

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAKTI PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**OLEH :**

**MOHAMMAD RAFFI FAIZUL HAO**  
**NPM. 20041010065**

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

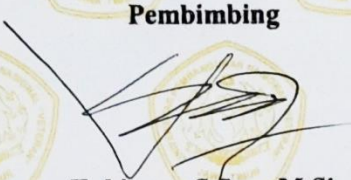
**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAKTI PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KEDIRI**


**Disusun Oleh :**

**Mohammad Raffi Faizul Haq**  
**NPM. 20041010065**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah**  
**Menyetujui,**  
**Pembimbing**

  
**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 PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAKTI PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KEDIRI**

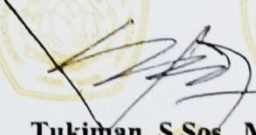
Disusun Oleh :

**Mohammad Raffi Faizul Haq**  
NPM. 20041010965

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada RESLAJ :  
*Religion Education Social Laa Roiba Journal* (Terakreditasi Sinta 4)  
Volume 6 Nomor 11, November 2024

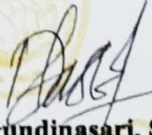
Menyetujui,

**PEMBIMBING**

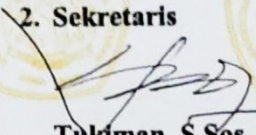
  
**Tukiman, S.Sos., M.Si**  
NIP. 196103231989031001

**TIM PENGUJI**

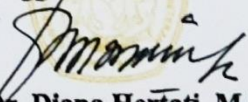
1. Ketua

  
**Indira Arundinasari, S.AP., M.AP.**  
NPT. 21219930521320


2. Sekretaris

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

3. Anggota

  
**Dr. Diana Hertati, M.Si.**  
NIP. 196601031989032001

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

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

**LEMBAR REVISI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAKTI PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KEDIRI**

Disusun Oleh :

**Mohammad Raffi Faizul Haq**  
NPM. 20041010065

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 10 September 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3

  
**Indira Arundinasari, S.AP., M.AP.**  
NPT. 21219930521320

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

  
**Dr. Diana Hertati, M.Si.**  
NIP. 196601031989032001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Mohammad Raffi Faizul Haq  
NPM : 20041010065  
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Penelitian : **Efektivitas Program SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang di buktikan 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 penelitian skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 20 September 2024

Yang Membuat Pernyataan



**Mohammad Raffi Faizul Haq**  
**NPM. 20041010065**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Program SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.”**

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum Program Studi Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Tukiman, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing atas segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat, serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, 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 yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
5. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang telah bersedia mengizinkan dan membantu peneliti dalam mencari data dan informasi terkait Aplikasi SAKTI.
6. Orang tua penulis yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasehat, dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 dan juga sahabat-sahabat penulis lainnya yang telah membantu penulis, baik moril maupun materil, serta memberikan masukan dan semangat bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juli 2024

Mohammad Raffi Faizul Haq

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</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>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	15
1.3. Tujuan Penelitian .....	15
1.4. Manfaat Penelitian .....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	17
2.2. Landasan Teori .....	23
2.2.1. Efektivitas .....	23
2.2.2. Pelayanan Publik.....	29
2.2.3. E-Government.....	32



2.2.4. Program SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi) .....	36
2.3. Kerangka Berpikir .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	39
3.2. Lokasi Penelitian .....	40
3.3. Fokus Penelitian.....	41
3.4. Sumber Data .....	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.6. Teknik Analisis Data .....	49
3.7. Keabsahan Data .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
4.1.1. Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri .....	54
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri..	55
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.....	56
4.1.4. Program SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi) .....	57
4.2. Hasil Penelitian.....	59
4.2.1. Ketepatan Sasaran Program SAKTI .....	60
4.2.2. Sosialisasi Program SAKTI.....	63
4.2.3. Tujuan Program SAKTI.....	66

4.2.4. Pemantauan Program SAKTI .....	69
4.3. Pembahasan .....	73
4.3.1. Ketepatan Sasaran Program SAKTI .....	74
4.3.2. Sosialisasi Program SAKTI .....	76
4.3.3. Tujuan Program SAKTI.....	79
4.3.4. Pemantauan Program SAKTI .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
5.1. Kesimpulan .....	86
5.2. Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tampilan Awal Aplikasi SAKTI .....	8
Gambar 1.2. Komentar di unggahan akun <i>instagram</i> @dukcapil.kotakediri.....	12
Gambar 1.3. Komentar di unggahan akun <i>instagram</i> @dukcapil.kotakediri.....	13
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir .....	38
Gambar 3.1. Teknik Analisis Data Miles dan Huberman (2014) dalam Sugiyono (2022) .....	50
Gambar 4.1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	54
Gambar 4.2. Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	56
Gambar 4.3. Tampilan Awal Aplikasi SAKTI .....	58
Gambar 4.4. Sosialisasi Aplikasi SAKTI Saat Pandemi Covid-19.....	63
Gambar 4.5. Sosialisasi Aplikasi SAKTI Melalui Media Sosial .....	64
Gambar 4.6. Tampilan Awal Aplikasi SAKTI .....	66
Gambar 4.7. Pemberitahuan Pemeliharaan Jaringan Melalui Media Sosial .....	70
Gambar 4.8. Pemberitahuan Saat Terjadi Kendala pada Aplikasi SAKTI.....	71
Gambar 4.9. Pemberitahuan Setelah Terjadi Kendala di Aplikasi SAKTI.....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat.....	5
Tabel 1.2. Jumlah Penduduk Kota Kediri .....	6
Tabel 1.3. Perbandingan Jumlah Pemohon <i>Online</i> dan <i>Offline</i> .....	14
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	20
Tabel 4.1. Perbandingan Jumlah Pemohon <i>Online</i> dan <i>Offline</i> .....	61
Tabel 4.2. Matriks Hasil Penelitian.....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	95
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	97
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri .....	98
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian .....	99
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	101
Lampiran 6 Sertifikat Akreditasi Jurnal .....	102
Lampiran 7 <i>Letter of Acceptance (LoA)</i> .....	103
Lampiran 8 Cek Plagiasi .....	104

## **EFEKTIVITAS PROGRAM SAKTI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KEDIRI**

### **ABSTRAK**

Pemanfaatan *e-government* dalam pelayanan dianggap bisa menjadi solusi untuk menciptakan transparansi juga menjadi solusi untuk mengikuti perubahan zaman yang semakin menuju digital. Kota Kediri telah menerapkan *e-government* untuk mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah Kota Kediri yang menerapkan percepatan kualitas pelayanan publik dengan menghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Salah satu inovasinya adalah SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi), sebuah aplikasi *website* yang memudahkan masyarakat Kota Kediri dalam mengurus administrasi kependudukan. Hadirnya Aplikasi SAKTI ini tidak serta merta menggantikan pelayanan secara tatap muka di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Sebagian masyarakat lebih memilih pelayanan secara tatap muka di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri daripada pelayanan secara daring melalui aplikasi SAKTI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Program SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas program menurut Budiani dalam Maulana & Adam (2021) dengan empat fokus, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program SAKTI masih kurang efektif. Hal ini karena masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan Aplikasi SAKTI untuk mengurus dokumen kependudukan. Selain itu juga masih terdapat beberapa kendala pada Aplikasi SAKTI.

**Kata Kunci :** Efektivitas, SAKTI, Pelayanan Publik, *E-Government*

## **EFEKTIVITAS PROGRAM SAKTI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KEDIRI**

### ***ABSTACT***

*The utilisation of e-government in services is considered to be a solution to create transparency as well as a solution to keep up with the changing times that are increasingly going digital. Kediri City has implemented e-government to realise accountable and transparent public services. The Population and Civil Registration Office of Kediri City is one of the local government agencies of Kediri City that implements the acceleration of the quality of public services by presenting a public service innovation in the field of population administration. One of the innovations is SAKTI (Information Technology-Based Population Administration System), a website application that facilitates the people of Kediri City in managing population administration. The presence of this SAKTI application does not necessarily replace face-to-face services at the Kediri City Population and Civil Registration Office. Some people prefer face-to-face services at the Office of the Population and Civil Registration Office of Kediri City rather than online services through the SAKTI application. This study aims to determine and analyse the Effectiveness of the SAKTI Program at the Population and Civil Registration Office of Kediri City. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The theory used in this research is the theory of program effectiveness according to Budiani in Maulana & Adam (2021) with four focuses, namely program target accuracy, program socialisation, program objectives, program monitoring. The results showed that the effectiveness of the SAKTI programme was still ineffective . This is because there are still people who have not used the SAKTI Application to process population documents. In addition, there are still several obstacles to the SAKTI Application.*

**Key Word :** *Effectiveness, SAKTI, Public Service, E-Government*