

TESIS

**IMPLEMENTASI PROGRAM “LONTONG KUPANG”
LAYANAN ONLINE DAN TERPADU *ONE GATE SYSTEM*
(STUDI : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SURABAYA)**



RENDY FADILA AJIPUTRA
NIM. 1162100017

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**SURABAYA
2023**

TESIS

**IMPLEMENTASI PROGRAM “LONTONG KUPANG”
LAYANAN ONLINE DAN TERPADU *ONE GATE SYSTEM*
(STUDI : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KOTA SURABAYA)**



RENDY FADILA AJIPUTRA

1162100017

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2023

**IMPLEMENTASI PROGRAM “LONTONG KUPANG”
LAYANAN ONLINE DAN TERPADU *ONE GATE SYSTEM*
(STUDI : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA SURABAYA)**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister Pada Program Studi Ilmu
Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh:

RENDY FADILA AJIPUTRA

NIM : 1162100017

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

SURABAYA

2023

Lembar Pengesahan
TESIS INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL, 8 JULI 2023

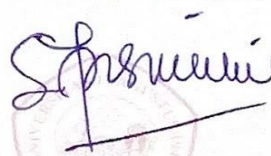
Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS.
NPP. 20110860062



Dr. Endang Indartuti, MSi
NPP. 20110940402

Program Studi Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Mengetahui :
Dekan

Mengesahkan :
Ketua Program Studi



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP.
NPP. 20120870103



Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS.
NPP. 20120900203

**TELAH DITETAPKAN PANITIA PENGUJI TESIS
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
PADA TANGGAL, 08 JULI 2023**

Tim Penguji,

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS.

Ketua

(.....)

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

Sekretaris

(.....)

Dr. Merry Fridha Tripalupi, M.Si

Anggota

(.....)

**Mengetahui
Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S

NPP. 20110.86.0062

**PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rendy Fadila Ajiputra
Nim : 1162100017
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Implementasi Program “Lontong Kupang”
Layanan Online Dan Terpadu *One Gate System*
(Studi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan
Sipil Kota Surabaya)

Menyatakan:

1. Bahwa Tesis 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 digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah dan orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Tesis saya terbukti sebagian atau seluruhnya plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

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

Surabaya, 8 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,




(Rendy Fadila Ajiputra)

1162100017



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

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 : Rendy Fadila Ajiputra
NBI/ NPM : 1162100017
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Jenis Karya : Tesis

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

“IMPLEMENTASI PROGRAM “LONTONG KUPANG” LAYANAN ONLINE DAN TERPADU ONE GATE SYSTEM (STUDI : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA)”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (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 : Surabaya
Pada tanggal : 12 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Rendy Fadila Ajiputra)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Lontong Kupang (Layanan Online dan Terpadu Melalui One Gate System Antara Disdukcapil Surabaya, Pengadilan Agama Surabaya dan Kementerian Agama Surabaya). Program ini merupakan Inovasi Layanan Integrasi Pelayanan Terpadu sebagai implementasi dari kerjasama Pemerintah Kota Surabaya, Pengadilan Agama Surabaya dan Kementrian Agama Surabaya. Layanan yang terdapat pada lontong kupang adalah layanan Isbat Nikah. Dalam hal warga Surabaya dapat mengurus peradilan pernikahan yang belum dilaporkan secara resmi ke Kantor Urusan Agama (KUA) dan Disdukcapil tanpa harus datang ke kantor terkait karena dapat dilakukan secara online. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis keberhasilan implementasi program Lontong Kupang berdasarkan Teori Keberhasilan Implementasi Program menurut George Edward III yang terdiri dari Komunikasi, Disposisi, Sumber Daya dan Struktur Birokrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitatif deskriptif dengan pengambilan data Observasi dan Wawancara. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Progam Lontong Kupang telah berhasil dan dalam pelaksanaan sudah baik. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yang menghambat jalannya pelaksanaan program. Adapun faktor penghambat yang ditemukan dalam penlitian ini yaitu Kurangnya ketersediaan anggaran pada pelaksanaan progam, dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat terkait program layanan Lontong Kupang yang mengakibatkan masih banyak masyarakat yang belum memahami terkait syarat ataupun berkas yang harus dibawa pada saat melakukan pendaftaran.

Kata Kunci : Implementasi, Lontong Kupang, Integrasi, Pelayanan Publik dan *E-Government*

ABSTRACT

Lontong Kupang (Online and Integrated Services Through One Gate System Between Disdukcapil Surabaya, Surabaya Religious Court and Ministry of Religion Surabaya). This program is an Integrated Service Integration Service Innovation as an implementation of the collaboration between the Surabaya City Government, the Surabaya Religious Court and the Surabaya Ministry of Religion. The service contained in Kupang Lontong is the Marriage Isbat service. In the case of Surabaya residents, they can take care of marriage courts that have not been officially reported to the Office of Religious Affairs (KUA) and Disdukcapil without having to come to the relevant office because it can be done online. The purpose of this research is to analyze the successful implementation of the Lontong Kupang program based on the Theory of Program Implementation Success according to George Edward III which consists of Communication, Disposition, Resources and Bureaucracy Structure. The method used in this study is descriptive qualitative with observation and interview data collection. The research results show that the Kupang Lontong Program has been successful and the implementation is good. However, in its implementation there are still several obstacles that hinder the implementation of the program. The inhibiting factors found in this research are the lack of budget availability for program implementation, and the lack of outreach to the community regarding the Lontong Kupang service program which results in many people not understanding the requirements or documents that must be brought when registering.

Keywords : Implementation, Lontong Kupang, Integration, Public Service and E-Government.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian Tesis ini dengan judul **“Implementasi Program “Lontong Kupang” Layanan Online Dan Terpadu One Gate System: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan yang ditujukan kepada:

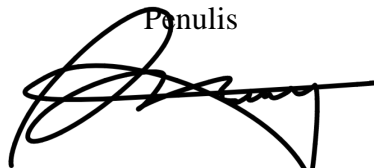
1. Kedua Orang Tua Ayahanda Mahmud Sariatji dan Ibunda Endang Rosmalawati yang telah memotivasi serta mendoakan selama ini.
2. Istri tercinta Annisa Alfirda Yantony serta anak tercinta Keenan Salahuddin Ar Rasyid yang telah tulus memberikan dukungan baik moril dan materil serta doanya selama ini.
3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M. CMA., CPA., Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Bapak Harjo Seputro, S.T., M.T., Wakil Rektor I Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Bapak Dr. Abdul Halik, M.M., Wakil Rektor II Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan yang telah memberi bimbingan dalam menempuh Studi S2 Magister Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untag 1945 Surabaya

5. Bapak Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Negara.
6. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan kritik dan sarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Ibu Dr. Endang Indartuti, MSi, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, masukan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang telah membantu penulis dalam mengerjakan penelitian ini.
9. Seluruh dosen, karyawan dan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu penulis dalam mengikuti aktivitas perkuliahan.
10. Teman-teman seperjuangan MAP 54 yang telah kompak dan saling membantu proses perkuliahan sampai akhir.

Penulisan Tesis ini masih terdapat kekurangan yang perlu disempurnakan lagi dengan saran dan kritikan dari semua pihak. Semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan taufik-Nya pada kita semua dan Tesis ini bermanfaat bukan hanya bagi penulis tapi juga untuk seluruh pembaca. Amin ya Robbal'alamiin.

Surabaya, 8 Juli 2023

Penulis



RENDY FADILA AJIPUTRA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Studi Penelitian Terdahulu	9
2.2 E-Government	16
2.3 Kebijakan Publik	19
2.3.1 Definisi Kebijakan Publik.....	19
2.3.2 Pendekatan Kebijakan Publik	22
2.3.3 Tujuan Kebijakan Publik	25
2.3.4 Proses Kebijakan Publik	26
2.3.5 Ciri Kebijakan Publik	29

2.3.6	Jenis-Jenis Kebijakan Publik	30
2.4	Implementasi Kebijakan.....	32
2.4.1	Pendekatan Implementasi Kebijakan.....	33
2.4.2	Model Implementasi Kebijakan.....	36
2.5	<i>Critical Review</i>	41
2.6	Kerangka Pemikiran.....	47
BAB III	METODE PENELITIAN	49
3.1	Jenis Penelitian.....	49
3.2	Fokus Penelitian	50
3.3	Lokasi Penelitian	51
3.4	Sumber Data.....	51
3.4.1	Data Primer	52
3.4.2	Data Sekunder.....	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5.1	Wawancara.....	53
3.5.2	Observasi.....	54
3.5.3	Dokumentasi	55
3.6	Teknik Penentuan Informan.....	56
3.7	Teknik Analisis Data.....	57
BAB IV	GAMBARAN UMUM PENELITIAN	60
4.1	Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	60
4.1.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	62
4.2	Program Layanan Lontong Kupang	63
4.2.1	Struktur Pelaksana Program Lontong Kupang	65
BAB V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	68

5.1	Implementasi Program Lontong Kupang Layanan Terintegrasi dan One Gate System Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	68
5.1.1	Komunikasi.....	70
5.1.2	Disposisi.....	85
5.1.3	Sumber Daya.....	89
5.1.4	Struktur Birokrasi.....	98
5.2	Capaian Keberhasilan Implementasi Program Lontong Kupang Layanan Terintegrasi dan <i>One Gate System</i>	103
5.3	Faktor Penghambat Dalam Implementasi Program Layanan Lontong Kupang	107
BAB VI PENUTUP		111
6.1	Kesimpulan.....	111
6.2	Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA		115
LAMPIRAN.....		118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Surabaya berdasarkan kepemilikan Akta Perkawinan Pada Tahun 2022	5
Tabel 2.1 Studi Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.	56
Tabel 4.1 Struktur Pelaksana Program Lontong Kupang	66
Tabel 5.1 Media Sosialisasi Lontong Kupang	76
Tabel 5.2 Pelaksanaan dan Jumlah Peserta Isbat dalam Program Layanan Lontong Kupang.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.	62
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Sebelum Kerjasama.	64
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Setelah Kerjasama (Program Layanan diterapkan).	64
Gambar 5.1 Kordinasi antara Disdukcapil, Pengadilan Agama dan Kementerian Agama Kota Surabaya dalam program Lontong Kupang	73
Gambar 5.2 Sosialisasi Layanan Integrasi dan One Gate System “Lontong Kupang” melalui media sosial.	76
Gambar 5.3 Nota Kesepakatan Bersama.	79
Gambar 5.4 Surat Keputusan Walikota Surabaya tentang Tim Fasilitasi dalam Program Lontong Kupang.....	80
Gambar 5.5 Rapat Kordinasi Persiapan Pelaksanaan Sidang Isbat Lontong Kupang.	82
Gambar 5.6 Pelaksanaan Pelatihan Aplikasi Sayang Warga untuk Program Lontong Kupang.....	83
Gambar 5.7 Pelaksanaan Sosialisasi Pelayanan Terpadu Administrasi Kependudukan Kota Surabaya dan Pelatihan Bagi Operator Kantor Urusan Agama	84
Gambar 5.8 Piagam Penghargaan Dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	89
Gambar 5.9 Tampilan Website Layanan Lontong Kupang.	95
Gambar 5.10 Daftar Susunan Keanggotaan Tim Fasilitasi Pelaksanaan Program Lontong Kupang.....	102
Gambar 5.11 Hasil Survei Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	118
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara.....	120
Lampiran 3. Data Pendukung.	124