IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK MELALUI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DI DESA TAMBAK SUMUR KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara

OLEH :
SAMANTHA SONYA PUTRI
1111800102

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

2022

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK MELALUI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DI DESA TAMBAK SUMUR KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara

OLEH :

SAMANTHA SONYA PUTRI

1111800102

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	:	**SAMANTHA SONYA PUTRI**
Nim	:	**1111800102**
Judul	:	**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK MELALUI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DI DESA TAMBAK SUMUR KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO**

Surabaya, 4 Juni 2022

Mengetahui **Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik** **Universitas 17 Agustus 1945** **Surabaya**	**Disetujui oleh** **Dosen Pembimbing**
Dra. Ayun Maduwinarti, M.P	**Drs.Adi Susiantoro, M.Si**
NPP 20120.87.0103	**NPP 20110.88.0136**

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 : ..... **21 Juni 2022**

Dewan Penguji :

1. **Drs. Adi Susiantoro, M.Si** ( )
   Ketua

2. **Drs. Supri Hartono, M.S** ( )
   Anggota

3. **Dr. Achludin Ibu Rochim , SH., M.Si** ( )
   Anggota

Mengesahkan:
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dekan,

Dr. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP 20120.87.0103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Samantha Sonya Putri
NBI	:	1111800102
Program Studi	:	Administrasi Negara
Judul	:	Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) Di Desa Tambak SumurKecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo

Menyatakan Bahwa:

1. 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 dipubliskasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atay menulis sebagaian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Surabaya, 13 Juni 2022
Yang Membuat Pernyataan

Samantha Sonya Putri

UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email:perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Samantha Sonya Putri
NBI	: 1111800102
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi	: Administrasi Negara
Jenis Karya	: Skripsi

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

"IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK MELALUI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DI DESA TAMBAK SUMURKECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO"

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (***Nonexlusive 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 nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : Selasa, 05 Juli 2022

Yang Menyatakan,

Samantha Sonya Putri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan diselesaikannya Skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Keluarga besar saya yang telah senantiasa memberikan dukungan moral dan doa agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Segenap *civitas* akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, seluruh jajaran staf pengajar, karyawan serta seluruh mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik tetap semangat dalam beraktivitas.
3. Dosen pembimbing saya yaitu Ibu Dr. Tri Yulianti, M.Si dan Bapak Drs. Adi Susiantoro, M.Si yang telah mengarahkan dan membimbing pada penulisan skripsi ini.
4. Seluruh jajaran dan staff Kelurahan Desa Tambak Sumur yang telah membantu dan mempermudah dalam penelitian skripsi ini.
5. Kepada jajaran Ikatan Keluarga Besar Alumni (IKBA) Untag Surabaya yang selalu mensupport saya dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Kepada sahabat-sahabat saya yang sangat saya sayangi Ervin Dewantara, Sendy Putri, Nur Dilla, Juang Galuh yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Samantha Sonya Putri
Tempat Tanggal Lahir	: Surabaya, 07 April 1999
Alamat	: Jl. Tambak Sumur Kmp. Baru No.21F Waru Sidoarjo
No.Telp/Hp	: 082138827470
Email	: samanthasonya42@gmaill.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2018 – Sekarang	: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Tahun 2014 – 2017	: SMA 17 Agustus 1945 Surabaya
Tahun 2011 – 2014	: SMP Negeri 17 Surabaya
Tahun 2006 – 2011	: SD Negeri Kalirungkut 1 Surabaya

SUMMARY

Samantha Sonya Putri, 2022, ***Implementation of Public Policy Through the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) in Tambak Sumur Village, Waru District, Sidoarjo Regency***

In the current era of modernization, people's needs will continue to increase and demand to get services effectively and efficiently. From these problems, the government of Sidoarjo Regency presents an Android-based and website-based public service innovation, namely the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) application. Therefore, this study discusses the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) in Tambak Sumur Village, Waru District, Sidoarjo Regency. The purpose of this study is to determine the extent of the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) and to determine the supporting and inhibiting factors for the SiPraja application in Tambak Sumur Village, Waru District, Sidoarjo Regency. The method used is descriptive qualitative method with an approach of observation, interviews and documentation. The results of the study are that the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) in Tambak Sumur Village is quite good, this is fundamental from the success factors of implementation, namely size and objectives, resources, characteristics of implementing agents, implementing tendencies, inter-organizational communication, and environmental, social, economic and politics.

Keywords: Implementation, SiPraja, Tambak Sumur Village

RINGKASAN

Samantha Sonya Putri, 2022, **Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo**

Pada era modenisasi saat ini kebutuhan masyarakat akan semakin teres meningkat dan menuntut untuk mendapatkan pelayanan secara efektif dan efisien. Dari permasalahan tersebut mendorong pemerintah Kabupaten Sidoarjo meghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik yang berbasis android dan website yaitu aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Maka dari itu penelitin ini membahas mengenai implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengimplementasian Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada apliksasi SiPraja di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yaitu pengimplementasian Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur sudah cukup baik, hal tersebut mendasar dari faktor keberhasilan implementasi yaitu ukuran dan tujuan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, kecenderungan pelaksana, komunikasi antarorganisasi, dan lingkungan, sosial, ekonomi dan politik.

Kata Kunci: Implementasi, SiPraja, Kelurahan Tambak Sumur

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo". Ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrai Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini peniliti menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Namun, keberhasilan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang senantiasa sabar dan ikhlas dalam membantu yang tak pernah berhenti. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi hingga menyelesaikan bimbingan.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Ayun Maduwinartim M.P selaku Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Drs. Agung Pudjianto, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Kepada Ibu Anggraeny Puspaningtyas S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Tri Yulianti & Drs. Adi Susiantoro selaku Dosen pembimbing 1&2 yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan ini.
7. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalamannya kepada peneliti, sehingga bisa mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan berguna bagi masyarakat sekitar.
8. Para pegawai dan para staff Kelurahan Desa Tambak Sumur.
9. Kedua Orang Tua yang saya cintai, yang telah memberikan Doa Restu serta selalu mendukung dan berkorban untuk memberikan yang terbaik untuk peniliti terus melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi.

10. Kepada sahabat-sahabat saya yang sangat saya sayangi Ervin Dewantara, Sendy Putri, Nur Dilla, Juang Galuh yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penulisan skripsi ini.
11. Serta rekan-rekan Administrasi Publik angkatan 2018 yang tak terlupakan.

Penyusun

Samantha Sonya Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv
PERNYATAAN ORISINALITAS v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS vi
HALAMAN PERSEMBAHAN vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP viii
RINGKASAN ix
SUMMARY x
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I_PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penilitian 4
1.4 Manfaat Penilitian 4
1.4.1 Manfaat Teoritas 4
1.4.2 Manfaat Praktis 4
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1 Penelitian Terdahulu 5
2.2 Landasan Teori 7

2.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik 7
2.2.2 Model-model Implementasi Kebijakan Publik 8
2.2.3 Pelayanan Publik 9
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik 9
2.2.5 Faktor Penghambat Pelayanan Publik 10
2.2.6 Faktor Pendukung Pelayanan Publik 11
2.3 Kerangka Konseptual 12
BAB III_METODOLOGI PENELITIAN 13
3.1 Jenis Penelitian 13
3.2 Fokus Penelitian 13
3.3 Lokasi Penelitian 13
3.4 Sumber Data 14
3.5 Pengumpulan Data 14
3.6 Metode Analisis 15
BAB IV_PEMBAHASAN 17
4.1 Deskripsi Objek 17
4.1.1 Kelurahan Tambak Sumur 17
4.1.2 Struktur Kelurahan Tambak Sumur 17
4.1.3 Tugas dan Fungsi 18
4.1.4 Data Kependudukan 23
4.2 Penyajian Data 23
4.3 Pembahasan 41
BAB V_PENUTUP 47
5.1 Kesimpulan 47
5.2 Saran 48
DAFTAR PUSTAKA 49
LAMPIRAN 51

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Pemerintah Desa Tambak Sumur 18
Tabel 4.2 Data Kependudukan Desa Tambak Sumur.....23
Tabel 4.3 Tabel Jumlah Pengakses SiPraja 25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 12
Gambar 4.1 Halaman Akses SiPraja 23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara 51
Lampiran 2 : Surat Rekomendasi Penelitian..... 57
Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara..... 58
Lampiran 4 : Hasil Turnitin 60