

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI “PELAKU
PARADEWI” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL 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:

LUCKY ARIZAR
NPM. 21041010025

**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
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI “PELAKU PARADEWI” DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MOJOKERTO

Disusun oleh:
LUCKY ARIZAR
NPM. 21041010025

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Mengetahui,
Pembimbing



Muhammad 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 PENGESAHAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI “PELAKU PARADEWI” DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MOJOKERTO

Disusun oleh:
LUCKY ARIZAR
NPM.21041010025

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
Sosioedukasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Sosial (Terakreditasi Sinta
3), Volume 14 Nomor 4, Desember 2025

Menyetujui,

Pembimbing

Tim Penguji,

1. Ketua


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


Oktarizka Revlandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318

2. Sekretaris


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

3. Anggota


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI "PELAKU PARADEWI" DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN
MOJOKERTO

Disusun oleh:
LUCKY ARIZAR
NPM.21041010025

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 8 Desember 2025

Menyetujui,

Ketua

Sekretaris

Anggota


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318


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


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lucky Arizar
NPM : 21041010025
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi 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 plagiasi pada Skripsi 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, 24 November 2025
Yang Membuat Pernyataan



Lucky Arizar
NPM. 21041010025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi “Pelaku Paradewi” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penelitian ini berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat berkontribusi bagi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam menghadapi tantangan digitalisasi pelayanan pemerintahan.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, dan dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Penulis secara khusus menyampaikan rasa terima kasih kepada Bapak Muhammad Agus Muljanto, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu langkah penulis dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT 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 Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.
6. Kedua orang tua dan kakak penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa tanpa henti.
7. Kamiladia Larasati, Marsha Lenathea, dan Naba Arum Kinasih yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima dengan terbuka segala kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, 20 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
1.4.1 Manfaat Praktis	19
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Landasan Teori	29
2.2.1 Pelayanan Publik.....	29

2.2.2 <i>E-Government</i>	34
2.2.3 Administrasi Kependudukan.....	38
2.2.4 Efektivitas	41
2.2.5 Aplikasi Pelaku Paradewi	46
2.3 Kerangka Berpikir	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Jenis Penelitian	51
3.2 Lokasi Penelitian	52
3.3 Fokus Penelitian	52
3.4 Sumber Data	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Teknik Penentuan Informan	57
3.7 Teknik Analisis Data	59
3.8 Uji Keabsahan Data.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum	65
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto	65
4.1.2 Motto, Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto	66
4.1.3 Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto	67

4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto	68
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto	69
4.1.6 Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto	76
4.1.7 Gambaran Umum Aplikasi Pelaku Paradewi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto	78
4.2 Hasil Penelitian.....	81
4.2.1 Pencapaian Tujuan (<i>Goal Achievement</i>).....	82
4.2.2 Integrasi (<i>Integration</i>).....	99
4.2.3 Adaptasi (<i>Adaptation</i>).....	116
4.3 Pembahasan	130
4.3.1 Pencapaian Tujuan (<i>Goal Achievement</i>).....	131
4.3.2 Integrasi (<i>Integration</i>).....	134
4.3.3 Adaptasi (<i>Adaptation</i>).....	137
4.4 Matriks Hasil Penelitian	141
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	143
5.1 Kesimpulan.....	143
5.2 Saran	145
DAFTAR PUSTAKA	147
LAMPIRAN.....	153

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2020-2024	4
Tabel 1. 2 Perjalanan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Mojokerto.....	6
Tabel 2. 1 Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	25
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian.....	53
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Pegawai	77
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan	77
Tabel 4. 4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	78
Tabel 4. 5 Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Pelaku Paradewi.....	87
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Aduan Pelayanan Pelaku Paradewi Tahun 2024	96
Tabel 4. 7 Matriks Hasil Penelitian.....	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Halaman Utama Website Pelaku Paradewi.....	12
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	49
Gambar 3. 1 Model Analisis Data Miles dan Huberman	61
Gambar 4. 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto .	65
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.....	68
Gambar 4. 3 Alur Pelayanan melalui Aplikasi Pelaku Paradewi untuk Dokumen non KIA dan KTP	80
Gambar 4. 4 Alur Pelayanan melalui Aplikasi Pelaku Paradewi untuk Dokumen KIA dan KTP	80
Gambar 4. 5 Kondisi Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto	93
Gambar 4. 6 Kegiatan Rapat Koordinasi dan Sosialisasi.....	106
Gambar 4. 7 Sosialisasi Aplikasi Layanan Pelaku Paradewi	114
Gambar 4. 8 Unggahan Pelaku Paradewi di Instagram.....	115
Gambar 4. 9 Peliputan Jawa Pos Radar Mojokerto.....	115
Gambar 4. 10 Bimbingan Teknis Petugas Desa di Kecamatan Dlanggu.....	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	153
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian.....	156
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	157
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian	158
Lampiran 5 Cek Plagiasi	159
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	160
Lampiran 7 LOA	161
Lampiran 8 Sertifikat Akreditasi Jurnal	162
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	163

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI “PELAKU PARADEWI” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOJOKERTO

LUCKY ARIZAR
NPM. 210410100025

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori efektivitas Duncan (1973) yang mencakup pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun uji keabsahan menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dinilai efektif. Pada aspek pencapaian tujuan, pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi Pelaku Paradewi lebih cepat, mudah, dan efisien. Pada aspek integrasi, koordinasi antara petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan petugas desa berjalan baik melalui komunikasi intensif, pendampingan teknis, dan pembagian peran yang jelas. Pada aspek adaptasi, kedua pihak pelaksana mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan aplikasi setelah pelatihan, serta didukung oleh infrastruktur dan sarana yang memadai. Secara keseluruhan, pelayanan melalui aplikasi Pelaku Paradewi dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: efektivitas pelayanan, aplikasi Pelaku Paradewi, administrasi kependudukan.

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES TROUGH THE “PELAKU PARADEWI” APPLICATION AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF MOJOKERTO REGENCY

**LUCKY ARIZAR
NPM. 21041010025**

This study aims to describe and analyze the effectiveness of population administration services through the Pelaku Paradewi application at the Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency. This study uses a descriptive qualitative approach with Duncan's (1973) theory of effectiveness, which includes goal achievement, integration, and adaptation. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation, while informant selection techniques used purposive sampling and snowball sampling. Data analysis techniques were carried out through data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing/verification. The validity test used source, technique, and time triangulation. The results of the study show that the population administration services through the Pelaku Paradewi application at the Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency are considered effective. In goal achievement aspect, population document services through the Pelaku Paradewi application are faster, easier, and more efficient. In integration aspect, coordination between the Population and Civil Registration Office and village officials runs well through intensive communication, technical assistance, and clear division of roles. In adaptation aspect, both parties can adjust to the application after training, supported by adequate infrastructure and facilities. Overall, services through the Pelaku Paradewi application are considered effective in improving the quality of population administration services.

Keywords: Service effectiveness, Pelaku Paradewi application, population administration.