

**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  
Judul**

**1111800168  
: 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 Maduwinarti, 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. Bawa 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. Bawa 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





**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

## **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](mailto: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 SIPANSU 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 Angrraeny 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 in.
- 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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
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
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
5.1 KESIMPULAN .....	77
5.2 SARAN.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## **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