

**ELEMEN SUKSES *ELECTRONIC GOVERNMENT* INOVASI
LACAK PENGIRIMAN DALAM MEWUJUDKAN KEPASTIAN
LAYANAN DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN
KELAS IIA SIDOARJO**

SKRIPSI

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



OLEH

**LORITA NAFIZATUS HERFIZAL
NPM. 20041010081**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ELEMEN SUKSES *ELECTRONIC GOVERNMENT* INOVASI LACAK
PENGIRIMAN DALAM MEWUJUDKAN KEPASTIAN LAYANAN
DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA SIDOARJO**

Disusun Oleh:

LORITA NAFIZATUS HERFIZAL
NPM. 20041010081

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING


Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si
NIP. 198907222022031007

Mengetahui

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**ELEMEN SUKSES *ELECTRONIC GOVERNMENT* INOVASI LACAK
PENGIRIMAN DALAM MEWUJUDKAN KEPASTIAN LAYANAN
DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA SIDOARJO**

Disusun Oleh:

LORITA NAFIZATUS HERFIZAL
NPM. 20041010081

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterima pada *Journal of Education on Social Science* Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang (Terakreditasi Sinta 3) Agustus 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007

TIM PENGUJI
Ketua


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Sekretaris


Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007

Anggota


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

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**ELEMEN SUKSES *ELECTRONIC GOVERNMENT* INOVASI LACAK
PENGIRIMAN DALAM MEWUJUDKAN KEPASTIAN LAYANAN
DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA SIDOARJO**

Disusun Oleh:

LORITA NAFIZATUS HERFIZAL
NPM. 20041010081

Telah direvisi dan disahkan pada 28 Juni 2024

TIM PENILAI

Dosen/Penguji 1

Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Dosen Penguji 2

Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007

Dosen Penguji 3

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Lorita Nafizatus Herfizal
NPM : 20041010081
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **ELEMEN SUKSES *ELECTRONIC*
GOVERNMENT INOVASI LACAK
PENGIRIMAN DALAM MEWUJUDKAN
KEPASTIAN LAYANAN DI LEMBAGA
PEMASYARAKATAN KELAS IIA SIDOARJO**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



LORITA NAFIZATUS HERFIZAL
NPM. 20041010081

ABSTRAK

ELEMEN SUKSES *ELECTRONIC GOVERNMENT* INOVASI LACAK PENGIRIMAN DALAM MENINGKATKAN KEPASTIAN LAYANAN DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA SIDOARJO

LORITA NAFIZATUS HERFIZAL
NPM. 20041010081

Lembaga Pemasarakatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan dan pembinaan kepada masyarakat dan Warga Binaan Pemasarakatan. Seiring dengan berkembangnya tuntutan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan di Jawa Timur turut serta menciptakan inovasi melalui gagasan birokrasi digital dengan membuat produk pelayanan *online* Si Cakman atau Inovasi Lacak Pengiriman sebagai bentuk komitmennya untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan. Namun dalam penerapannya, Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo masih menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Penerapan *e-government* dilakukan sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan sistem pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, dibutuhkan faktor-faktor yang mendukung suksesnya pengembangan *e-government* pada sektor publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan elemen sukses pengembangan *e-government* Si Cakman dalam mewujudkan kepastian layanan melalui teori elemen sukses pengembangan *e-government* berdasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*. Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pengembangan *e-government* Si Cakman di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo berjalan cukup sukses, hal ini ditinjau dari dukungan visi dan misi serta sosialisasi, ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, serta manfaat yang dirasakan seluruh pihak terkait. Namun dalam penerapannya masih terdapat kekurangan yang memerlukan perbaikan agar penyelenggaraan *e-government* Si Cakman dapat berjalan dengan optimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepastian Layanan, *E-Government*, Lembaga Pemasarakatan, Si Cakman

ABSTRACT

ELEMENTS OF SUCCESSFUL ELECTRONIC GOVERNMENT DELIVERY TRACKING INNOVATION IN INCREASING SERVICE CERTAINTY IN CLASS IIA CORRECTIONAL INSTITUTION SIDOARJO

LORITA NAFIZATUS HERFIZAL
NPM. 20041010081

Correctional Institution is one of the government agencies responsible for organizing services and guidance to the community and prisoners. Along with the development of demands for excellent public service delivery, Class IIA Correctional Institution Sidoarjo as one of the Correctional Technical Implementation Units in East Java participated in creating innovations through the idea of digital bureaucracy by creating an online service product Si Cakman or Innovation Track Delivery as a form of its commitment to continue to strive to improve service quality. However, in its implementation, Class IIA Correctional Institution Sidoarjo still faces various challenges and obstacles. The implementation of e-government is carried out as an effort to develop the administration of the government system by optimizing the use of information technology. Therefore, it takes factors that support the successful development of e-government in the public sector. This research aims to find out, analyze and describe the successful elements of Si Cakman's e-government development in realizing service certainty through the theory of successful elements of e-government development based on the results of studies and research from the Harvard JFK School of Government. The research used descriptive qualitative research with a case study approach. Data collection is done through interviews, observation and documentation. The results showed that the development of Si Cakman e-government at Class IIA Correctional Institution Sidoarjo was quite successful, this was seen from the support of the vision and mission and socialization, the availability of adequate technological infrastructure, and the benefits felt by all related parties. However, in its application there are still shortcomings that require improvement so that the implementation of Si Cakman e-government can run optimally.

Keywords: Public Service, Service Certainty, E-Government, Correctional Institution, Si Cakman

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Elemen Sukses *Electronic Government* Inovasi Lacak Pengiriman dalam Mewujudkan Kepastian Layanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Bersamaan dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan dorongan motivasi dan meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan serta membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
5. Orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya;
6. Syafril Ra’uf Herfizal selaku kakak kandung penulis yang selalu memberikan dukungan;
7. Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo sebagai instansi di mana penelitian ini dilaksanakan;
8. Bapak Sugeng Hardono, A.Md.I.P., S.H., M.M. selaku Kepala Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo;
9. Bapak Luki Nor Falison dan Bapak Rozy selaku Staf Administrasi Keamanan dan Tata Tertib Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo yang telah bersedia membantu penulis dalam memberikan berbagai informasi mengenai topik yang diangkat dalam skripsi ini;
10. Bapak Ivan Herdiansah selaku Pengadministrasi Umum yang telah membantu penulis dalam memberikan berbagai informasi dan pengumpulan data yang dibutuhkan untuk skripsi ini;
11. Vivin, Pyas, dan Devi selaku teman terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan hingga menguatkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
12. Eva, Nabilla, dan Novia selaku teman dekat penulis yang juga selalu memberikan dukungan motivasi, masukan, dan saran selama pengerjaan skripsi;

13. Rekan sejawat seperbimbingan yang telah memberikan banyak bantuan melalui diskusi-diskusi konstruktif, menjadi motivasi bagi penulis, dan saling memberikan dorongan semangat selama pengerjaan skripsi; dan
14. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk memperbaiki dan menyempurnakan penulisan ini selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi segala pihak.

Surabaya, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Landasan Teori.....	28
2.2.1 <i>New Public Service</i>	28
2.2.2 Pelayanan Publik.....	33

2.2.3 <i>E-Government</i>	34
2.2.4 Kepastian Pelayanan Publik.....	38
2.3 Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Lokasi Penelitian	42
3.3 Fokus Penelitian.....	42
3.4 Sumber Data	45
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7 Teknik Analisa Data.....	48
3.8 Teknik Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum	52
4.1.1 Profil Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo.....	52
4.1.2 Visi dan Misi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo	55
4.1.3 Struktur Organisasi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo.....	56
4.1.4 Komposisi Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo	59
4.1.5 Profil Si Cakman (Inovasi Lacak Pengiriman)	61
4.1.6 Prosedur Layanan Penitipan Barang dengan Si Cakman	63
4.2 Hasil Penelitian.....	68
4.2.1 <i>Support</i>	72
4.2.2 <i>Capacity</i>	83

4.2.3 <i>Value</i>	92
4.3 Pembahasan	99
4.3.1 <i>Support</i>	99
4.3.2 <i>Capacity</i>	105
4.3.3 <i>Value</i>	111
4.3.4 Rekomendasi Strategis.....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	118
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	128

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI di Wilayah Provinsi Jawa Timur Tahun 2022.....	3
Tabel 1.2 Isu Strategis Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo Tahun 2021	7
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	26
Tabel 3.1 Fokus dan Sub Fokus Penelitian	44
Tabel 4.1 Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Data Pegawai Berdasarkan Golongan	60
Tabel 4.3 Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 4.4 Realisasi Anggaran Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo Tahun 2023	85
Tabel 4.5 Susunan Unit Layanan Tim Efektif Rancangan Aksi Perubahan.....	91

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo Tahun 2019-2024	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Tampilan pada Fitur Layanan Si Cakman	6
Gambar 1.2 Pelaksanaan Pelayanan Penitipan Barang/Makanan	8
Gambar 1.3 Laporan Masyarakat Terkait Lembaga Pemasyarakatan ke Ombudsman RI 2019	10
Gambar 1.4 Apresiasi Masyarakat Terkait Si Cakman	14
Gambar 1.5 Gangguan Akses pada Fitur Layanan Si Cakman	18
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data: Model Interaktif	48
Gambar 4.1 Lokasi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA	56
Gambar 4.3 Prosedur Layanan Penitipan Barang dengan Si Cakman	64
Gambar 4.4 Ketentuan Barang yang Boleh Dibawa atau Dititipkan	65
Gambar 4.5 Bukti Tanda Terima Titipan Barang Layanan Si Cakman	67
Gambar 4.6 Regulasi Acuan Si Cakman Mengenai Pemenuhan Hak-Hak Warga Binaan Pemasyarakatan	77
Gambar 4.7 Regulasi Acuan Si Cakman Mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	77
Gambar 4.8 Rapat Koordinasi Rancangan Aksi Perubahan	80
Gambar 4.9 Rapat Pembentukan Tim Efektif Rancangan	81
Gambar 4.10 Rapat Koordinasi Tim IT dengan Pelaksana	81
Gambar 4.11 Rapat Pembentukan Fitur Si Cakman	82

Gambar 4.12 Sosialisasi Si Cakman kepada Masyarakat	82
Gambar 4.13 Sosialisasi Si Cakman Melalui Media Sosial	83
Gambar 4.14 Infrastruktur Teknologi dalam Pelayanan	87
Gambar 4.15 Petugas Lapangan Pelayanan Si Cakman.....	89
Gambar 4.16 Bukti Tanda Terima Titipan Barang Layanan Si Cakman	96