

**ANALISIS KEBERHASILAN IMPLEMENTASI INOVASI
ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
PAMEKASAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

LAILA RISK A
NPM. 22041010303

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2026**

**ANALISIS KEBERHASILAN IMPLEMENTASI INOVASI
ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
PAMEKASAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

LAILA RISKHA
NPM. 22041010303

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEBERHASILAN IMPLEMENTASI INOVASI ANJUNGAN
DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DALAM UPAYA PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PAMEKASAN KABUPATEN**

Disusun Oleh:

LAILA RISKA
NPM. 22041010303

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Dr. Agus Widiarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005

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


Prof Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEBERHASILAN IMPLEMENTASI INOVASI ANJUNGAN
DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DALAM UPAYA PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PPENCATATAN SIPIL KABUPATEN PAMEKASAN**

Disusun Oleh:

LAILA RISKA
NPM. 22041010056

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan Diterbitkan pada
PUBLICNESS: *Journal of Public Administration*
Volume 5 Nomor 4, Edisi Desember 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005


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

2. Sekretaris


Dr. Agus widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005

3. Anggota


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,

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


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**ANALISIS KEBERHASILAN IMPLEMENTASI INOVASI ANJUNGAN
DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DALAM UPAYA PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PAMEKASAN**

Disusun Oleh:

LAILA RISKa
NPM. 22041010303

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 17 Juli 2026

Menyetujui,

Ketua

Sekretaris

Anggota


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


Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laila Riska
NPM : 22041010303
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan Bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas-Akhir/Skripsi/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 ~~Tugas-Akhir/Skripsi/Disertasi~~ 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, 16 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan



Laila Riska
NPM.22041010303

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Keberhasilan Implementasi Inovasi Anjungan Dukcapil Mnadiri (ADM) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan)”**. Bersama dengan penyusunan penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.sos, M.Si, selaku dosen pembimbing dengan berbagai perhatian, arahan, saran, serta motivasi yang telah diberikan kepada penulis sehingga memberikan dampak positif dalam mengarahkan dan membimbing penulis, serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis.

Pada kesempatan kali ini, penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasioanal “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasioanal “Veteran” Jawa Timur.

4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Kepada kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan dukungan secara finansial maupun non-finansial selama di perkuliahan, serta doa restu dalam setiap perbuatan ataupun dalam kegiatan penulis.
6. Kepada kedua kakak penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan guna membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang selalu bertahan dalam keadaan apapun bahkan dalam keadaan tersulit pun.
8. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2022 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang saling mendukung untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan perlu adanya penyempurnaan. Segala saran dan kritik sangat membantu penulis yang diharapkan dapat memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Pelayanan Publik.....	21
2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik	25
2.2.3 E-Government	32
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	37
2.2.5 Administrasi Kependudukan.....	39
2.3 Kerangka Berfikir.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43

3.2	Lokasi Penelitian.....	44
3.3	Fokus Penelitian.....	46
3.4	Sumber Data.....	49
3.5	Teknik Penentuan Informan	50
3.6	Teknik Pengumpulan Data	51
3.7	Teknik Analisis Data	53
3.8	Keabsahan Data.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		57
4. 1	Gambaran Umum	57
4.1.1	Letak Geografis dan Administratif Kabupaten Pamekasan	57
4.1.2	Kondisi Demografi di Kabupaten Pamekasan	58
4.1.3	Profil Dispendukcapil Kabupaten Pamekasan	59
4.1.4	Visi dan Misi Dispendukcapil Kabupaten Pamekasan.....	61
4.1.5	Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Pamekasan	61
4.1.6	Komposisi Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Pamekasan	64
4.1.7	Jenis Pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Pamekasan.....	65
4.1.8	Gambaran umum Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).....	66
4. 2	Hasil Penelitian	68
4.2.1	Penggunaan (<i>Use</i>)	68
4.2.2	Kinerja (<i>Performance</i>)	77
4.2.3	Sikap dan Keyakinan Pengguna (<i>User attitudes and beliefs</i>)	84
4.2.4	Integrasi ke dalam organisasi (<i>Integration into the organization</i>)....	90
4.2.5	Efektivitas upaya implementasi (<i>Effectiveness of implementation effort</i>) ..	94
4. 3	Pembahasan.....	100
4.3.1	Penggunaan (<i>Use</i>)	101
4.3.2	Kinerja (<i>Performance</i>)	104
4.3.3	Sikap dan keyakinan pengguna(<i>User attitude and beliefs</i>).....	107
4.3.4	Integrasi ke dalam organisasi (<i>Integration into the organization</i>)..	109
4.3.5	Efektivitas upaya implementasi (<i>Effectiveness of implementation effort</i>)	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		114
5. 1	Kesimpulan	114
5. 2	Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Berdasarkan Literasi Digital Kabupaten/Kota di Jawa Timur.....	7
Tabel 1. 2 Jumlah Pelayanan ADM dan Pelayanan Kantor Dukcapil Kab. Pamekasan.....	8
Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang	18
Tabel 4. 1 Kecamatan di Kabupaten Pamekasan	57
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kabupaten Pamekasan	59
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai PNS Dispendukcapil Kabupaten Pamekasan Berdasarkan Golongan	64
Tabel 4. 4 Komposisi Pegawai PPPK Dispendukcapil Kabupaten Pamekasan Berdasarkan Golongan	64
Tabel 4. 5 Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	65
Tabel 4. 6 Jumlah Pelayanan ADM.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks SPBE Provinsi Jawa Timur	4
Gambar 1. 2 Jumlah Wajib KTP dan Rekam KTP EL	10
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	42
Gambar 3. 1 Komposisi Data Analisa	53
Gambar 4. 1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	60
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Pamekasan	62
Gambar 4. 3 Rumah Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Kabupaten Pamekasan	67
Gambar 4. 4 Pelayanan Perekaman KTP di Rumah Anjungan Dukcapil Mandiri	71
Gambar 4. 5 Pelayanan di Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri	72
Gambar 4. 6 Nilai SKM Disdukcapil Kab. Pamekasan Tahun 2022-2026	75
Gambar 4. 7 Cara Cetak Adminduk di Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri	79
Gambar 4. 8 Cara Cetak Adminduk di Kantor Dukcapil Kab.Pamekasan	80
Gambar 4. 9 Layanan sebelum adanya ADM dan sesudah adanya ADM	82
Gambar 4. 10 Pendampingan Oleh Petugas Dispendukcapil Saat Pelayanan di Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri.....	86
Gambar 4. 11 Informasi Pelayanan ADM di Medsos	96
Gambar 4. 12 Pelayanan di Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	124
Lampiran 2 Pedoman Observasi	127
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi	129
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	130
Lampiran 5 Matriks Hasil dan Pemabahasan Penelitian.....	132
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	137
Lampiran 7 Letter Of Acceptance	138
Lampiran 8 Sertifikat Akreditasi Jurnal	139
Lampiran 9 Surat Pengantar Penelitian.....	140
Lampiran 10 Bukti Plagiasi.....	141

ABSTRAK

Analisis Keberhasilan Implementasi Inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan

Laila Riska
NPM. 22041010303

Pelayanan publik menjadi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena merupakan wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat. Administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan dasar yang dibutuhkan masyarakat. Namun, berbagai permasalahan dalam penyelenggaraannya masih memengaruhi kualitas pelayanan. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri meluncurkan inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai bentuk digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan, sehingga masyarakat dapat mengakses serta mencetak dokumen kependudukan secara mandiri. Kabupaten Pamekasan merupakan Kabupaten yang menerapkan Inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), namun masih ditemukan permasalahan pada pengimplementasiannya. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis implementasi Inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam peningkatan kualitas pelayanan di dispendukcapil Kab.pamekasan. Penelitian ini akan menggunakan teori dari Real dan Poole (2005) dengan lima fokus analisis yaitu: Penggunaan (*Use*), Kinerja (*Performance*), Sikap dan keyakinan pengguna (*User attitudes and beliefs*), Integrasi ke dalam organisasi (*Integration into the organization*), Efektivitas upaya implementasi (*Effectiveness of implementation effort*). Hasil penelitian menunjukkan Implementasi Inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) berhasil meningkatkan kualitas pelayanan di dispendukcapil Kab.Pamekasan. Inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) efektif mengurangi antrean layanan di kantor dukcapil, serta efektif dalam memberikan kemudahan dan kecepatan layanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Kabupaten Pamekasan

ABSTRACT

Analysis of the Success of the Implementation of the Independent Dukcapil Pavilion (ADM) Innovation in an Effort to Improve the Quality of Public Services at the Population and Registration Office of Pamekasan Regency

Laila Riska
NPM. 22041010303

Community Public services are important in the administration of government because it is a form of government responsibility in meeting the needs and rights of the community. Population administration is one of the basic services needed by the community. However, various problems in its implementation still affect the quality of service. In realizing quality services, the Directorate General of Population and Civil Registration (Ditjen Dukcapil) of the Ministry of Home Affairs launched the innovation of the Independent Dukcapil Pavilion (ADM) as a form of digitization of population administration services. This innovation aims to improve the convenience, speed, and efficiency of services, so that people can access and print population documents independently. Pamekasan Regency is a district that implements the Independent Dukcapil Pavilion (ADM) Innovation, but problems are still found in its implementation. This research was conducted to analyze the implementation of the Independent Dukcapil Pavilion (ADM) Innovation in improving the quality of services in the Pamekasan Regency Dispendukcapil. This study will use the theory from Real and Poole (2005) with five focus of analysis, namely: Use, Performance, User attitudes and beliefs, Integration into the organization, Effectiveness of implementation effort. The results of the study show that the Implementation of the Independent Dukcapil Pavilion (ADM) Innovation has succeeded in improving the quality of service in the Pamekasan Regency Dispendukcapil. The innovation of the Independent Dukcapil Pavilion (ADM) is effective in reducing service queues at the dukcapil office, as well as effective in providing convenience and speed of service to the community.

Keywords: Innovation of Independent Dukcapil Pavilion (ADM), Public Services, Population Administration, Pamekasan Regency