

**EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN TERPADU
ONLINE KECAMATAN JETIS (SIPENTOLMANIS) PADA
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN JETIS
KABUPATEN MOJOKERTO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

FITRI ROHMALIA
NPM. 21041010163

**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

**EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN TERPADU ONLINE
KECAMATAN JETIS (SIPENTOLMANIS) PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KECAMATAN JETIS KABUPATEN MOJOKERTO**

Disusun Oleh :

FITRI ROHMALIA

NPM. 21041010163

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Penilaian/Verifikasi Artikel Ilmiah

**Menyetujui,
PEMBIMBING**



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.
NIP. 196801161994032001

Mengetahui,

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN TERPADU ONLINE
KECAMATAN JETIS (SIPENTOLMANIS) PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KECAMATAN JETIS KABUPATEN MOJOKERTO**

Disusun Oleh :

FITRI ROHMALIA

NPM. 21041010163

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Journal Publichuo: (Terakreditasi Sinta 4) Volume 8 Nomor 2, Juni 2025**

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.
NIP. 196801161994032001

TIM PENGUJI,

1. Ketua



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

2. Sekretaris



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.
NIP. 196801161994032001

3. Anggota



Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216319

Mengetahui,

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN TERPADU ONLINE
KECAMATAN JETIS (SIPENTOLMANIS) PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KECAMATAN JETIS KABUPATEN MOJOKERTO**

Disusun Oleh :

FITRI ROHMALIA

NPM. 21041010163

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 17 Juni 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


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


Dr. Ertlen Rining Nawangsari, M.Si.
NIP. 196801161994032001


Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216319

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Rohmalia
NPM : 21041010163
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/~~Tesis/Disertasi~~* 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/Tesis/Desertasi 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, 16 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Fitri Rohmalia
NPM. 21041010163

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis (SIPENTOLMANIS) pada Pelayanan Administrasi di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, 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 UPN “Veteran” Jawa Timur;

4. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis;
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan;
6. Pemerintah Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto yang telah berkenan menjadi lokasi penelitian ini dan memberikan informasi serta data yang dibutuhkan bagi penulisan skripsi ini;
7. Segenap Pegawai dan Perangkat Desa Kecamatan Jetis yang telah memberikan informasi dan data pendukung penulisan skripsi;
8. Kedua Orang Tua Penulis, Bapak Muslimin dan Ibu Khoirotul Alamah beserta keluarga yang selalu mengiringi penulis dengan doa, nasehat, dukungan serta memberikan motivasi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan ini;
9. Sahabat saya Asmylia, Cindy, Lila, Nur Fitria, Rahma, Ulia yang membersamai penulis memberikan semangat dan tawa selama proses panjang ini, serta teman-teman Administrasi Publik angkatan 2021 khususnya teman-teman PUSKAP periode 2024 yang sama-sama berjuang menuju kelulusan;
10. Seseorang spesial yang menjadi *support system* penulis selama penulisan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis yang telah mendoakan, mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;

11. Diri saya sendiri, terimakasih sudah berusaha keras dan berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini;
12. Serta pihak-pihak lain yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu berbagai saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.

Surabaya, 13 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	<i>xvii</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Landasan Teori	27
2.2.1 Kebijakan Publik.....	27
2.2.2 Evaluasi Kebijakan Publik	30

2.2.3 SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)	36
2.2.4 <i>E-Government</i>	38
2.2.5 SIPENTOLMANIS	40
2.3 Kerangka Berpikir	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Lokasi Penelitian	46
3.3 Fokus Penelitian	46
3.4 Sumber Data	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Teknik Penentuan Informan	56
3.7 Teknik Analisis Data.....	58
3.8 Teknik Keabsahan Data	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.1.1 Profil Pemerintah Kecamatan Jetis	65
4.1.2 Visi dan Misi Pemerintah Kecamatan Jetis	66
4.1.3 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Jetis	67
4.1.4 Tugas, Pokok dan Fungsi Organisasi Pemerintah Kecamatan Jetis..	67
4.1.5 Komposisi Pegawai Kecamatan Jetis.....	70
4.2 Hasil Penelitian.....	74
4.2.1 Efektivitas	74
4.2.2 Efisiensi.....	84
4.2.3 Kecukupan.....	89
4.2.4 Perataan	96

4.2.5 Responsivitas	104
4.2.6 Ketepatan.....	111
4.3 Pembahasan.....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	134
5.1 Kesimpulan.....	134
5.2 Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN.....	142

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1	Hasil Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Kabupaten Mojokerto Tahun 2021-2024	8
Gambar 1.2	Penerimaan Penghargaan Dari Bupati Mojokerto Sebagai Juara I Website Tahun 2023	9
Gambar 2.1	Alur Pelayanan SIPENTOLMANIS.....	42
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir	44
Gambar 3.1	Komponen Analisis Data (Model Interaktif Miles & Huberman) .	60
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto	67
Gambar 4.2	Pelayanan Langsung di Kantor Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto.....	80
Gambar 4.3	Papan Informasi pelayanan SIPENTOLMANIS di Desa Lakardowo.....	91
Gambar 4.4	Tampilan website SIPENTOLMANIS..	93
Gambar 4.5	Form Pengurusan Surat Rekomendasi SKCK di SIPENTOLMANIS.....	94
Gambar 4.6	Contoh Surat Rekomendasi SKCK dari SIPENTOLMANIS	95
Gambar 4.7	Sosialisasi SIPENTOLMANIS pada Perangkat desa se- Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto	99
Gambar 4.8	Instagram Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto.....	101
Gambar 4.9	Postingan SIPENTOMANIS di Instagram Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto	102
Gambar 4.10	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto tahun 2024.....	107

Gambar 4.11 Stand Banner Prosedur Penggunaan SIPENTOLMANIS di pintu masuk Ruang Pelayanan Kecamatan Jetis, Kabupaten Mojokert..	109
Gambar 4.12 Display Prosedur Penggunaan SIPENTOLMANIS di Ruang Pelayanan Kecamatan Jetis, Kabupaten Mojokerto.....	109

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Mojokerto	10
Tabel 1.2 Jumlah Pelayanan Tahun 2019-2021 Sebelum dan Tahun 2022-2023 Sesudah SIPENTOLMANIS	13
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	24
Tabel 2.2 Kriteria Evaluasi Kebijakan menurut William N Dunn	34
Tabel 3.1 Sumber Data Sekunder	52
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Tingkat Pendidikan	71
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Status Kepegawaian	72
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Pangkat/Golongan	73
Tabel 4.5 Jumlah Pelayanan pada Website SIPENTOLMANIS pada Tahun 2022-2025	82
Tabel 4.6 Matriks Hasil Penelitian	132

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Observasi	142
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	143
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi	147
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Skripsi	148
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Skripsi Bangkesbangpol.....	149
Lampiran 6. Surat Keterangan Selesai Penelitian	150
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian	151
Lampiran 8. Tingkat Plagiasi Cek Turnitin	153
Lampiran 9. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	154
Lampiran 10. <i>Letter Of Acceptance</i> (LOA) dari Jurnal Jurnal Publicuho Universitas Halu Oleo (Terakreditasi Sinta 4).....	155
Lampiran 11. Akreditasi Jurnal dari Jurnal Publicuho Universitas Halu Oleo (Terakreditasi Sinta 4)	156

ABSTRAK

EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN TERPADU ONLINE KECAMATAN JETIS (SIPENTOLMANIS) PADA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN JETIS KABUPATEN MOJOKERTO

FITRI ROHMALIA
NPM. 21041010163

Pelayanan publik menjadi hal utama dalam menganalisis kualitas pemerintahan. Maka pelayanan publik seharusnya cepat, mudah, murah, dan memuaskan masyarakat. Sebelumnya pelayanan dilakukan secara konvensional. Pemerintah Kabupaten Mojokerto mengamanatkan untuk menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yakni setiap instansi mewujudkan *E-government*. Kecamatan Jetis salah satu pemerintahan telah membuat inovasi *E-government* dalam pelayanan publik berbasis website yaitu SIPENTOLMANIS. Namun dalam implementasinya masih terdapat kekurangan dan hambatan seperti masyarakat yang kurang paham dengan SIPENTOLMANIS sebab kurangnya sosialisasi dan rendahnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Jetis. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan evaluasi kebijakan dalam pelaksanaan SIPENTOLMANIS di Kecamatan Jetis, Kabupaten Mojokerto. Metode penelitian yang digunakan yaitu studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori evaluasi William N. Dunn (2003) terdapat 6 kriteria (Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pertaan, Responsivitas, dan Ketepatan). Hasil penelitian menunjukkan pada pelayanan Kecamatan melalui SIPENTOLMANIS ini terbukti cukup berhasil dalam mempermudah pelayanan bagi masyarakat pada awal pasca pandemi. Akan tetapi terdapat penurunan pengguna pada tahun 2024-2025 ini dikarenakan masyarakat yang jaraknya dekat dari kantor Kecamatan lebih memilih datang langsung. Disarankan untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan pengembangan inovasi aplikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Jetis.

Kata Kunci : Evaluasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis (SIPENTOLMANIS)

ABSTRACT

EVALUATION OF THE ONLINE INTEGRATED SERVICE SYSTEM POLICY OF JETIS SUB-DISTRICT (SIPENTOLMANIS) IN ADMINISTRATIVE SERVICES IN JETIS SUB-DISTRICT, MOJOKERTO REGENCY

FITRI ROHMALIA
NPM. 21041010163

Public service is the main thing in analyzing the quality of government. So public service should be fast, easy, cheap, and satisfying the community. Previously, services were carried out conventionally. The Mojokerto Regency Government has mandated the implementation of an Electronic-Based Government System (SPBE), namely every agency realizing E-government. Jetis District, one of the governments that has made an E-government innovation in website-based public services, namely SIPENTOLMANIS. However, in its implementation there are still shortcomings and obstacles such as the community who do not understand SIPENTOLMANIS due to lack of socialization and low Public Satisfaction Index (IKM) towards the quality of service in Jetis District. This study aims to describe the evaluation of policies in the implementation of SIPENTOLMANIS in Jetis District, Mojokerto Regency. The research method used is a case study with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The theory used in this study is the William N. Dunn (2003) evaluation theory, there are 6 criteria (Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Questions, Responsiveness, and Accuracy). The results of the study show that the Sub-district service through SIPENTOLMANIS has proven to be quite successful in facilitating services for the community in the early post-pandemic period. However, there was a decrease in users in 2024-2025 because people who were close to the Sub-district office preferred to come directly. It is recommended to increase socialization to the community and develop application innovations to improve the quality of public services in Jetis Sub-district.

Keywords: *Policy Evaluation, Public Services, Jetis Sub-district Online Integrated Service System (SIPENTOLMANIS)*