

**ANALISIS *COLLABORATIVE GOVERNANCE* DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN LONTONG BALAP DI  
DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Sastra-1  
Program Studi Administrasi Negara



**Oleh:**

**MUHAMMAD DWI MARSANTO PUTRA**

**NBI. 1111900193**

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

**2023**

**ANALISIS *COLLABORATIVE GOVERNANCE* DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN LONTONG BALAP DI  
DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik**

**Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Sastra-1**

**Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh:**

**MUHAMMAD DWI MARSANTO PUTRA**

**NBI. 1111900193**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Muhammad Dwi Marsianto Putra**

**NBI : 1111900193**

**Judul : Analisis Collaborative Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Lontong Balap Di  
Dispendukcabil Kota Surabaya**

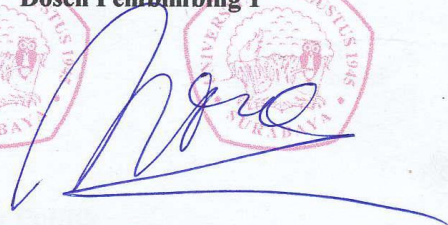
**Surabaya, 19 Oktober 2023**

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



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P  
NPP. 20120870103**

**Disetujui Oleh,  
Dosen Pembimbing I**



**Dra. Indah Murti, M.Si  
NPP. 20110930301**



## 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:

Dewan Penguji

1. **Dra. Indah Murti, M.Si**  
Ketua

2. **Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP**  
Anggota I

3. **Eddy Wahyudi, SH, M.Si**  
Anggota II

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Dr. Dra. Ayu Maduwiharti, M.P**

NPP. 20120.87.0103



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Dwi Marsianto Putra

NBI : 1111900193

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Analisis Collaborative Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Lontong Balap Di Dispendukcapil Kota Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari 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 dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia 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 2001, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 02 November 2023

Yang membuat Pernyataan



(Muhammad Dwi Marsianto P.)





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 : Muhammad Dwi Marsianto Putra  
NBI/ NPM : 1111900193  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu 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 Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Analisis Collaborative Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Lontong Balap Di Dispendukcapil 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 : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 19 November 2023

Yang Menyatakan,



(Muhammad Dwi Marsianto P)

\*Coret yang tidak perlu

*“No matter how difficult or impossible it is, never lose sight of your goal”*  
(*Monkey D Luffy*)

*“It’s just hard, not impossible”*  
(*Bokuto Koutaro – Haikyuu*)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Muhammad Dwi Marsianto Putra
2. Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 Maret 2000
3. Alamat Tempat Tinggal : Kahuripan Nirwana Blok CA 25 No 53 RT 08  
RW 15 Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten  
Sidoarjo, Jawa Timur
4. Nomor Telepon : 081230663701
5. Email : [dwmarsianto24@gmail.com](mailto:dwmarsianto24@gmail.com)
6. Riwayat Pendidikan :
  1. SD Hang Tuah 1 Surabaya
  2. SMP Negeri 21 Surabaya
  3. SMA Negeri 4 Surabaya
7. Riwayat Pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : -
  
9. Publikasi Ilmiah : Analisis Collaborative Governance Dalam  
Meningkatkan Pelayanan Lontong Balap Di  
Dispendukcapil Kota Surabaya.
  
10. Prestasi : -



## **ABSTRACT**

Public service is a basic government function that serves as a key performance metric for national and local governments. If the public services provided focus on the needs of the community, then governance is considered good. One of the cities in Indonesia, Surabaya City, has introduced e government in order to realize the concept of open and accountable public services. The Lontong Balap program, one of the services created by the Surabaya City Population and Civil Registration Office, will be the subject of this research. Surabaya City District Court and Surabaya City Population and Civil Registration Office collaborated to create Lontong Balap, an integrated service innovation. This initiative aims to facilitate the community in taking care of birth and death registration. According to Ansell and Gash (2007: 228), the collaborative governance process-which includes face-to-face communication, trust building, commitment to the process, shared understanding, and end results-is the theory used in this research. The research method used qualitative with a descriptive approach. Study findings The Lontong Balap program has been successful, and the community has expressed satisfaction with the program.

**Keywords: Public Service, Collaborative Governance, District Court, Surabaya City, Population**

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan fungsi dasar pemerintah yang berfungsi sebagai metrik kinerja utama bagi pemerintah nasional dan lokal. Jika pelayanan publik yang diberikan berfokus pada kebutuhan masyarakat, maka penyelenggaraan pemerintahan dianggap baik. Salah satu kota di Indonesia, Kota Surabaya, telah memperkenalkan e-government dalam rangka mewujudkan konsep pelayanan publik yang terbuka dan akuntabel. Program Lontong Balap, salah satu layanan yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, akan menjadi subjek penelitian ini. Pengadilan Negeri Kota Surabaya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berkolaborasi untuk menciptakan Lontong Balap, sebuah inovasi layanan Integrasi Layanan Terpadu. Inisiatif ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus pencatatan kelahiran dan kematian.. Menurut Ansell dan Gash (2007: 228), proses tata kelola kolaboratif-yang meliputi komunikasi tatap muka, pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, dan hasil akhir-adalah teori yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Temuan studi Program Lontong Balap telah berhasil, dan masyarakat telah menyatakan kepuasannya terhadap program tersebut.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Collaborative Governance, Pengadilan Negeri, Kota Surabaya, Kependudukan**



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Salawat serta salam semoga selalu terluncurkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini, penulis telah menerima bantuan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materil. Dalam kesempatan ini dengan setulus hati penulis menyampaikan banyak Terimakasih kepada :

1. Kedua Orang Tua saya, Ayah Eddy Soenarto dan Ibu Soedarmiyati terimakasih atas dukungan dan doa-doa kalian yang kalian berikan selama ini.
2. Keluarga yang telah membantu dan mensupport saya untuk menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

6. Seluruh dosen yang memberikan ilmunya dan dosen pembimbing saya Ibu Dra. Indah Murti M.Si dan Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing saya hingga akhir.
7. Teman teman Angkatan 2019 khususnya teman terdekat saya yaitu Putri, Rikza, Yusuf, Fuadi yang tak pernah Lelah menyemangati saya yang pemalas ini
8. Kucing saya yang bernama Rocket yang selalu menemani saya pada saat pengerjaan skripsi ini

Surabaya, 16 Oktober 2023

Penulis



Muhammad Dwi M.P



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori.....	21
2.2.1. Administrasi Publik.....	21
2.2.2. Manajemen Pelayanan Publik .....	22
2.2.3. New Public Service .....	23

2.2.4. Good Governance .....	24
2.2.5. Collaborative Governance .....	25
2.3. Kerangka Konseptual .....	28
<b>BAB III .....</b>	<b>29</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	29
3.2. Fokus Penelitian .....	29
3.3. Lokasi Penelitian .....	31
3.4. Sumber Data Penelitian .....	31
3.4.1. Data Primer.....	31
3.4.2 Data Sekunder.....	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5.1. Wawancara .....	32
3.5.2. Observasi .....	33
3.5.3. Dokumentasi.....	33
3.6. Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV .....</b>	<b>35</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.3 Pembahasan .....	50
<b>BAB V .....</b>	<b>58</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>