

**IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU (SIPANDU) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN TULUNGAGUNG KABUPATEN
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



Oleh :
SILVIYA ERIANA PUTRI
NBI 1111800168

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU (SIPANDU) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN TULUNGAGUNG KABUPATEN
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



Oleh :
SILVIYA ERIANA PUTRI
NBI : 1111800168

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

TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Silviya Eriana Putri

NBI : 1111800168

Judul : Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPANDU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

Surabaya, 21 Juni 2022

Dosen Pembimbing I

**Mengetahui,
Di Setujui Oleh**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP : 201208701

Drs. Adi Soesiantoro, M.SI

NPP. 20110880136

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 21 Juni 2022

Dewan Pengaji :

1. Drs. Adi Soesiantoro, M.SI

2. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si

3. Drs. Supri Hartono, MS

Mengetahui

Dekan FISIP Untag Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwiniarti, M.P.

NPP : 201208701

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Mahasiswa : Silviya Eriana Putri
NBI 1111800168
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (Sipandu) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi ini saya buat adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri 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 karya ilmiah orang lain tersebut akan dicantumkan sumber dan menyantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumber dan tidak menyantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui dewan pengaji.

Surabaya, 13 Juni 2022



(Silviya Eriana Putri)



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silviya Eriana Putri
NBI/ NPM 1111800168
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**"Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPANDU)
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan
Tulungagung Kabupaten Tulungagung"**

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 13 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Silviya Eriana Putri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah.....

Skripsi ini saya dedikasikan untuk orang yang sangat saya sayangi. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan kepada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Ketika dunia menutup pintunya pada saya , bapak dan ibu membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untuk saya. Terimakasih Bapak Muchlis dan Ibu Sunarti karena selalu ada untuk saya hingga saat ini dan selalu mendoakan yang terbaikuntuk anak-anaknya. Saya akan selalu membutuhkan doa mu untuk perjuanganku selanjutnya...

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Silviya Eriana Putri
2. Tempat / Tanggal Lahir : Tulungagung / 29 Februari 2000
3. Alamat Tempat Tinggal : Jln. P. DIPONEGORO No. 41 RT/RW
03/05 Tamanan Kecamatan Tulungagung
Kabupaten Tulungagung.
4. Nomor telepon 085707163580
5. E-mail : silviyaeriana155@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : SDN 1 Tamanan (2006-2012)
SMPN 5 Tulungagung (2012-2015)
SMAN 1 Tulungagung (2015-2018)
7. Pengalaman Organisasi : -
8. Publikasi Ilmiah : -
9. Prestasi : -

ABSTRACT

Silviya Eriana Putri. 2022. Implementation of the Integrated Administrative Service System (Sipandu) in Improving the Quality of Public Services at the Tulungagung District Office, Tulungagung Regency. Dr. Tri Yulianti, M.Si

The Integrated Administrative Service System (SIPANDU) application is a service innovation created due to the Covid-19 pandemic in early 2021. So in making this application it is useful to make it easier for the public as service applicants and to develop digital-based services.

This study aims to determine the implementation of the SIPANDU application in improving the quality of public services at the Tulungagung District Office, Tulungagung Regency and to analyze the supporting and inhibiting factors of the implementation of the SIPANDU application.

The research method used in this research is descriptive qualitative. Data collection is done by conducting interviews, observations, and documentation. The object of this research is Tulungagung District and 4 Kelurahan (Bago, Botoran, Kedungsoko, and Kauman).

The results of this analysis, the implementation of the SIPANDU application has been running effectively and well. However, there are several obstacles related to the lack of socialization, the absence of digital signatures, the provision of incentives that do not yet exist, the internet network always experiences errors, has not coordinated with other stakeholders, namely DISPENDUKCAPIL, and limited budget and HUMAN RESOURCES.

The conclusion obtained in this study is that the implementation of the SIPANDU application can run effectively based on community assessments regarding digital-based service regulations. By looking at the people who are satisfied, this also affects the level of quality of public services at the Tulungagung District Office, which is considered good, although there are several obstacles from the implementers.

Keywords: Implementation, SIPANDU Application, Service Quality

ABSTRAK

Silviya Eriana Putri. 2022. **Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (Sipandu) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.** Dr. Tri Yulianti, M.Si

Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPANDU) merupakan sebuah inovasi pelayanan yang dibuat karena adanya pandemi Covid-19 pada awal Tahun 2021. Sehingga dalam pembuatan aplikasi ini berguna untuk memudahkan masyarakat sebagai pemohon pelayanan serta untuk mengembangkan pelayanan berbasis digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Aplikasi SIPANDU dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung serta menganalisis faktor pendukung serta penghambat dari implementasi Aplikasi SIPANSU.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Kecamatan Tulungagung dan 4 Kelurahan (Bago, Botoran, Kedungsoko, dan Kauman).

Hasil dari analisis ini, dalam pengimplementasian Aplikasi SIPANDU sudah berjalan dengan efektif dan terlaksana dengan baik. Akan tetapi, terdapat beberapa kendala terkait bentuk sosialisasi yang kurang, belum adanya tanda tangan digital, pemberian insentif yang belum ada, jaringan internet selalu mengalami eror, belum berkoordinasi dengan stakeholder lainnya yaitu DISPENDUKCAPIL, serta keterbatasan anggaran dan SUMBER DAYA MANUSIA.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah implementasi Aplikasi SIPANDU dapat berjalan secara efektif berdasarkan penilaian masyarakat terkait peraturan pelayanan berbasis digital. Dengan melihat masyarakat yang sudah merasa puas hal ini juga mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tulungagung sudah dinilai baik meskipun terdapat beberapa kendala dari pelaksana.

Kata kunci: Implementasi, Aplikasi SIPANDU, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufiq, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga umatnya hingga akhir zaman, aamiin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Judul yang penulis ajukan yaitu “Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPANDU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tulunagung Kabupaten Tulungagung”.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuanbimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

- Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA.,CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Ibu Anggraeny Puspitaningtyas S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Ibu Dr. Tri Yulianti, Msi selaku Dosen pembimbing pertama saya yangtelah memberikan arahan dan kritikan untuk menyelesaikan skripsi.
- Bapak Drs. Adi Susiantoro, Msi selaku Dosen pembmbing kedua sayayang telah berkenan memberikan saran serta arahan dalam menyusun skripsi ini.
- Dosen-dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu bermanfaat dari semester awal hingga saat ini
- Seluruh jajaran Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu seluruh proses administrasi dari semester awal hingga saat ini
- Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat hingga saya dapat menyelesaikan penelitian dengan baik

- Orang-orang yang saya sangat sayangi Bapak Muchlis, Ibu Sunarti, Ayah Bekti, Bunda Vita dan Kakak saya Andesa Erika V.R yang selalu mendukung, mendoakan dan mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- Pasangan saya Elang Damai Alif Syahputra yang selalu sabar dan rela meluangkan waktunya untuk terus memberikan dukungan dan menemani saya serta membantu saya dalam proses penelitian berlangsung hingga selesai.
- Sahabat saya Pepi yang telah mendengarkan keluh kesah saya selama ini dan membantu saya dalam penelitian berlangsung.
- Rekan seperjuangan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Marcelino, Akhla, Firda, dan Asri yang selalu mau direpotkan dan senantiasa memberikan penjelasan terutama dalam hal mendadak.

Surabaya, 13 Juni 2022



Silviya Eriana Putri
1111800168

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Critical Riview Jurnal Nasional	10
2.3 Landasan Teori.....	12
2.3.1 Implementasi kebijakan	12
2.3.2 Electronic Goverment.....	17
2.3.3 Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPANDU).....	20
2.3.4 Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.5 Teori Tringulasi.....	24
2.4 Kerangka Konseptual	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Lokasi Penelitian	25
3.3 Fokus Penelitian.....	25
3.4 Sumber Data	26
3.4.1 Data Primer	26
3.4.2 Data Sekunder	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28

3.6 Teknik Analisis Data	28
3.7 Teknik Pengambilan Sampel	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran	31
4.2 Hasil Penelitian	32
4.2.1 Komunikasi.....	32
4.2.2 Sumber daya	38
4.2.3 Disposisi atau Sikap Birokrasi	49
4.2.4 Struktur Birokrasi	50
4.2.5 Kualitas Implementasi Aplikasi SIPANDU di Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.....	57
4.2.5.1 Tangibles	57
4.2.5.2 Reability	58
4.2.5.3 Responsiveness.....	59
4.2.5.4 Assurance	60
4.2.5.5 Emphaty	60
4.3 Pembahasan	61
4.3.1 Komunikasi.....	63
4.3.2 Sumber daya	65
4.3.3 Disposisi atau Sikap Birokrasi	67
4.3.4 Struktur Birokrasi	68
4.3.5 Kualitas Implementasi Aplikasi SIPANDU	70
4.3.6 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	74
BAB V PENUTUP.....	77
5.1 KESIMPULAN.....	77
5.2 SARAN	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kelurahan Kecamatan Tulungagung.....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 3.1 Daftar Narasumber Kecamatan Tulungagung	27
Tabel 4.1 Jumlah Data Terinput di Aplikasi SIPANDU Kelurahan Bago.....	34
Tabel 4.2 Jumlah Data Terinput di Aplikasi SIPANDU Kelurahan Kedungsoko .	34
Tabel 4.3 Jumlah Data Terinput di Aplikasi SIPANDU Kelurahan Kauman	35
Tabel 4.4 Jumlah Data Terinput di Aplikasi SIPANDU Kelurahan Botoran	35
Tabel 4.5 Sarana Pelayanan di Kelurahan Bago	46
Tabel 4.6 Sarana Pelayanan di Kelurahan Kedungsooko.....	47
Tabel 4.7 Sarana Pelayanan di Kelurahan Kauman	48
Tabel 4.8 Sarana Pelayanan di Kelurahan Botoran	49
Tabel 4.9 Struktur Organisasi sederhana di Kecamatan Tulungagung	51
Tabel 4.10 Struktur Organisasi sederhana di Kecamatan Bago.....	51
Tabel 4.11 Struktur Organisasi sederhana di Kecamatan Kauman.....	52
Tabel 4.12 Struktur Organisasi sederhana di Kecamatan Botoran	52
Tabel 4.13 Struktur Organisasi sederhana di Kecamatan Kedungsoko	53
Table 4.14 SIPANDU Melakukan Pelayanan	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 dan 4.2 Poster dan Pamflet SIPANDU	37
Gambar 4.3 Sosialisasi Tentang SIPANDU	39
Gambar 4.4 dan 4.5 Tahap – Tahap Menggunakan SIPANDU	41
Gambar 4.6 dan 4.7 Tahap – Tahap Menggunakan SIPANDU	41
Gambar 4.8 Pelaksanaan Pelayanan SIPANDU.....	49
Gambar 4.9 dan 4.10 Sarana Pelayanan	45
Gambar 4.11 Sarana Pelayanan.....	46
Gambar 4.12 SOP SIPANDU Surat Keterangan.....	55
Gambar 4.13 SOP SIPANDU Surat Keterangan Catatan Kepolisian	55
Gambar 4.14 SOP SIPANDU Surat Pengantar	56
Gambar 4.15 SOP SIPANDU Formulir Permohonan Kartu Tanda Penduduk.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	81
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian	83
Lampiran 3. Dokumentasi	86
Lampiran 4. Lembar Perintah Revisi	89