

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PROGRAM LONTONG KUPANG (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 :

SEPTIAN ADITYA SAPUTRA

NPM : 21041010170

**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

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PROGRAM LONTONG
KUPANG (LAYANAN ONLINE TERPADU *ONE GATE SYSTEM*)
PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

Septian Aditya Saputra
NPM. 21041010170

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

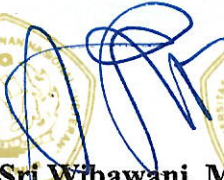
LEMBAR PENGESAHAN
COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PROGRAM LONTONG
KUPANG (LAYANAN ONLINE TERPADU *ONE GATE SYSTEM*)
PEMERINTAH KOTA SURABAYA

Disusun Oleh
Septian Aditya Saputra
NPM. 21041010170

Telah dipublikasikan pada Jurnal Terakreditasi Sinta 3, Publik (Jurnal Ilmu Administrasi) Vol.14 No.2 pada Desember 2025 dan telah dikonfirmasi dihadapan Tim Penilai Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur pada tanggal 28 Mei 2024

Pembimbing

Tim Penguji


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.196704061994032001

1. Ketua


Kalvin Edo Wahyudi, 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

COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PROGRAM LONTONG

KUPANG (LAYANAN ONLINE TERPADU *ONE GATE SYSTEM*)

PEMERINTAH KOTA SURABAYA

Disusun Oleh

Septian Aditya Saputra
NPM. 21041010170

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 4 Juni 2025

Menyetujui,

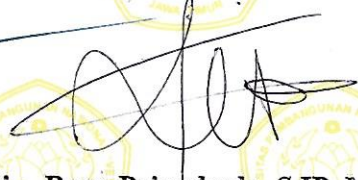
Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


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


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.196704061994032001


Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT.17119890218005

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

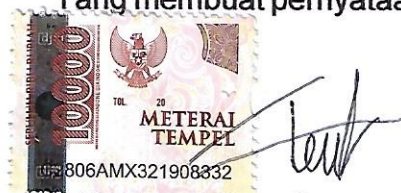
Nama : Septian Aditya Saputra
NPM : 21041010170
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

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


Septian Aditya Saputra
NPM. 21041010170

ABSTRAK

Program Lontong Kupang adalah Layanan Online Terpadu One Gate System antara Disdukcapil Surabaya, Pengadilan Agama Surabaya, dan Kementerian Agama Surabaya. Salah satu layanan yang tersedia di Lontong Kupang adalah Isbat Nikah masal, yang merupakan bagian dari inovasi layanan publik. Program ini masih diperlukan kolaborasi lebih lanjut agar program ini berjalan optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam Collaborative Governance dalam Program Lontong Kupang Pemerintah Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penentuan informan melalui purposive sampling dan Snow ball sampling. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan model interaktif dari Miles and Hubberman (2014). Collaborative Governance dianalisis menggunakan teori dari Ansel & Gash (2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1.) Kondisi awal program dimulai dengan kesiapan yang memadai, meliputi pemahaman bersama, sumber daya, dan dorongan kolaboratif. 2.) Desain kelembagaan cukup terstruktur dengan partisipasi berbagai pihak dan MoU antar instansi pemerintah, namun terdapat kelemahan dalam aturan kolaborasi dengan lembaga non-pemerintah. 3.) Kepemimpinan Kepala Disdukcapil Kota Surabaya sudah efektif dalam memfasilitasi komunikasi dan koordinasi. 4.) Proses kolaboratif menunjukkan hasil positif, meskipun sosialisasi dan pencapaian target masih perlu ditingkatkan untuk hasil yang lebih optimal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Collaborative Governance dalam Program Lontong Kupang telah berjalan baik, namun perlu optimalisasi lebih lanjut.

Kata Kunci : Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan; Kolaborasi; Program Lontong Kupang

ABSTRACT

The Lontong Kupang Program is an integrated online service, a one-gate system between the Surabaya Population and Civil Registry Office, the Surabaya Religious Court, and the Surabaya Ministry of Religion. One of the services available in Lontong Kupang is the Mass Marriage Confirmation, which is part of the public service innovation. This program still requires further collaboration so that this program runs optimally. The purpose of this study was to analyze and describe in depth Collaborative Governance in the Lontong Kupang Program of the Surabaya City Government. This type of research is descriptive qualitative. Determination of informants through purposive sampling and snowball sampling. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques use an interactive model from Miles and Huberman (2014). Collaborative governance is analyzed using the theory of Ansel & Gash (2008). The results of the study indicate that 1.) The initial conditions of the program begin with adequate readiness, including shared understanding, resources, and collaborative encouragement. 2.) The institutional design is quite structured with the participation of various parties and MoUs between government agencies, but there are weaknesses in the rules for collaboration with non-governmental institutions. 3.) The leadership of the head of the Surabaya City Population and Civil Registry Office has been effective in facilitating communication and coordination. 4.) The collaborative process shows positive results, although socialization and target achievement still need to be improved for more optimal results. So it can be concluded that collaborative governance in the Lontong Kupang Program has been running well, but further optimization is needed.

Keywords: Public Service; Population Administration; Collaboration; Lontong Kupang Program

KATA PENGANTAR

Dengan Mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Collaborative Governance Dalam Program Lontong Kupang (Layanan Online Terpadu *One Gate System*) Pemerintah Kota Surabaya**”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi ujian seminar hasil skripsi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat, dan motivasi kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak-pihak berikut ini atas bantuannya dalam penulisan skripsi ini.

1. Bapak Prof Dr Ir Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos, MSi 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 segudang ilmu dan wawasan akademik.
5. Kedua orang tua, dan keluarga yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasihat, dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyusun proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Surabaya, 3 Juni 2025

Septian Aditya Saputra
NPM.21041010170

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Pelayanan Publik	21
2.2.2 Inovasi Kebijakan	28
2.2.3 Governance	31
2.2.4 Collaborative Governance	33
2.2.5 Program Lontong Kupang Pemerintah Kota Surabaya	42
2.3 Kerangka Berfikir.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Definisi Konseptual.....	46
3.3.1 Collaborative Governance	46
3.3.2 Program Lontong Kupang	46

4.4 Lokasi Penelitian	47
4.5 Fokus Penelitian Dan Sub Fokus Penelitian	47
4.6 Teknik Penentuan Informan	50
4.8 Teknik Analisis Data	54
4.9 Teknik Keabsahan Data	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.1.1 Kondisi Demografis Kota Surabaya	60
4.1.2 Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	62
4.1.2.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Surabaya	65
4.1.2.2 Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Surabaya	65
4.1.3 Gambaran Umum Program Lontong Kupang	68
4.1.3.1 Latar Belakang Adanya Program Lontong Kupang	68
4.1.3.2 Tujuan dan Sasaran Program Lontong Kupang	70
4.1.3.3 Mekanisme Layanan Dalam Program Lontong Kupang	72
4.2 Hasil Penelitian	74
4.2.1 Kondisi Awal	75
4.2.2 Desain Kelembagaan	86
4.2.3 Kepemimpinan	100
4.2.4 Proses Kolaboratif	104
4.3 Pembahasan	122
4.3.1 Kondisi Awal	123
4.3.2 Desain Kelembagaan	124
4.3.3 Kepemimpinan	125
4.3.4 Proses Kolaboratif	126
BAB V PENUTUP	131
5.1 Kesimpulan	131
5.2 Saran	134
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN	146

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kolaborasi Weber, Lovrich, dan Gaffney.....	37
Gambar 2. 2 Model Collaborative Governance Ansel & Gash (2008).....	41
Gambar 3.1 Teknik Pengumpulan Data.....	54
Gambar 3.2 Teknik Analisis Data.....	58
Gambar 3.3 Triangulasi Sumber.....	60
Gambar 3.4 Triangulasi Teknik.....	61
Gambar 3.5 Triangulasi Waktu.....	62
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Surabaya.....	65
Gambar 4. 2 Contoh buku nikah	78
Gambar 4. 3 Contoh Status Perkawinan dalam Kartu Keluarga.....	88
Gambar 4. 4 Contoh Putusan Isbat Nikah Pengadilan Agama Kota Surabaya.....	89
Gambar 4. 5 Pihak KUA yang sedang menikahkan peserta Program Lontong Kupang	90
Gambar 4. 6 Gala Dinner Pendukung Program Lontong Kupang	91
Gambar 4. 7 Forum Koordinasi Program Lontong Kupang	93
Gambar 4. 8 Forum Kolaborasi dengan seluruh pemangku kepentingan	94
Gambar 4. 9 Nota Kesepakatan atau Mou Program Lontong Kupang	96
Gambar 4. 10 Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Program Lontong Kupang.....	99
Gambar 4. 11 Pembekalan Program Lontong Kupang dari Kepala Disdukcapil Kota Surabaya.....	101
Gambar 4. 12 Forum Dialog Program Lontong Kupang	105
Gambar 4. 13 Pertemuan Dengan Seluruh Stakeholder Pendukung.....	107
Gambar 4. 14 Media Sosialisasi Program Lontong Kupang.....	111
Gambar 4. 15 Partisipasi Mua Community Surabaya dalam	116
Gambar 4. 16 Diskusi menyatukan visi dan misi	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kawin Belum Tercatat Surabaya.....	8
Tabel 1. 2 Jumlah Peserta Isbat Nikah Program Lontong Kupang.....	10
Tabel 2. 1 Relevansi Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Saat Ini.....	17
Tabel 4. 1 Jumlah Kawin Belum Tercatat Kota Surabaya	85
Tabel 4. 2 Jadwal Sosialisasi Program Lontong Kupang	112
Tabel 4. 3 Target dan Realiasi Program Lontong Kupang	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Pihak Pemerintah Kota Surabaya	146
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Pihak Swasta Pendukung Program	150
Lampiran 3 Pedoman Observasi	153
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	154
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	155
Lampiran 6 Bukti Cek Turnitin.....	157
Lampiran 7 Surat Selesai Penelitian	158
Lampiran 8 Bukti LoA Jurnal	159
Lampiran 9 Lembar Persetujuan Publikasi	160
Lampiran 10 Bukti Sertifikat Jurnal.....	161