

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-KIOS
DI KECAMATAN SUKOLILO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

ADRIANUS ARSAN ALEN

NBI : 1111408539

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

2018

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-KIOS
DI KECAMATAN SUKOLILO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

ADRIANUS ARSAN ALEN

NBI : 1111408539

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2018**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Adrianus A. Alen

N.P.M : 1111 408 539

Judul : IMPLEMENTASI PROGRAM *E-KIOS* DI KECAMTAN SUKOLILO

Surabaya, 30 Juli 2018

**Mengetahui:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

**Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing**

Dr. Endro Tjahjono, M.M

Dr. Rachmawati Novaria, M.M

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji:

1. **Dr. Rachmawati Novaria, MM.**

Ketua

2. **Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS.**

Anggota

3. **Drs. Bagoes Soenarjanto, MSi.**

Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Adrianus A. Alen

NEH : 1111408539

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi Program E-Kios di Kecamatan Sukolilo

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 02 Agustus 2018

Yang membuat Pernyataan



**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : ADRIANUS A. ALEN
Nomor Mahasiswa : 1111 400 539

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada
Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

IMPLEMENTASI PROGRAM E-KIOS
DI KECAMATAN SUKOLILO

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan
UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk
media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan
secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun
memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 10 Desember 2018

Yang menyatakan



(Adrianus A. Alen)

ABSTRAK

Pemerintah Kota Surabaya telah mengeluarkan terobosan baru yaitu program e-Kios. Program e-Kios merupakan salah satu perwujudan dari *electronic government*. E-Kios merupakan suatu terobosan program pemerintah Kota Surabaya di bidang administrasi kependudukan (*E-Lampid*), kesehatan (*E-Health*), pendidikan (*E-Pendidikan*), dan perizinan (*Surabaya Single Window*) yang berbasis teknologi dan internet yang menjadikan *e-Kios* sebagai salah satu upaya untuk peningkatan pelayanan terhadap masyarakat Kota Surabaya yang efisien. permasalahan yang terjadi pada program *e-Kios* di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Masalah ini timbul dikarenakan mesin *e-Kios* yang sering *trouble*, jaringan internet yang buruk, layar sentuhnya sering terganggu, tidak terbacanya data pemohon ketika memasukan data seperti NIK (Nomor Induk Kependudukan), dan masyarakat lebih memilih pelayanan publik secara manual.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, oservasi, dokumentasi. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan program *e-Kios* dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program e-Kios di Kecamatan Sukolilo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penerapan program *e-Kios* di Kecamatan Sukolilo belum maksimal. Menurut George C. Edward III ada empat variabel yang mempengaruhi implementasi dari suatu program, yaitu komunikasi, sumber daya, infrastruktur birokrasi, dan disposisi.

Kata Kunci: *Electronical government*, E-Kios

ABSTRACT

The Surabaya City Government has issued a new breakthrough, the e-Kiosk program. The e-Kiosk program is one manifestation of electronic government. E-Kiosk is a breakthrough program of the Surabaya City government in the field of population administration (E-Lampid), health (E-Health), education (E-Education), and licensing (Surabaya Single Window) based on technology and the internet that makes e-Kiosk as one of the efforts to improve service for the people of Surabaya City is efficient. the problems that occur in the e-Kiosk program in Sukolilo Subdistrict, Surabaya City, have various problems related to public services. This problem arises because e-Kiosk machines are often trouble, bad internet networks, touch screens are often disrupted, the applicant's data is not readable when entering data such as NIK (Population Registration Number), and the public prefers public service manually.

This research is a qualitative descriptive study. Data collection techniques using interview techniques, observations, documentation. The purpose of this study is to determine the implementation of e-Kiosk program and the factors that influence the implementation of e-Kiosk program in Sukolilo District.

The results of this study indicate that the implementation of e-Kiosk program in Sukolilo Sub-district has not been maximized. According to George C. Edward III there are four variables that affect the implementation of a program, namely communication, resources, bureaucratic infrastructure, and disposition.

Word keys: : Electronical government, E-Kios

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yesus yang telah melimpahkan rahmat, cinta dan kasih-Nya, sehingga saya selaku penulis menyelesaikan karya ilmiah saya yang berjudul: “Implementasi Program E-Kios di Kecamatan Sukolilo”. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini untuk memenuhi syarat-syarat pencapaian gelar sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ilmu dan Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 194 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari betul bahwa banyak pihak yang telah terlibat dalam membantu menyelesaikan skripsi ini, maka dari itu dari hati yang tulus penulis mengucapkan trima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mulyarito Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fisip Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Zakariya, MS., MM selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku Dosen Pembimbing satu
5. Bapak Prof.Dr. Agus Sukristiyanto, MS selaku Dosen Pembimbing dua
6. Kepada semua pihak dari Kecamatan Sukolilo yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan telah banyak memberikan informasi kepada saya guna untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk kedua orang tua saya dan keluarga yang telah membantu saya dengan doa dan semua pengorabanan mereka untuk saya selama ini.
8. Kerabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
9. Semua teman-teman angkatan 2014 jurusan adminiistrasi publik

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua dan semoga skripsi ini membawa manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Agustus 2018

Adrianus A. Alen

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Tanda Persetujuan Skripsi.....	iii
Tanda Pengesahan Skripsi.....	iv
Surat Pernyataan Keaslian.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Implementasi Kebijakan.....	14
2.2.2 Model Implementasi Kebijakan.....	17
2.2.3 Tahap-Tahap Kebijakan Publik.....	20
2.2.4 Faktor-Faktor Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik.....	21
2.3 Program <i>E-Kios</i>	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Informan.....	26
3.4 Tipe dan Sumber Data.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6 Keabsahan.....	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	28

BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Dekripsi Objek.....	30
4.1.1 Sarana dan Prasarana.....	31
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Sukolilo.....	32
4.1.3 Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi.....	33
4.1.3.1 Tugas dan Fungsi Camat.....	33
4.1.3.2 Tugas dan Fungsi Sekretaris Camat.....	34
4.1.3.3 Tugas dan Fungsi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.....	35
4.1.3.4 Tugas dan Fungsi Sub Keuangan.....	35
4.1.3.5 Tugas dan Fungsi seksi Tata Pemerintahan.....	36
4.1.3.6 Tugas dan Fungsi Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.....	36
4.1.3.7 Tugas dan Fungsi Seksi Ketentraman dan Ketertiban umum....	37
4.1.3.8 Tugas dan Fungsi Seksi Perekonomian	37
4.1.3.9 Tugas dan Fungsi Seksi Fisik dan Prasarana.....	38
4.1.3.10 Struktur Organisasi Kecamatan Sukoilo.....	39
4.2 Penyajian Data.....	39
4.2.1 Implementasi Program E-Kios di Kecamatan Sukolilo.....	39
4.2.2 Faktor yang menyebabkan Implementasi Program E-Kios.....	42
4.3 Pembahasan.....	53
4.3.1 Implementasi Program E-Kios di Kecamatan Sukolilo.....	53
4.3.2 Faktor yang menyebabkan Implementasi Program E-Kios.....	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 kesimpulan.....	56
5.2Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA.....	58
---------------------	----

LAMPIRAN.....	60
---------------	----

DAFTAR TABEL

2.1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	9
--------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Kecamatan Sukolilo.....	40
Gambar 4.1.3.10 Struktur Organisasi Kecamatan Sukolilo.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Lampiran 2: Salinan Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 3: Salinan Surat Perijinan Penelitian

Lampiran 4: Salinan Lembar Revisi Skripsi

Lampiran 5: Salinan Hasil Turnitin Skripsi