

**EFEKTIVITAS PROGRAM LONTONG BALAP (LAYANAN *ONLINE* TERPADU
ONE GATE SYSTEM) PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Politik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



OLEH:

YAYUK NUR AROFAH
NPM: 21041010137

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS PROGRAM LONTONG BALAP (LAYANAN ONLINE
TERPADU *ONE GATE SYSTEM*) PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Yayuk Nur Arofah
21041010137

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Lisan Skripsi

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PROGRAM LONTONG BALAP (LAYANAN ONLINE
TERPADU ONE GATE SYSTEM) PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Disusun oleh:

Yayuk Nur Arofah
21041010137

**Skripsi ini telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Administrasi Publik pada Tanggal 28 Mei 2025 dan dipublikasikan pada Jurnal
Ilmu Administrasi Sinta 3 Universitas Muhammadiyah Gorontalo Vol. 14 No. 1
Tahun 2025**

Menyetujui,

Pembimbing

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Tim Penguji

1. Ketua

Kalvin Edo W., S.Sos., M.KP
NPT. 17119890218005

2. Sekretaris

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

3. Anggota

Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216219

Mengetahui,

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

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS PROGRAM LONTONG BALAP (LAYANAN ONLINE
TERPADU *ONE GATE SYSTEM*) PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Disusun oleh:

Yayuk Nur Arofah
NPM.21041010137

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 4 Juni 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Kalvin Edo W., S.Sos., M.KP
NPT. 17119890218005

Dosen Penguji 2



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.196704061994032001

Dosen Penguji 3



Bayu Priambodo S.IP., M.IP
NPT. 21119931216219

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yayuk Nur Arofah
NPM : 21041010137
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 20 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



Yayuk Nur Arofah
NPM. 21041010137

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PROGRAM LONTONG BALAP DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA YANG MEMBUTUHKAN PENETAPAN PENGADILAN

YAYUK NUR AROFAH
21041010137

Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang kerap meluncurkan berbagai inovasi di bidang pelayanan administrasi kependudukan yaitu program Lontong Balap. Program Lontong Balap merupakan hasil kolaborasi antara Disdukcapil dan Pengadilan Negeri Kota Surabaya yang menyediakan berbagai layanan berkaitan dengan administrasi kependudukan yang memerlukan penetapan pengadilan sejak tahun 2021. Dalam praktiknya sosialisasi program Lontong Balap masih belum merata sehingga tujuan program masih belum tercapai dan masih terdapat kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada pengadilan negeri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas program Lontong Balap dalam layanan administrasi kependudukan di kota surabaya yang mmebutuhkan penetapan pengadilan. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno (2007) dengan kriteria pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan kriteria pemahaman program masih kurang efektif, kriteria tepat sasaran menunjukkan masih kurang efektif, kriteria tepat waktu menunjukkan cukup efektif, kriteria tercapainya tujuan menunjukkan masih kurang efektif, dan kriteria perubahan nyata menunjukkan masih kurang efektif. Sehingga program Lontong Balap masih belum efektif dalam memudahkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan yang membutuhkan penetapan pengadilan.

Kata kunci: Dispendukcapil; Pelayanan Publik; Pengadilan Negeri; *Lontong Balap*

ABSTRACT

Surabaya City is one of the cities that often launches various innovations in the field of population administration services, namely the Lontong Balap program. The Lontong Balap program is the result of a collaboration between the Population and Civil Registry Office and the Surabaya City District Court which provides various services related to population administration that require a court decision since 2021. In practice, the socialization of the Lontong Balap program is still uneven so that the program's objectives have not been achieved and there is still a lack of Human Resources (HR) in the district court. This study aims to analyze and describe the effectiveness of the Lontong Balap program in population administration services in the city of Surabaya that require a court decision. This research method uses a qualitative descriptive method using the theory of effectiveness according to Sutrisno (2018) with the criteria of program understanding, right on target, on time, achievement of goals, and real change. The results of the study showed that the criteria for understanding the program were still less effective, the criteria for right on target showed that they were still less effective, the criteria for timeliness showed that they were quite effective, the criteria for achieving goals showed that they were still less effective, and the criteria for real change showed that they were still less effective. So the Lontong Balap program is still not effective in making it easier for people to take care of population administration that requires a court decision.

Keywords: *Dispendukcapil; Public Service; District Court; Lontong Balap*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Efektivitas Program Lontong Balap (Layanan *Online* Terpadu *One Gate System*) Pemerintah Kota Surabaya.”**

Terimakasih penulis ucapkan kepada Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir Akhmad Fauzi, M.MT, selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Ilmu Sosial, Budaya, Dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati. M.AP selaku koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan wawasan ilmu.
5. Orang tua yang telah memberikan dukungan serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan bimbingan untuk perbaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Surabaya, 4 Juni 2025

Yayuk Nur Arofah
NPM. 21041010137

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2. Manfaat Praktis	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Pelayanan Publik	20
2.2.2 Efektivitas	23
2.2.3 Inovasi.....	26
2.2.4 Program Lontong Balap.....	29
2.3 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Definsi Konseptual	33
3.3.1 Efektivitas	33
3.3.2 Program Lontong Balap.....	33

3.4 Lokasi Penelitian	33
3.5 Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	34
3.6 Teknik Penentuan Informan	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36
3.8 Teknik Analisis Data	37
3.9 Teknik Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1 Kota Surabaya.....	41
4.1.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	43
4.1.3 Pengadilan Negeri Surabaya.....	47
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Pemahaman Program	51
4.2.2 Tepat Sasaran.....	62
4.2.3 Tepat Waktu.....	65
4.2.4 Tercapainya Tujuan	69
4.2.5 Perubahan Nyata	72
4.3 Pembahasan	75
4.3.1 Pemahaman Program	75
4.3.2 Tepat Sasaran.....	78
4.3.3 Tepat Waktu.....	79
4.3.4 Tercapainya Tujuan	81
4.3.5 Perubahan Nyata.....	82
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Permohonan Masyarakat yang Memiliki Permasalahan Administrasi Kependudukan yang Membutuhkan Penetapan Pengadilan....	9
Tabel 2. 1 Relevansi Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	16
Tabel 4. 1 SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Berdasarkan Jabatan	46
Tabel 4. 2 SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Berdasarkan Golongan	46
Tabel 4. 3 SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Berdasarkan Tingkat Pendidikan s/d Desember 2024.....	47
Tabel 4. 4 Jadwal Pelaksanaan Sosialisasi Program Lontong Balap melalui Media Digital	55
Tabel 4. 5 Jadwal Pelaksanaan Sosialisasi Dan Pendampingan Program Lontong Balap Melalui Kelurahan.....	58
Tabel 4. 6 Data Pemohon Pada Program Lontong Balap Dan Permohonan Melalui Pengadilan Negeri Surabaya.....	61
Tabel 4. 7 Data Masyarakat Tercatat yang Memiliki Permasalahan Dokumen Kependudukan yang Membutuhkan Penetapan Pengadilan.....	64
Tabel 4. 8 Data Pemohon pada Program Lontong Balap dan Permohonan melalui Pengadilan Negeri Surabaya.....	65
Tabel 4. 9 Data Permohonan dalam Program Lontong Balap Tahun 2021-2025.....	71
Tabel 4. 10 Data Pemohon Pada Program Lontong Balap Dan Permohonan Melalui Pengadilan Negeri Surabaya.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Macam-macam Teknik Pengumpulan Data	36
Gambar 3. 2	Komponen dalam Analisis Data Miles & Huberman.....	37
Gambar 3. 3	Triangulasi Sumber Data.....	39
Gambar 3. 4	Triangulasi Teknik	39
Gambar 3. 5	Triangulasi Waktu	40
Gambar 4. 1	Kota Surabaya	41
Gambar 4. 2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	43
Gambar 4. 3	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2025	45
Gambar 4. 4	Pengadilan Negeri Surabaya	47
Gambar 4. 5	Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Surabaya	48
Gambar 4. 6	Sosialisasi program Lontong Balap melalui Media Digital	56
Gambar 4. 7	Bentuk Interaksi Dua Arah Program Lontong Balap melalui Postingan Media Digital	56
Gambar 4. 8	Sosialisasi Program Lontong Balap melalui Kelurahan.....	59
Gambar 4. 9	Prosedur Program Lontong Balap	59
Gambar 4. 10	Jenis Pelayanan pada Program Lontong Balap	60
Gambar 4. 11	Persyaratan Dokumen Pemohon pada Program Lontong Balap	61
Gambar 4. 12	Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Program Lontong Balap	68
Gambar 4. 13	Penerimaan Dokumen Pada Program Lontong Balap.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Pedoman Wawancara dan Observasi.....	89
Lampiran 1. 2 Surat Izin Penelitian	91
Lampiran 1. 3 Dokumentasi Penelitian.....	92
Lampiran 1. 4 Surat Selesai Penelitian	93
Lampiran 1. 5 Bukti Cek Turnitin.....	94
Lampiran 1. 6 Bukti LoA Jurnal	95
Lampiran 1. 7 Lembar Persetujuan Publikasi	96
Lampiran 1. 8 Bukti Sertifikat Jurnal.....	97