

**INOVASI “PELAKU PARADEWI” (PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN KHUSUS BAGI PETUGAS DESA/KELURAHAN
MELALUI *WEBSITE*) DI KABUPATEN MOJOKERTO**

SKRIPSI



OLEH

THEOFILA CHEVARA AIRA NAZAPUTRI
NPM. 22041010134

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

2026

**INOVASI “PELAKU PARADEWI” (PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN KHUSUS BAGI PETUGAS DESA/KELURAHAN
MELALUI *WEBSITE*) DI KABUPATEN MOJOKERTO**

SKRIPSI



OLEH

THEOFILA CHEVARA AIRA NAZAPUTRI
NPM. 22041010134

**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
INOVASI “PELAKU PARADEWI” (PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN KHUSUS BAGI PETUGAS DESA/KELURAHAN
MELALUI *WEBSITE*) DI KABUPATEN MOJOKERTO

Disusun oleh:

Theofila Chevara Aira Nazaputri
NPM. 22041010134

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING


Rosvidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP.
NIP. 1993031162022032008

Mengetahui,

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


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

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI “PELAKU PARADEWI” (PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN KHUSUS BAGI PETUGAS DESA/KELURAHAN
MELALUI ~~WEBSITE~~) DI KABUPATEN MOJOKERTO**

Disusun oleh:

Theofila Chevara Aira Nazaputri

NPM. 22041010134

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada GOVERNANCE :
Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 13 Nomor 9, September 2026

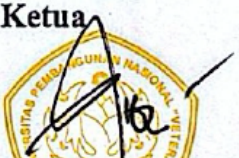
Menyetujui,

Pembimbing

Tim Penguji:

1. Ketua


Rosyidatuzzahro A., S.AP., M.AP.
NIP. 1993031162022032008


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

2. Sekretaris


Rosyidatuzzahro A., S.AP., M.AP.
NIP. 1993031162022032008

3. Anggota


Sarah Meirina S., S.AP., M.PA.
NIP. 199705022024062001

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


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

LEMBAR REVISI

**INOVASI “PELAKU PARADEWI” (PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN KHUSUS BAGI PETUGAS DESA/KELURAHAN
MELALUI *WEBSITE*) DI KABUPATEN MOJOKERTO**

Disusun oleh:

Theofila Chevara Aira Nazaputri

NPM. 22041010134

Telah Direvisi dan Disahkan pada tanggal 20 Juli 2026

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota

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

Rosvidatuzzahro A., S.AP., M.AP
NIP. 1993031162022032008

Sarah Meirina S., S.AP., M.PA.
NIP. 199705022024062001

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Theofila Chevara Aira Nazaputri
NPM : 22041010134
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas 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 plagiat 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, 17 Juli 2026
Yang membuat pernyataan



Theofila Chevara Aira N.
NPM. 22041010134

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelaku Paradewi (Pelayanan Administrasi Kependudukan Khusus bagi Petugas Desa / Kelurahan melalui *Website*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto”**.

Penyelesaian penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas oleh dorongan dan dukungan dari berbagai pihak, yang menurut penulis sangat berarti. Selain itu, sebagai bentuk hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing. Atas bimbingan, arahan, dan waktunya yang bermanfaat hingga tersusunnya skripsi ini dengan baik.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, arahan, dan bantuan bagi penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, diantaranya :

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 Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jawa Timur;

4. Ibu Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas kesabaran dan ketulusan dalam membimbing serta mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini. Dukungan dan kepercayaan yang diberikan sangat berarti bagi penulis;
5. Bapak Bayu Priambodo S.IP., M.IP selaku dosen wali. Terima kasih atas perhatian, arahan, dan motivasi yang telah diberikan sejak awal masa studi;
6. Seluruh dosen Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama studi perkuliahan;
7. Bapak Norman Handhito S.IP., M.SS selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto yang telah mengizinkan penulis untuk penelitian skripsi;
8. Ibu Wuryani, S.H., M.M selaku Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian skripsi;
9. Papa Andreas Kristianto, yang telah membesarkan penulis seorang diri dengan kasih sayang dan menjadi orang pertama yang selalu ada di setiap langkah hidup penulis. Terima kasih atas segala kerja keras, pengorbanan yang dilakukan demi memberikan pendidikan terbaik bagi penulis. Tanpa usaha dan doa yang tak pernah putus dari Papa, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan;
10. Uti Anik dan Kung Darsono, yang telah membantu merawat penulis sejak kecil hingga saat ini. Terima kasih untuk segala kasih sayang yang selalu

diberikan, selalu bersedia membantu memenuhi kebutuhan penulis, memberikan doa dan dukungan terbaik untuk penulis menyelesaikan skripsi ini;

11. Ibunda Yulinda Prantina, yang telah hadir ditengah kehidupan penulis. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, semangat dan doa yang selalu diberikan kepada penulis. Kehadiran ibun melengkapi kebahagiaan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
12. Adrian Rajadeva Nazaputra dan Aleanda Rinjani Putri Haris selaku adik – adik penulis. Terima kasih atas kasih sayang, canda, tawa, dan dukungan yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini;
13. Tante Beatrick, Om Kiki, Tante Sylvia, Om Candra, Adik Cinta, Adik Christo, Adik Gio. Terima kasih atas segala dukungan dan doa yang senantiasa menemani penulis;
14. Mama Herdina Oktrida, yang telah melahirkan penulis. Terima kasih atas perhatian, dukungan, nasihat, dan doa yang diberikan kepada penulis;
15. Dhea Ayu Adinda, sahabat yang setia menemani penulis dalam mengerjakan skripsi. Terima kasih selalu bersedia membantu penulis dalam segala hal untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini;
16. Mahasiswa Teknik Industri ITS NRP 5010241051, Dana Februa Brahmani. Terima kasih telah menjadi pendengar yang baik, *support system* selama penulisan skripsi ini. Semoga langkahnya selalu dimudahkan untuk menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan pekerjaan yang diimpikan.

17. Monica Octaviana Wijaya, Almer Sheehan Tanov, Ishtifa'iyah, Adisty Dwinda Trapsila, D'andra Maydzarin Amadea, sahabat dekat penulis yang senantiasa memberikan bantuan, semangat, dan hiburan ketika penulis merasa sedih.
18. Rahma Farahdini Putri, Nur Aini Fatjeriyah, Addin Thathit Yudha, sahabat sejak pertama dan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah saling membantu satu sama lain, mendukung, dan memberikan masukan atas penyusunan penulisan skripsi;
19. Satria Dwi Nugraha, Gita Anggraini, Nazar Ibnu Ibrahim, teman yang selalu memberikan arahan, perhatian, dan semangat untuk penulis segera menyelesaikan skripsi;
20. Divisi Liburan yang senantiasa menyempatkan waktu untuk saling menguatkan dan support untuk penyusunan skripsi ini;
21. Seluruh teman – teman penulis dan pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini;

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena sebab itu, kritik dan saran yang membangun bagi skripsi ini sangat peneliti harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Terima kasih.

Surabaya, 17 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT BEBAS PLAGIASI	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Landasan Teori.....	28
2.2.1 Pelayanan Publik.....	28
2.2.2 Administrasi Kependudukan	36
2.2.3 Inovasi	37
2.2.4 <i>E-Government</i>	42
2.3 Kerangka Berpikir	45
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Lokasi Penelitian	50
3.3 Fokus dan Sub Fokus Penelitian	52

3.4 Sumber Data	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.6 Teknik Penentuan Informan	59
3.7 Teknik Analisis Data	60
3.8 Keabsahan Data	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
4.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto	65
4.2 Hasil Penelitian	80
4.2.1 <i>Sources of Innovation</i> (Sumber Inovasi)	81
4.2.2 <i>Implementation Process</i> (Proses Implementasi)	87
4.2.4 <i>Outcomes and Impact</i> (Hasil dan Dampak)	105
4.3 Pembahasan	114
4.3.1 Sumber Inovasi	114
4.3.2 Proses Implementasi	119
4.3.3 Dukungan dan Hambatan	124
4.3.4 Hasil dan Dampak	131
BAB V Penutup	138
5.1 Kesimpulan	138
5.2 Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	144
PETUGAS DESA/KELURAHAN	152
MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN	153

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Relevansi Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 Alur Pelayanan melalui <i>Website</i> Pelaku Paradewi	91
Tabel 4.2 Data Jumlah Desa yang memanfaatkan Pelaku Paradewi	95
Tabel 4.3 Jumlah Pengajuan Dokumen Administrasi Kependudukan Melalui Pelaku Paradewi Tahun 2025	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Kualitas PelayananTampilani.....	4
Gambar 1.2	Tampilan Halaman Utama <i>Website</i> Pelaku Paradewi.....	9
Gambar 3.1	Model Miles, Huberman, dan Saldana.....	62
Gambar 4.1	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.....	68
Gambar 4.2	Bagan Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Mojokerto	68
Gambar 4.3	Keadaan Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	70
Gambar 4.4	Kondisi Kantor Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sebelum Adanya Inovasi Pelaku Paradewi	82
Gambar 4.5	Tampilan <i>Dashboard</i> Pelaku Paradewi.....	87
Gambar 4.6	Peresmian Inovasi Pelaku Paradewi di Desa Curahmojo.....	89
Gambar 4.7	List Pengajuan KTP	92
Gambar 4.8	Kondisi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah Adanya Inovasi Pelaku Paradewi	105
Gambar 4.9	Pelayanan Pelaku Paradewi Desa Simongagrok, Kecamatan Dawarblandong	106
Gambar 4.10	Operator Pelaku Paradewi.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi	25
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Penelitian	25
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi	252
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	253
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	25
Lampiran 6 Lembar Persetujuan publikasi Ilmiah	157
Lampiran 7 LoA Artikel Ilmiah	158

ABSTRAK

INOVASI “PELAKU PARADEWI” (PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KHUSUS BAGI PETUGAS DESA/KELURAHAN MELALUI *WEBSITE*) DI KABUPATEN MOJOKERTO

THEOFILA CHEVARA AIRA NAZAPUTRI

NPM. 22041010134

Pelayanan administrasi kependudukan di wilayah pedesaan sering menghadapi kendala aksesibilitas akibat jarak dan keterbatasan infrastruktur, sehingga mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto mengembangkan inovasi Pelaku Paradewi, yaitu layanan administrasi kependudukan berbasis *website* yang dikhususkan bagi petugas desa/kelurahan. Penelitian ini bertujuan menganalisis secara komprehensif proses kemunculan, implementasi, faktor pendukung dan penghambat, serta dampak dari inovasi tersebut dengan menggunakan kerangka teori inovasi sektor publik Mulgan dan Albury (2003) yang mencakup empat tahapan inovasi, yaitu *sources of innovation*, *implementation process*, *barriers and enablers*, dan *outcomes and impact*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Pelaku Paradewi lahir dari kebutuhan mengurangi antrean pelayanan dan mengevaluasi kelemahan inovasi sebelumnya. Implementasi berlangsung secara bertahap dan berhasil memperluas jangkauan dari 50 desa pada tahun 2023 menjadi 304 desa/kelurahan pada tahun 2025, meski belum terintegrasi penuh dengan SIAC Terpusat. Faktor pendukung berupa komitmen pemerintah daerah dan pelatihan petugas lebih dominan dibandingkan hambatan seperti keterbatasan jaringan internet. Dampak inovasi terlihat dari efisiensi pelayanan, peningkatan akurasi data, dan kepuasan masyarakat, meskipun perannya masih bersifat komplementer terhadap layanan tatap muka. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi Pelaku Paradewi telah berjalan baik namun masih memerlukan penguatan integrasi sistem dan infrastruktur digital.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Pelaku Paradewi, Administrasi Kependudukan, *e-government*, Kabupaten Mojokerto.

ABSTRACT

INNOVATION OF PELAKU PARADEWI (SPECIALIZED POPULATION ADMINISTRATION SERVICE FOR VILLAGE/SUB-DISTRICT OFFICERS THROUGH A WEBSITE) AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF MOJOKERTO REGENCY

THEOFILA CHEVARA AIRA NAZAPUTRI
NPM. 22041010134

Population administration services in rural areas often face accessibility challenges due to distance and limited infrastructure, prompting the Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency to develop the Pelaku Paradewi innovation, a *website*-based population administration service designed specifically for village/sub-district officers. This research aims to comprehensively analyze the emergence process, implementation, supporting and inhibiting factors, and impact of this innovation using the public sector innovation framework of Mulgan and Albury (2003), which encompasses four dimensions: sources of innovation, implementation process, barriers and enablers, and outcomes and impact. The study employs a qualitative approach with a case study design, in which data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, then analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing/verification techniques. The results show that the Pelaku Paradewi innovation emerged from the need to reduce service queues and to address the weaknesses of previous innovations. Implementation proceeded in stages and successfully expanded coverage from 50 villages in 2023 to 304 villages/sub-districts in 2025, although it has not yet been fully integrated with the Centralized SIAK (Population Administration Information System). Supporting factors, such as local government commitment and officer training, were found to be more dominant than inhibiting factors like limited internet connectivity. The innovation's impact is reflected in improved service efficiency, greater data accuracy, and increased community satisfaction, although it still functions as a complementary channel to face-to-face services. The study concludes that the Pelaku Paradewi innovation has run well but still requires stronger system integration and digital infrastructure.

Keywords: *Public Service Innovation, Pelaku Paradewi, Population, Administration, e-government, Mojokerto Regency*