

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SI N'DUK (SISTEM INFORMASI ONLINE DOKUMEN
KEPENDUDUKAN) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN BOJONEGORO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademi dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Study Administrasi Publik**



Oleh:

ZAHRA AYU HANIDA

1111900113

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2023**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SI N'DUK (SISTEM INFORMASI
ONLINE DOKUMEN KEPENDUDUKAN) DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN BOJONEGORO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademi dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Study Administrasi Publik**



Oleh:

ZAHRA AYU HANIDA

1111900113

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Zahra Ayu Hanida


NBI : 1111900113


Judul : Implementasi Kebijakan Si N'duk dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro)

Surabaya, 04 Juli 2023

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing 1


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP.20120.87.010


Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
NPP. 20110920239

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 04 Juli 2023 :

Dewan Penguji :

1. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S.

Ketua

2. Drs. Kendry Widiyanto, M. Si.

Anggota I

3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.

Anggota II

Mengesahkan,

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



Dra. Ayun Maduwinarti, MP.

NPP.20120.87.010

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Zahra Ayu Hanida
NBI : 1111900113
Program Study : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Si N'duk dalam
Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di
Kabupaten Bojonegoro

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 dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian 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 digugurkan 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, 1 Juli 2023

Yang membuat Pernyataan,



Zahra Ayu Hanida



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpustakaan@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 : Zahra Ayu Hanida
NBI/ NPM : 1111900113
Fakultas : 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 Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Implementasi Kebijakan Si N’duk (Sistem Online Dokumen Kependudukan) dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro”.

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 : Universitas 17 Agustus 2023

Pada tanggal : 04 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Zahra Ayu Hanida)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- Nama lengkap** : Zahra Ayu Hanida
- Tempat, tanggal lahir** : Bojonegoro, 20 Desember 2000
- Alamat** : Jl. Munginsidi Gg. Mawar No. 1 Sukorejo,
Bojonegoro
- No Telepon/handphone** : 089677729299
- Email** : Zahrahanida20@gmail.com
- Riwayat Pendidikan**
- 2007 – 2013 : SD Negeri Kepatihan Bojonegoro
- 2013 – 2016 : SMP Negeri 2 Bojonegoro
- 2016 – 2019 : SMA Negeri Model Terpadu Bojonegoro
- Riwayat Pekerjaan**
- 2018 : Percetakan Cahaya Busur Bojonegoro
- 2019 : SPG Event Samsung Bojonegoro
- 2019 : SPG Event Grab Food Surabaya
- 2020 - 2021 : PT. Wahana Kosmetika Indonesia sebagai
SPG Kosmetik Azarine penempatan PT.
Saudara Sejati Sejahtera (BRAVO Supermarket
Bojonegoro)
- 2021 – 2022 : PT. Sinar Sosro sebagai
SPG Sosro Bojonegoro
- Pengalaman Organisasi** : Pencak Silat PSHT
- Publikasi Ilmiah** : JIP : Jurnal Inovasi Penelitian, Vol.4 No.2 Juli
2023 dengan link <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/issue/view/70>

RINGKASAN

Zahra Ayu Hanida, 2023, **Implementasi Kebijakan Si N'duk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro**

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS dan Eddy Wahyudi, SH., M.Si

Aplikasi Si N'duk diluncurkan untuk mengurangi intensitas pertemuan tatap muka antara pemohon dengan petugas pelayanan administrasi kependudukan di tengah pandemi Covid - 19. Aplikasi Si N'duk dapat diunduh di Playstore Smartphone Android. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Pendayagunaan Data Dispendukcapil Bojonegoro mengungkapkan, aplikasi tersebut belum maksimal karena hanya bisa digunakan untuk pengurusan KTP dan KK. Aplikasi ini pada dasarnya mempermudah proses pelayanan adminduk yaitu pelamar mengunduh aplikasi ID smartphone masing-masing, kemudian melakukan pendaftaran dengan memasukkan nomor NIK dan nomor KK. Pemohon mengunggah berkas persyaratan kependudukan untuk pengurusan dokumen kependudukan di aplikasi yang selanjutnya akan diproses oleh petugas administrasi kependudukan.

Berdasarkan study kasus yang ada di Kabupaten Bojonegoro, maka kajian penelitian ini menggunakan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis interaktif. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi Kebijakan Si N'duk (Sistem Informasi Dokumen Kependudukan Online) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.” implementasi kebijakan dalam pelayanan publik saat ini melalui program Si Nduk oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

Kata kunci : SI N'DUK (Sistem Informasi Dokumen Kependudukan Online)

SUMMARY

Zahra Ayu Hanida, 2023, **Implementasi Kebijakan Si N'duk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro**

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS dan Eddy Wahyudi, SH., M.Si

The Si N'duk application was launched to reduce the intensity of face-to-face meetings between applicants and population administration service officers in the midst of the Covid - 19 pandemic. The Si N'duk application can be downloaded on the Android Smartphone Playstore. The Head of Information Management and Data Utilization of the Bojonegoro Dispendukcapil, revealed that the application was not maximized because it could only be used for KTP and KK arrangements. This application basically simplifies the adminduk service process, namely applicants download their respective smartphone ID applications, then register by entering their NIK number and KK number. The applicant uploads the resident requirements file for managing population documents in the application which will then be processed by the population administration officer.

Based on case studies in Bojonegoro Regency, this research study used a qualitative research method. The data analysis method used is an interactive analysis method. So the researcher is interested in conducting research on "Implementation of the Si N'duk Policy (Online Information System for Population Documents) in increasing the effectiveness of public services at the Population and Civil Registry Office of Bojonegoro Regency." implementing policies in public service today through the Si Nduk program by the Bojonegoro Regency Population and Civil Registry Service.

Keywords: SI N'DUK (Online Information System for Population Documents)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya sehingga saya dapat menyusun skripsi tahun ajaran 2022/2023. Penyusunan skripsi tahun ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian skripsi tahun 2022/2023 adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, yang beralamatkan di Jl. Patimura No. 26-A, Sumbang, Kec. Bojonegoro, Kab. Bojonegoro, Jawa Timur.

Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan do'a dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Mulyono Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S. Ap., M.AP selaku kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS selaku wali dosen sekaligus dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Eddy Wahyudi, SH., M.Si selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan – masukan dan referensi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen – dosen pengajar prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Kedua orang tua yang telah mendukung sepenuhnya serta do'a yang selalu dipanjatkan untuk saya.
8. Untuk petugas dan staff dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro yang telah memberi izin dan mempermudah dalam penelitian ini.

Penulis,

Zahra Ayu Hanida

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPS.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar iBelakang.....	1
1.2 Rumusan iMasalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN iPUSTAKA	11
2.1 Penelitian iTerdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	41
2.2.1 Teori Kebijakan Publik.....	41
2.2.1.1Pengertian Kebijakan Publik.....	42
2.2.1.2Analisis Kebijakan Publik.....	42
2.2.1.3Sifat Kebijakan.....	43

2.2.2	Teori Administrasi Publik	45
2.2.2.1	Pengertian Administrasi Publik.....	46
2.2.2.2	Teori Administrasi Publik	47
2.2.3	Pengertian Implementasi Kebijakan.....	48
2.2.3.1	Teori Implementasi Kebijakan	48
2.2.3.2	Model Implementasi Kebijakan	55
2.2.3.3	Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan.....	55
2.4	Kerangka iKonseptual	56
BAB III		58
METODE PENELITIAN.....		58
3.1	Jenis Penelitian	58
3.2	Fokus Penelitian	58
3.3	Lokasi Penelitian	58
3.4	Sumber Data Penelitian	59
3.4.1	Data Primer.....	59
3.4.2	Data Sekunder.....	60
3.5	Teknik Pengumpulan Data	61
3.6	Teknik Analisa Data	62
3.7	Keabsahan Data	63
BAB IV		65
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		65
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
4.1.1	Profil Kabupaten Bojonegoro.....	65
4.2	Hasil Penelitian.....	69
4.2.1	Implementasi Kebijakan Si N’duk dalam Meningkatkan Efektivitas	

Pelayanan Public di Kabupaten Bojonegoro.....	70
4.2.3 Kepentingan yang dipengaruhi oleh Kebijakan.....	71
4.2.4 Bentuk Manfaat yang diberikan	72
4.2.5 Luasnya Perubahan yang diinginkan	73
4.2.6 Letak Pembuatan Keputusan	73
4.2.7 Pelaksanaan Program.....	74
4.2.8 Sumber Daya Manusia (SDM) maupun non-SDM	74
4.2.9 Kekuasaan, Kepentingan, dan Strategi Aktor yang Terlibat	74
4.2.10 Karakteristik Kelembagaan	75
4.2.11 Sikap Tanggap dari para Pelaksana.....	75
4.2.12 Dampak pada Masyarakat	76
4.3 Pembahasan	76
4.3.1 Isi Kebijakan Si N’duk	77
4.3.1.1 Kepentingan yang dimiliki Si N’duk.	77
4.3.1.2 Manfaat yang diharapkan dari Si N’duk	78
4.3.1.3 Perubahan yang diharapkan Si N’duk.....	79
4.3.1.4 Posisi kekuasaan Si N’duk dalam Proses Pengambilan Keputusan ..	79
4.3.1.5 Pelaksana Program Si N’duk	80
4.3.1.6 Sumber Daya yang digunakan Si N’duk.....	80
4.3.2 Konteks Implementasi (Context of implementation) Si N’duk.....	81
4.3.2.1 Seberapa Besar Kekuasaan, Kepentingan, dan Strategi Si N’duk dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.....	81
4.3.2.2 Karakteristik / Peran Institusi	82
4.3.2.3 Sikap Tanggap Pelayanan Si N’duk.....	83

4.2.3 Factor Pendukung dan Factor Penghambat dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Public di Kabupaten Bojonegoro.....	83
BAB V	86
KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1Tabel Penelitian	41
Tabel 3. 1Daftar Narasumber Kab. Bojonegoro tahun 2023	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Si N’duk.....	4
Gambar 1. 2 Pengunduhan Aplikasi Si N’duk.....	6
Gambar 2 1 Model Implementasi Kebijakan Publik dari Merille S. Grindle ...	54
Gambar 2 2 Kerangka Pemikiran.....	57
Gambar 3 1 Data Ulasan.....	60
Gambar 3 2 Data Progam Inovasi Si'Nduk.....	60
Gambar 4 1 Visi dan Misi.....	66
Gambar 4 2 Layanan Si N’duk	68
Gambar 4 3 Perubahan yang di capai dalam pelaksanaan kebijakan Si Nduk	79
Gambar 4 4 Ketidak Puasan Masyarakat	80

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	92
LAMPIRAN 2.....	93
LAMPIRAN 3.....	94
LAMPIRAN 4.....	95
LAMPIRAN 5.....	96
LAMPIRAN 6.....	97
LAMPIRAN 7.....	98

