita

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.4.2 Manfaat Praktis	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Landasan Teori.....	24
2.2.1 Konsep Optimalisasi.....	24
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik	26
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.4 E-government	34
2.2.5 Program PAK MAWARDI.....	35
2.3 Kerangka Berfiki.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Lokasi Penelitian.....	42
3.3 Fokus Penelitian.....	43
3.4 Sumber Data Dan Penarikan Informan	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6 Teknik Analisis Data.....	52
3.7 Teknik Keabsahan Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	58
4.1.1 Gambaran Umum Kota Mojokerto	58

4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto	61
4.2 Hasil Penelitian	82
4.2.1 <i>Tangible</i> (Terwujud)	83
4.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	96
4.1.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	108
4.1.4 Assurance (Jaminan)	115
4.1.5 Emphaty (empati)	120
4.3 Pembahasan	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	129
5.1 Kesimpulan	129
5.2 Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Data Maladministrasi Tahun 2023.....	4
Gambar 1. 2 Penghargaan PAK MAWARDI Top 10 besar (KIPP)	7
Gambar 1. 3 SOP online Dispendukcapil Kota Mojokerto.....	9
Gambar 1. 4 Gambar SOP Akta Kematian Kota Mojokerto.....	10
Gambar 1. 5 Diagram Data Responden, Kota Mojokerto 2024.....	12
Gambar 2. 1 Alur program PAK MWARDI.....	38
Gambar 3. 1 Teknik Keabsahan Data	53
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Mojokerto	60
Gambar 4. 2 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto	63
Gambar 4. 3 Struktur susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto	67
Gambar 4. 4 Rewards Petugas Pelayanan Terbaik.....	87
Gambar 4. 5 Ruang Tunggu Pengambilan Berkas Administrasi	91
Gambar 4. 6 Loker Pengambilan Berkas Adminstrasi	91
Gambar 4. 7 Alat Bantu Pelayanan Online	95
Gambar 4. 8 SOP Online Akta Kematian Dispendukcapil	102
Gambar 4. 9 Informasi Program Pak Mawardi	104
Gambar 4. 10 Papan pemberitahuan Layanan Gratis.....	104
Gambar 4. 11 Pemberitahuan Informasi Perbaikan Website SIAK.....	112
Gambar 4. 12 Indeks Kepuasan Masyarakat, 2023.....	115
Gambar 4. 13 Dokumentasi Program Pak Mawardi	120
Gambar 4. 14 Dokumentasi Pelayanan Pak Mawardi.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Mojokerto Tahun 2023	5
Tabel 1. 2 Penghargaan Top Inovasi KOVABLIK Replikasi Jawa Timur 2023....	7
Tabel 1. 3 Data Penerbitan Akta Kematian Kota Mojokerto Tahun 2021-2023 ..	11
Tabel 1. 4 Data pengajuan Akta Kematian yang terdata.....	13
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	23
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai ASN Berdasarkan Tingkat Pendidikan	67
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai berdasarkan Kepangkatan	68
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Eselon.....	69
Tabel 4. 4 Jenis Pelayanan Dispendukcapil Kota Mojokerto	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	137
Lampiran 2 Pedoman Observasi	140
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi	140
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	141
Lampiran 5 LoA Jurnal	142
Lampiran 6 Toefl.....	142
Lampiran 7 Akreditasi Jurnal.....	143
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara	144
Lampiran 9 Hasil Turnitin.....	146

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin cepat diikuti dengan revolusi digital menyebabkan perbedaan yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Pemerintah mulai mengadopsi transformasi digital pada sistem pelayanannya, upaya itu dilakukan guna meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satunya adanya Program Pak Mawardi di Dispendukcapil Kota Mojokerto. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Program Pak Mawardi Pada Dispendukcapil Kota Mojokerto. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini yakni di Dispendukcapil Kota Mojokerto. Fokus Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithmal dengan 5 dimensi yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi program Pak Mawardi telah berjalan dengan optimal. Tetapi masih terdapat permasalahan seperti pada dimensi *Tangible* yakni alat bantu yang digunakan masih terbatas dalam hal penyimpanan memori.

Kata Kunci : Optimalisasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The rapid development of technology, accompanied by the digital revolution, has significantly impacted various aspects of human life. The government has begun adopting digital transformation in its service systems, an effort aimed at increasing efficiency and effectiveness in meeting public needs. One example is the Pak Mawardi Program at the Mojokerto City Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil). The purpose of this study is to determine how to optimize public service quality through the digitization of the Pak Mawardi Program at the Mojokerto City Population and Civil Registration Office. This research is descriptive with a qualitative approach and utilizes data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The location of this research is the Mojokerto City Population and Civil Registration Office. This research focuses on the Zeithmal service quality theory, with five dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results indicate that optimizing public service quality through the digitization of the Pak Mawardi program has been successful. However, challenges remain, such as the limited memory storage capacity of the tools used in the tangible dimension.

Keywords: Optimization, Service Quality, Public Service