IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM ABSENSI *ONLINE* TEKO-CAK DALAM MENDUKUNG BIROKRASI *ZERO PAPER* DI PUSKESMAS MENUR PUMPUNGAN, KECAMATAN SUKOLILO, KOTA SURABAYA, PROVINSI JAWA TIMUR

SKRIPSI

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

Di Susun Oleh:
MARIA ALESIA NGEWI
NBI 112100131

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

2026

IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM ABSENSI *ONLINE* TEKO-CAK DALAM MENDUKUNG BIROKRASI *ZERO PAPER* DI PUSKESMAS MENUR PUMPUNGAN, KECAMATAN SUKOLILO, KOTA SURABAYA, PROVINSI JAWA TIMUR

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

MARIA ALESIA NGEWI
NBI. 112100131

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Maria Alesia Ngewi**
NBI : **1112100131**
Judul **Implementasi Program Sistem Absensi *Online* TEKO-CAK Dalam Mendukung Birokrasi *Zero Paper* Di Puskesmas Menur Pumpungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur**

Surabaya, 24 Juli 2026

Mengetahui,	**Disetujui Oleh,**
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	**Dosen Pembimbing 1**
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	
Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S	**Drs. Radjikan, M.Si**
NPP. 20110.86.0062	**NPP. 20110.96.0463**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan Didepan 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 24 Juni 2026

Dewan Penguji:

1. **Drs. Radjikan, M.Si** ( )
   Ketua

2. **Drs. Supri Hartono, M.S** ( )
   Anggota 1

3. **Dr. Hasan Ismail, S.AP., M.AP** ( )
   Anggota II

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

Prof. Dr. V. Rudy Handoko., M.S
NPP. 20110.86.0062

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Maria Alesia Ngewi
NBI : 1112100131
Program Studi: Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi: Implementasi program Sistem Absensi Online Teko-Cak Dalam Mendukung Birokrasi *Zero paper* Di Puskesmas Menur Pumpungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur.
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 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 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, Juni 2026



Maria Alesia Ngewi

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	: Maria Alesia Ngewi
NBI/ NPM	: *1112100131*
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi	: Ilmu 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 (Nonexclusive Royalty-Free Right)***, atas karya saya yang berjudul:

"Implementasi Program Sistem Absensi Online Teko-Cak Dalam Mendukung Birokrasi Zero Paper Di Puskesmas Menur Pumpungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur"

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 : 24 Juni 2026

Yang Menyatakan,



(Maria Alesia Ngewi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, berkat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya ini dipersembahkan sebagai ungkapan rasa terima kasih yang mendalam kepada orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti. Segala perhatian, motivasi, dan kepercayaan yang diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menjalani setiap proses pendidikan hingga mencapai tahap akhir ini.

Penulis juga mempersembahkan skripsi ini kepada dosen pembimbing serta seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu pengetahuan, dan pengalaman selama masa perkuliahan. Dedikasi dan dukungan yang diberikan tidak hanya membantu dalam penyusunan skripsi, tetapi juga memberikan bekal berharga untuk menghadapi tantangan di masa depan. Selain itu, karya ini dipersembahkan kepada diri sendiri sebagai bentuk apresiasi atas segala perjuangan, kerja keras, kesabaran, dan keteguhan yang telah dilakukan selama menempuh pendidikan. Berbagai hambatan dan tantangan yang dihadapi selama proses penyusunan skripsi telah menjadi pengalaman berharga yang mengajarkan arti kedisiplinan, tanggung jawab, serta semangat untuk terus berusaha.

Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik dalam menggapai impian dan meraih kesuksesan di masa mendatang. Dengan segala pengalaman yang telah diperoleh, penulis berharap dapat terus berkembang, memberikan manfaat bagi banyak orang, serta menjadi pribadi yang lebih baik dalam setiap langkah kehidupan.

RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama	: Maria Alesia Ngewi
Tempat, Tanggal Lahir	: Golo Ngorok, 29 Mei 2001
Alamat	: Ngorok, Desa Wae Rii,Kecamatan Wae Rii
Kebangsaan	: Indonesia
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Katholik
No. Telp/ Email	: 081339829692 / aleciangewi02@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

Jenjang	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan	Periode
SD	SDN GOLO GONGGO	-	2007-2013
SMP	SMPN 5 LANGKE REMBONG	-	2013-2016
SMA	SMAN 2 KUWUS	IPS	2016-2019
Strata I	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Ilmu Administrasi Negara	2021-Sekarang

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Absensi Online TEKO-CAK dalam mendukung birokrasi *zero paper* di Puskesmas Menur Pumpungan. Penelitian dilatarbelakangi oleh upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan transformasi birokrasi digital melalui penerapan sistem absensi berbasis elektronik sebagai bagian dari peningkatan efisiensi administrasi kepegawaian dan pengurangan penggunaan dokumen berbasis kertas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Puskesmas, Kepala Tata Usaha, operator Sistem TEKO-CAK, pegawai pengguna aplikasi, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menggunakan model analisis interaktif. Analisis implementasi kebijakan menggunakan teori George C. Edward III yang meliputi komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*).Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Absensi Online TEKO-CAK di Puskesmas Menur Pumpungan telah berjalan dengan baik. Aspek komunikasi ditunjukkan melalui sosialisasi dan koordinasi yang efektif antara Puskesmas, Dinas Kesehatan, dan Pemerintah Kota Surabaya. Aspek sumber daya didukung oleh tersedianya sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta perangkat pendukung yang memadai sehingga mampu meningkatkan efisiensi administrasi kepegawaian. Aspek disposisi menunjukkan adanya komitmen dan kesiapan pegawai dalam melaksanakan sistem, sedangkan aspek struktur birokrasi telah berjalan sesuai dengan pembagian tugas, tanggung jawab, dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa gangguan jaringan internet, *server down*, pemeliharaan (*maintenance*) sistem, serta keterlambatan sinkronisasi data. Secara keseluruhan, implementasi Sistem Absensi Online TEKO-CAK mampu mendukung terwujudnya birokrasi *zero paper* melalui peningkatan efisiensi administrasi, transparansi pengelolaan data absensi, dan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Sistem Absensi Online TEKO-CAK, Birokrasi *Zero Paper*, George C. Edward III, Puskesmas Menur Pumpungan.

SUMMARY

This study aims to analyze the implementation of the TEKO-CAK Online Attendance System in supporting a zero-paper bureaucracy at Menur Pumpungan Community Health Center (Puskesmas Menur Pumpungan). The study was motivated by the Surabaya City Government's efforts to implement digital bureaucratic transformation through an electronic attendance system to improve administrative efficiency and reduce paper-based documentation. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The informants consisted of the Head of the Community Health Center, the Head of Administration, the TEKO-CAK system operator, employees using the application, and service users. Data were analyzed using interactive analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The implementation analysis was based on George C. Edward III's policy implementation model, which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.The findings indicate that the implementation of the TEKO-CAK Online Attendance System at Menur Pumpungan Community Health Center has been successfully carried out. The communication aspect was reflected in effective socialization and coordination among the Community Health Center, the Surabaya City Health Office, and the Surabaya City Government. The resources aspect was supported by adequate human resources, facilities, infrastructure, and technological equipment, contributing to more efficient personnel administration. The disposition aspect demonstrated the commitment and readiness of employees to implement the system, while the bureaucratic structure aspect showed clear division of responsibilities and implementation based on established Standard Operating Procedures (SOPs). However, several obstacles were identified, including internet connectivity issues, server downtime, system maintenance, and delays in data synchronization. Overall, the implementation of the TEKO-CAK Online Attendance System has contributed to the realization of a zero-paper bureaucracy by improving administrative efficiency, enhancing transparency in attendance management, and supporting better public service delivery.

Keywords: Policy Implementation, TEKO-CAK Online Attendance System, Zero-Paper Bureaucracy, George C. Edward III, Menur Pumpungan Community Health Center.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih karunia, penyertaan, dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Implementasi program Sistem Absensi Online TEKO-CAK dalam Mendukung Birokrasi *Zero paper* di Puskesmas Menur Pumpungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur" dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu bentuk pelaksanaan tugas akademik yang ditetapkan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya serta menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak pengalaman, pengetahuan, serta pembelajaran yang sangat berharga.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, arahan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena tu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Harjo Seputro, S.T., M.T., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan akademik selama masa perkuliahan.
3. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan kepada mahasiswa dalam menyelesaikan studi.
4. Bapak Drs. Radjikan,M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, masukan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. H.M. Kendry Widiyanto,M.Si ,selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan saran serta masukan yang konstruktif sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Kepada Ayahanda Tercinta, bapak Dominikus Suka yang menjadi sandaran terbesar dalam hidup bagi penulis. Terimakasih telah berperan

sebagai ayah sekaligus ibu bagi penulis. Berkat doa tiada henti,cinta tulus, pengorbanan

tiada tara,kasi sayang yang begitu besar ,dukungan dan perujangan yang begitu luar biasa hingga mengantar penulis sampai ke titik ini.

7. Saudari Sulung Tersayang Kakak Yasinta Alvani ,yang suka marah-marah setiap saat ibarat petasan yang meledak terimakasih atas pengorbananya,cinta

   ,kasi sayang ,doa, dan dukungan kepada penulis.
8. Saudara Pertama Penulis Kakak Krispiand, yang memberikan dukungan,doa, bagi penulis.
9. Saudari Perempuan Penulis Adek Lidya Grasella, yang cerewet lumayan menyebabkan penulis pusing, tapi tetap memberikan dukungan untuk penulis.
10. Saudara Bungsu Adek Joseph walapun sering marah karena lelah dihubungi terus oleh penulis, tapi tetap berbaik hati untuk membantu penulis.
11. Kakak Santi Natalia, yang selalu berbaik hati membantu penulis, serta memberikan dukungan ,doa, bagi penulis.
12. Kakak Tasya Sogen , selalu ada disaat suka maupun duka bagi penulis , serta memberikan doa,dukungan besar bagi penulis.
13. Sahabat terkasih Petrasia Yao, Winda, Maddine, Nyong Apris yang selalu memberikan semangat, dukungan,bantuan serta kebersamaan yang penuh makna selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
14. Pihak Puskesmas Menur Pumpungan yang berjasa mengizinkan dan banyak membantu penulis dalam kelancaran skripsi ini.
15. Kepada diri saya sendiri, Maria Alesia Ngewi terima kasih telah mampu bertahan, bangkit, dan terus melangkah di tengah berbagai tantangan yang mewarnai perjalanan pendidikan ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika keadaan terasa begitu sulit dan karena selalu berusaha menemukan kekuatan untuk melanjutkan setiap langkah. Perjalanan panjang ini telah mengajarkan arti ketekunan, kesabaran, dan keberanian dalam menghadapi setiap rintangan. Penyelesaian skripsi ini merupakan bukti bahwa setiap usaha yang dilakukan dengan sungguh-sungguh akan membawa pada hasil yang membanggakan. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa tidak ada perjuangan yang sia-sia dan menjadi awal dari berbagai keberhasilan yang akan diraih di masa mendatang.

16. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, serta kontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini.

Surabaya, Juni 2026

Maria Alesia Ngewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iii**
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iv**
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **v**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
RIWAYAT HIDUP ..... **vii**
RINGKASAN ..... **viii**
SUMMARY ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Tujuan Penelitian 9
1.4 Manfaat Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1 Penelitian Terdahulu 11
2.2 Landasan Teori 18
2.2.1 Teori Kebijakan Publik 18
2.2.2 Teori Implementasi Kebijakan 21
2.3 Kerangka Konseptual 31
BAB III METODE PENELITIAN **33**
3.1 Jenis Penelitian 33
3.2 Fokus Penelitian 33
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 35
3.4 Sumber Data 35
3.5 Teknik Pengumpulan Data 35
3.6 Teknik Analisis Data 37
BAB 1V HASIL DAN PEMBAHASAN **39**
4.1 Hasil Penelitian 39
4.1.1 Gambaran Umum 39
4.1.2 Sumber Daya Manusia 39

4.1.3 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Status Kepegawaian 41
4.1.4 Data Perbandingan Waktu Rekapitulasi Laporan Keahdiran Pegawai 42
4.1.5 Struktur Organisasi Puskesmas Menur..... 42
4.2 Penyajian Data 45
4.2.1 Implementasi Program Sistem Absensi *Online* TEKO –CAK Dalam Mendukung Birokrasi *Zero paper* Di Puskesmas Menur Pumpungan 46
4.2.2 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan implementasi program Sistem Absensi Online TEKO-CAK dalam mendukung birokrasi *zero paper* di Puskesmas Menur Surabaya.. 59
4.3 Pembahasan 64
4.3.1 Implementasi program Sistem Absensi Online TEKO-CAK Dalam Mendukung Birokrasi *Zero paper* dipuskesmas Menur Pumpungan 64
4.3.2 Faktor-faktor yang memengaruhi implementasi program Sistem Absensi Online TEKO-CAK dalam mendukung birokrasi zero paper di Puskesmas Menur Pumpungan 68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 71
5.1 Kesimpulan 71
5.2 Saran 74
DAFTAR PUSTAKA 77
LAMPIRAN 79

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Informasi 35
Tabel 4. 1 Wilayah Kerja Puskesmas 39
Tabel 4. 2 Sumber Daya Manusia Puskesmas 39
Tabel 4. 3 Status Kepegawaian 41
Tabel 4. 4 Perbandingan Rekapitulasi 42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Puskesmas Sumber: Data Sekunder Puskesma.... 42

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Efektifitas Kebijakan.....20
Bagan 2. 2 Kerangka Konseptual.....32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Penelitian 79
Lampiran 2 Transkrip Wawancara 82
Lampiran 3 Lembar Bimbingan 86
Lampiran 4 Tanda Persetujuan Skripsi 88
Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian 89
Lampiran 6 Surat Balasan Dinas Kesehatan 90
Lampiran 7 Surat Pengantar Ke Puskesmas 92
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara 93
Lampiran 9 LOA Publikasi Jurnal 97
Lampiran 10 Lembar Revisi 98
Lampiran 11 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme 101
Lampiran 12 Hasil Turnitin 102