

**IMPLEMENTASI PROGRAM PAKET HEMAT (PAHE) PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh :**

**VIVI ELANDA ERAWATI**  
**NPM. 1641010062**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2020**

**IMPLEMENTASI PROGRAM PAKET HEMAT (PAHE) PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh :**

**VIVI ELANDA ERAWATI**  
**NPM. 1641010062**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,  
Pembimbing**



**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA**  
**NIP. 195907011987031001**

**IMPLEMENTASI PROGRAM PAKET HEMAT (PAHE) PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

**VIVI ELANDA ERAWATI**  
1641010062

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 14 Januari 2020

Menyetujui,

Pembimbing



**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
NIP. 196103231989031001


Tim Penguji

1. Ketua



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
NIP. 196411021994031001

2. Sekretaris



**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
NIP. 196103231989031001

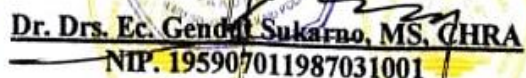

3. Anggota



**Dr. Ertien Rining N., M.Si**  
NIP. 196801161994032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Drs. Ec. Gendit Sukarno, MS, CHRA**  
NIP. 195907011987031001

**IMPLEMENTASI PROGRAM PAKET HEMAT (PAHE) PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

**VIVI ELANDA ERAWATI**  
1641010062

Telah Direvisi dan Disahkan pada Tanggal 20 Januari 2020

**TIM PENGUJI:**

**Dosen Penguji 1**

**Dosen Penguji 2**

**Dosen Penguji 3**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
NIP. 196411021994031001



**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
NIP. 196103231989031001



**Dr. Ertien Rining N., M.Si**  
NIP. 196801161994032001

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI PROGRAM PAKET HEMAT (PAHE) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA”**.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Tukiman,S.Sos,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat serta motivasi kepada penulis. Beberapa pihak yang memberi bantuan baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil, untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Antonius Rachmat W., selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
5. Nurul Hidayah, selaku Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang selalu memberi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Sahabat-sahabat penulis saat kuliah, Rizky Ayu Ambarsari, Chintya Wandira Utari, Sylvia Narulita Putri, Tri Septi Kusumadewi, yang telah memberikan bantuan dan semangat di dalam pembuatan skripsi ini.
8. Muhammad Ibnus Sulton, yang telah memberikan doa dan bantuan dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Shelvia Marcelina dan Fatayani Ayattul, yang telah memberikan semangat dan doa bagi penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
10. Hafizh Ivan Aufa, yang telah memberikan semangat, doa dan bantuan bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kedua Orang Tua penulis Bapak Samijo dan Ibu Yuni Sutrami serta keluarga penulis yang senantiasa mengiringi dengan doa dan dorongan semangat.
12. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016 yang telah membantu penulis baik moril maupun materil.
13. Serta pihak-pihak lain yang membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan.

Surabaya, Januari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN UTAMA.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 Kebijakan Publik .....	22
2.2.1.1 Prinsip-Prinsip Kebijakan Publik.....	24
2.2.1.2 Tingkatan Kebijakan.....	24
2.2.1.3 Jenis-Jenis Kebijakan Publik .....	25

2.2.1.4 Tahap-Tahap Kebijakan Publik .....	27
2.2.2 Implementasi Kebijakan Publik .....	28
2.2.3 Model-Model Implementasi Kebijakan Publik .....	30
2.2.4 Faktor-faktor yang Memengaruhi Implementasi Kebijakan .....	35
2.2.6 Program Paket Hemat (PaHe) .....	40
2.2.7 Konsep Pelayanan Publik.....	44
2.2.7.1 Asas Pelayanan Publik.....	45
2.2.7.2 Standar Pelayanan Publik .....	47
2.3 Kerangka Berfikir Teori.....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	54
3.2 Lokasi Penelitian.....	55
3.3 Fokus Penelitian.....	56
3.4 Informan dan Teknik Penarikan Informan (sumber data).....	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.6 Teknik Analisis Data.....	63
3.7 Keabsahan Data .....	66
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>70</b>
4.1 Gambaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ..	70
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	70
4.1.2 Visi dan Misi .....	71
4.1.3 Tujuan dan Sasaran .....	72



4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kota Surabaya .....	72
4.1.5 Uraian Tugas dan Fungsi .....	75
4.1.6 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kota Surabaya .....	93
4.2 Hasil Penelitian .....	96
4.3 Pembahasan.....	169
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>190</b>
5.1 Kesimpulan .....	190
5.2 Saran .....	191
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>193</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter dan Van Horn .....	31
Gambar 2.2 Model Hubungan Antarvariabel Implementasi Kebijakan Edwards III .....	32
Gambar 2.3 Model Pendekatan <i>Implementation as a Political and Administrative Process</i> (Menurut Merille S. grindle) .....	33
Gambar 2.4 Model A framework for Implementation Analysis (Menurut Mazmanian dan Sabatier) .....	34
Gambar 2.5 Brosur Syarat Paket Hemat Pelayanan Kependudukan .....	42
Gambar 2.6 Kerangka Berpikir .....	52
Gambar 3.7 Komponen dalam Analisis Data ( <i>Interactive Model</i> ) .....	66
Gambar 4.8 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	74
Gambar 4.9 Sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya di Kelurahan Siwalankerto .....	99
Gambar 4.10 Tamu Undangan Saat Sosialisasi .....	100
Gambar 4.11 Daftar Hadir Undangan .....	101
Gambar 4.12 Daftar Hadir Undangan .....	102
Gambar 4.13 Pendaftaran Kelahiran Secara Online Melalui Fasilitas Kesehatan .....	106
Gambar 4.14 Aplikasi Pendaftaran Akta Kematian Online .....	123

Gambar 4.15	Aplikasi Pendaftaran Akta Kelahiran Online .....	124
Gambar 4.16	Dokumen Kelengkapan Pendaftaran Akta Kematian Online .....	125
Gambar 4.17	Dokumen Kelengkapan Pendaftaran Akta Kelahiran Online .....	126
Gambar 4.18	Brosur Syarat paket Hemat Pelayanan Kependudukan .....	127
Gambar 4.19	Banner Alur Pelayanan Akta Kelahiran/Kematian dan Persyaratan Administrasi .....	128
Gambar 4.20	Kalender Buku Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	129
Gambar 4.21	Banner Pelayanan Online Administrasi Kependudukan .....	130
Gambar 4.22	Kursi Antrian .....	138
Gambar 4.23	Mesin E-Kios .....	138
Gambar 4.24	Penyejuk Udara dan Ruang Tunggu Pelayanan .....	139
Gambar 4.25	Kamar Mandi/Toilet .....	139
Gambar 4.26	Tempat Sosialisasi .....	140
Gambar 4.27	Mushola kelurahan Siwalankerto .....	140
Gambar 4.28	Whatsapp/Inbox dari Folder Pemohon oleh Kelurahan .....	155
Gambar 4.29	Call Center Melalui Whatsapp “Lapor NIK” .....	159
Gambar 4.30	SOP Pencatatan Kelahiran .....	162
Gambar 4.31	SOP Pahe Kelahiran .....	163
Gambar 4.32	SOP Kematian .....	164

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Angka Kelahiran dan Kematian Kota Surabaya.....	6
Tabel 2.2 Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang .....	16
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	93
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Umur.....	94
Tabel 4.5 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	94
Tabel 4.6 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	95
Tabel 4.7 Matrik Hasil Penelitian.....	185

## **IMPLEMENTASI PROGRAM PAKET HEMAT (PAHE) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

**Vivi Elanda Erawati, [elandavivi@yahoo.com](mailto:elandavivi@yahoo.com)**

**Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik UPN “Veteran” Jawa Timur**

### **ABSTRAK**

Implementasi kebijakan adalah tindakan yang dilakukan individu/pejabat untuk melaksanakan keputusan kebijakan dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan, perintah eksekutif atau dekrit presiden dan memahami kejadian yang timbul sesudah disahkannya pedoman kebijakan publik mencakup usaha mengadministrasikannya atau dampak pada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Program Paket Hemat (PaHe) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode kualitatif. Fokus penelitian didasarkan teori Edwards III yang dikutip (Anggara, 2014:249-250), yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Teknik analisis data menggunakan Miles dan Huberman melalui 3 (tiga) tahap yaitu *Data Reduction*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verification*.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu : 1) Komunikasi yang terjadi antara Dispendukcapil dengan pihak terkait seperti Kelurahan, Pihak POS, dan Faskes serta masyarakat dalam penyelenggaraan Paket Hemat sudah baik terbukti dengan kerjasama diantaranya. Sosialisasi sudah dilakukan dengan baik namun belum merata di setiap kelurahan yang ada di Surabaya dan belum terjadi konsistensi prosedur antara kelurahan dan Dispendukcapil karena masyarakat masih bingung dalam proses administrasi yang berlaku; 2) Sumber daya yang dimiliki oleh Dispendukcapil dan Kelurahan sesuai dengan yang dibutuhkan. Namun staff tidak memberikan informasi yang jelas dan fasilitas yang belum memadai; 3) Disposisi atau sikap dari petugas yang kurang ramah terhadap pemohon dan intensitas respon yang lambat khususnya dalam call center; 4) Struktur birokrasi yang belum maksimal terlihat dalam waktu penyelesaiannya belum sesuai dengan SOP dan NIK tidak bisa dibuka atau terblokir semua.

**Kata kunci : Implementasi Program Paket Hemat**

## **IMPLEMENTATION OF SAVE PACKAGE PROGRAMS (PAHE) IN POPULATION AND CIVIL SERVICE OF SURABAYA CITY**

**Vivi Elanda Erawati, [elandavivi@yahoo.com](mailto:elandavivi@yahoo.com)**

**S1 Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political  
Sciences, UPN "Veteran" East Java**

### **ABSTRACT**

Policy implementation is an action taken by an individual / official to carry out policy decisions in the form of laws, government regulations, judicial decisions, executive orders or presidential decrees and to understand events arising after the ratification of public policy guidelines including efforts to administer them or impact on society. The purpose of this study was to determine the Implementation of the Savings Package Program (PaHe) at the Surabaya City Population and Civil Registry Office.

The research method used in this study is the qualitative method. The focus of the study is based on Edwards III's theory cited (Anggara, 2014: 249-250), namely communication, resources, disposition or attitude of implementers, and bureaucratic structure. Data analysis techniques using Miles and Huberman through 3 (three) stages, namely Data Reduction, Data Display, and Conclusion Drawing / Verification.

The results obtained are: 1) Communication between Dispendukcapil and related parties such as Kelurahan, POS, and Health Facilities as well as the community in the implementation of the Savings Package has been well proven by the collaboration between them. The socialization has been done well but has not been evenly distributed in every village in Surabaya and there has not been a consistency of procedures between the kelurahan and Dispendukcapil because the community is still confused in the administration process that applies; 2) The resources owned by Dispendukcapil and Kelurahan are in accordance with what is needed. But the staff did not provide clear information and inadequate facilities; 3) Disposition or attitude of officers who are not friendly towards the applicant and the intensity of the slow response, especially in the call center; 4) The bureaucratic structure which has not been seen maximally in the time of its completion is not in accordance with SOP and NIK cannot be opened or blocked completely.

**Keywords: Implementation of a Savings Package Program**