

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI PELAYANAN *ONLINE* SISTEM
KEPENDUDUKAN TANPA KETEMU (POS KETANMU)
DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN 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:

**KARYN MARGARETHA
NPM. 21041010162**

**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 PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI PELAYANAN *ONLINE* SISTEM
KEPENDUDUKAN TANPA KETEMU (POS KETANMU)
DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN MOJOKERTO**

Disusun Oleh:

KARYN MARGARETHA
NPM. 21041010162

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI PELAYANAN *ONLINE* SISTEM
KEPENDUDUKAN TANPA KETEMU (POS KETANMU)
DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN MOJOKERTO

Disusun Oleh:

KARYN MARGARETHA
NPM. 21041010162

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal *Public Policy Journal (JKP)* (Terakreditasi Sinta 4) Volume 16, Nomor 3, September 2025

Pembimbing

Menyetujui,

Tim Penguji:

1. Ketua


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001


Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN, M.PA
NIP. 199207262021032008

2. Sekretaris


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

3. Anggota


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI PELAYANAN *ONLINE* SISTEM
KEPENDUDUKAN TANPA KETEMU (PO5 KETANMU)
DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN MOJOKERTO

Disusun Oleh:

KARYN MARGARETHA
NPM. 21041010162

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 22 Juli 2025

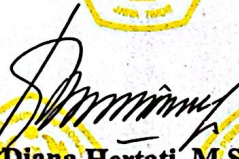
Dosen Penguji 1

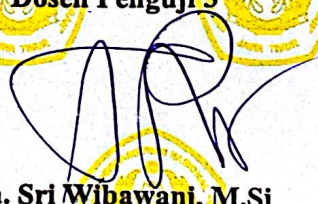
Menyetujui,

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Binti Azizatun Nafi'ah, S.IAN, M.PA
NIP. 199207262022032008


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Karyn Margaretha
NPM : 21041010162
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
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



Karyn Margaretha
NPM. 21041010162

ABSTRAK

OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI PELAYANAN *ONLINE* SISTEM KEPENDUDUKAN TANPA KETEMU (POS KETANMU) DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN MOJOKERTO

KARYN MARGARETHA
NPM. 21041010162

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto sebagai *leading sector* yang bertugas dan bertanggung jawab memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan juga menghadapi tantangan sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto tiada henti-hentinya untuk mewujudkan layanan kependudukan yang optimal dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat melalui dilakukannya optimalisasi dengan dihadirkannya aplikasi berbasis website yang diberi nama POS KETANMU atau Pelayanan *Online* Sistem Kependudukan Tanpa Ketemu. Adapun dilakukannya penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi POS KETANMU di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam hal ini, untuk mengetahui optimal atau tidaknya optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto melalui penggunaan teknologi digital yakni aplikasi berbasis website POS KETANMU ditinjau dari elemen optimalisasi menurut Siringoringo yang meliputi tujuan, alternatif keputusan, serta sumber daya yang dibatasi. Secara keseluruhan, hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya jalannya optimalisasi aplikasi berbasis website POS KETANMU dikatakan optimal karena dari penggunaan tiga elemen optimalisasi hanya terdapat satu elemen yang belum berjalan optimal yaitu sumber daya yang dibatasi dimana didapati keterbatasan seperti kondisi unit komputer yang lama dan kerap bermasalah serta jumlah perangkat jaringan internet yang terbatas karena banyaknya penggunaan. Sehingga diperlukan perbaikan dan pembenahan untuk menyikapi keterbatasan pada sarana dan prasarana teknologi yang termasuk sumber daya yang menunjang pemberian pelayanan administrasi kependudukan secara *online* melalui aplikasi berbasis website POS KETANMU.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Aplikasi POS KETANMU, Optimalisasi

ABSTRACT

OPTIMIZATION OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES THROUGH THE ONLINE SERVICE APPLICATION OF THE POPULATION SYSTEM WITHOUT MEETING (POS KETANMU) AT DISPENDUKCAPIL MOJOKERTO REGENCY

KARYN MARGARETHA
NPM. 21041010162

The Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency as a leading sector that is in charge and responsible for providing public services in the field of population administration also faces challenges so that the services provided are not optimal. However, the Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency is constantly realizing optimal population services by providing convenience for the community through the implementation of optimization by the presentation of a website-based application named POS KETANMU or Online Service of the Population System Without Meeting. As for the conduct of this study, the purpose is to find out and describe the optimization of population administration services through the POS KETANMU application at Dispendukcapil Mojokerto Regency. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach where data is collected through observation, interview, and documentation. In this case, to determine whether or not the optimization of population administration services is optimal or not by Dispendukcapil Mojokerto Regency through the use of digital technology, namely the POS KETANMU website-based application, it is reviewed from the optimization elements according to Siringoringo which includes goals, alternative decisions, and limited resources. Overall, the results obtained from this study show that the implementation of the POS KETANMU website-based application is said to be optimal because from the use of the three optimization elements, there is only one element that has not been running optimally, namely limited resources where limitations are found such as the condition of the old computer unit and often problematic as well as the number of internet network devices that are limited due to the many use. So that improvements and improvements are needed to address the limitations of technological facilities and infrastructure including resources that support the provision of online population administration services through the POS KETANMU website-based application.

Keywords: Population Administration, POS KETANMU Application, Optimization

KATA PENGANTAR

Segala ucapan sebagai bentuk puji dan syukur selalu dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih dan kebaikannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Pelayanan *Online* Sistem Kependudukan Tanpa Ketemu (POS KETANMU) di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto”**. Sejalan dengan penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si selaku dosen pembimbing atas segala perhatian, arahan, dan bimbingan yang telah diberikan bagi peneliti. Selain itu, peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang turut membantu dan memberikan dukungan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
5. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto;
6. Bapak Donny Nugroho dan Ibu Maria selaku orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan, telah membesarkan, merawat, dan mendidik dengan penuh

- kesabaran, cinta kasih, perjuangan, serta kerja keras yang tiada hentinya sehingga peneliti selalu tidak pernah merasa kekurangan akan suatu hal apapun;
7. Anisa selaku sahabat dari bangku Sekolah Menengah Pertama (SMP) serta Regita dan Sabina selaku sahabat dari bangku Sekolah Menengah Atas (SMA) yang hingga kini dan sampai seterusnya biarlah selalu menjalin hubungan baik seperti keluarga. Terima kasih atas dukungan yang selalu dilontarkan sehingga peneliti mampu melewati setiap lika-liku dengan penuh kelegaan;
 8. Seseorang selaku *special person* yang tidak bisa saya sebutkan namanya, terima kasih karena sejak pertama kali memasuki bangku perkuliahan telah menemani dan kebersamai dalam keadaan apapun serta selalu memberikan motivasi sehingga peneliti mampu menjalani dan menyelesaikan masa-masa perkuliahan yang penuh dengan perjuangan ini tanpa merasa sendirian;
 9. Teruntuk diri saya sendiri sebagai peneliti, “*Good Job Karyn!*”. Terima kasih atas waktu, keringat, tenaga, dan pikiran yang selama ini telah dicurahkan; dan
 10. Seluruh pihak yang sudah membantu dan memberikan dukungan namun tidak dapat peneliti cantumkan secara keseluruhan.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan. Sehingga saran maupun kritik sangat diharapkan mampu membantu penyempurnaan penulisan skripsi ini agar dapat memberikan suatu kebermanfaatan bagi semua pihak.

Surabaya, 21 Juli 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	16
1.4.2 Manfaat Praktis	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Tinjauan Teori	24
2.2.1 Birokrasi.....	24
2.2.1.1 Pengertian Birokrasi.....	24
2.2.1.2 Prinsip Birokrasi	25
2.2.2 <i>Good Governance</i>	25
2.2.2.1 Definisi <i>Good Governance</i>	25
2.2.2.2 Prinsip <i>Good Governance</i>	26
2.2.3 Pelayanan Publik.....	28
2.2.3.1 Definisi Pelayanan Publik	28

2.2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	28
2.2.3.3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	30
2.2.3.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	31
2.2.4 <i>New Public Management</i>	32
2.2.5 <i>Total Quality Management</i>	33
2.2.6 Optimalisasi	35
2.2.6.1 Definisi Optimalisasi.....	35
2.2.6.2 Definisi Optimalisasi Pelayanan	36
2.2.6.3 Model Optimalisasi	37
2.2.7 Administrasi Kependudukan.....	41
2.2.8 <i>Electronic Government</i>	42
2.2.8.1 Konsep <i>Electronic Government</i>	42
2.2.8.2 Tipe Relasi <i>Electronic Government</i>	44
2.3 Kerangka Berpikir	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Lokasi Penelitian	47
3.3 Fokus Penelitian	47
3.4 Sumber Data	50
3.5 Teknik Penentuan Informan	51
3.6 Teknik Pengumpulan Data	51
3.7 Teknik Analisis Data	53
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum	56
4.2 Hasil Penelitian.....	71
4.3 Pembahasan	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	125
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	128

LAMPIRAN.....	140
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Pengaduan Berdasarkan Substansi Triwulan 4 Tahun 2024	2
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Pelayanan Adminduk Secara Luring.....	11
Tabel 1. 3 Jumlah Pengajuan Dokumen Pada Aplikasi POS KETANMU	12
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini	21
Tabel 4. 1 Kecamatan di Kabupaten Mojokerto	57
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kabupaten Mojokerto.....	58
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto	65
Tabel 4. 4 Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan	66
Tabel 4. 5 Data Realisasi Kepemilikan Dokumen Kependudukan	73
Tabel 4. 6 Prosedur Pelayanan POS KETANMU.....	78
Tabel 4. 7 Jarak dan Waktu Tempuh dari Kecamatan ke Kantor	80
Tabel 4. 8 Perbandingan Layanan Sebelum dan Sesudah Adanya Aplikasi Berbasis Website POS KETANMU	84
Tabel 4. 9 Jumlah Pengajuan Dokumen Adminduk Triwulan 1 Tahun 2025.....	98
Tabel 4. 10 Susunan Keanggotaan Tim Pengelola	104
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Pelayanan Online Melalui.....	106
Tabel 4. 12 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Dinas.....	108
Tabel 4. 13 Daftar Inventaris Barang Ruangan Khusus.....	112

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Peningkatan SKM Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto	9
Gambar 1. 2 Nilai SKM Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto	10
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	45
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Model Interaktif	53
Gambar 4. 1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan	60
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto	62
Gambar 4. 3 Tampilan Halaman Depan Aplikasi Berbasis Website POS	69
Gambar 4. 4 Uraian SOP Terbaru Aplikasi POS KETANMU	70
Gambar 4. 5 Nilai SKM Dispendukcapil Kabupaten.....	74
Gambar 4. 6 Detail Nilai SKM Per Unsur	76
Gambar 4. 7 Rencana Perbaikan SOP	79
Gambar 4. 8 Uraian SOP Terbaru Aplikasi POS KETANMU	79
Gambar 4. 9 Dokumentasi Petugas Pos Saat Melakukan Pengiriman	82
Gambar 4. 10 Program TEMAN DILAN	86
Gambar 4. 11 Pelayanan Adminduk di Kantor Kecamatan dan Desa	89
Gambar 4. 12 Ruang Terbuka Hijau Kecamatan Sooko	90
Gambar 4. 13 Sosialisasi Aplikasi POS KETANMU di	93
Gambar 4. 14 Akun Instagram Dispendukcapil	95
Gambar 4. 15 Postingan Instagram Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto	96
Gambar 4. 16 Tampilan Buku Panduan Penggunaan.....	99
Gambar 4. 17 Bentuk Pengajuan Ditolak di Aplikasi POS KETANMU.....	101
Gambar 4. 18 Jumlah Pengajuan Ditolak.....	101
Gambar 4. 19 Kegiatan Pelatihan Khusus Terkait Service Excellent Yang Diikuti Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto	109
Gambar 4. 20 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	111
Gambar 4. 21 Kondisi Unit Komputer Yang Bermasalah	113
Gambar 4. 22 Perangkat Jaringan Internet di Ruangan.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi	140
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	143
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Bakesbangpol	144
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian	145
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	146
Lampiran 6. Tingkat Plagiasi	147
Lampiran 7. Lembar Persetujuan PIC Turnitin.....	148
Lampiran 8. Lembar Persetujuan Publikasi	149
Lampiran 9. <i>Letter of Acceptance</i>	150
Lampiran 10. Sertifikat Jurnal Terakreditasi Sinta 4	151