

**EVALUASI PROGRAM LAYANAN *ONLINE* TERPADU *ONE GATE SYSTEM* BERSAMA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL SERTA PENGADILAN NEGERI
(LONTONG BALAP) 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:

REBECCA LORENZIA HARSEN
NPM. 21041010234

**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 PROGRAM LAYANAN *ONLINE* TERPADU *ONE GATE*
SYSTEM BERSAMA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN
SIPIL SERTA PENGADILAN NEGERI (LONTONG BALAP)
KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Rebecca Lorenzia Harsen
NPM. 21041010234

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penilaian Skripsi/Verifikasi Artikel Ilmiah

**Menyetujui,
PEMBIMBING**

Binti Azizatun Nafi'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008

Mengetahui;

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI PROGRAM LAYANAN *ONLINE* TERPADU *ONE GATE*
SYSTEM BERSAMA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATARAN
SIPIL SERTA PENGADILAN NEGERI (LONTONG BALAP)
KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

Rebecca Lorenzia Harsen
NPM. 21041010234

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada *Journal of*
Humanities and Social Studies (Terakreditasi Sinta 3)
Volume 09 Nomor 03, November 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua


Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

2. Sekretaris


Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008

3. Anggota


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EVALUASI PROGRAM LAYANAN *ONLINE* TERPADU *ONE GATE*
SYSTEM BERSAMA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN
SIPIL SERTA PENGADILAN NEGERI (LONTONG BALAP)
KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

**Rebecca Lorenzia Harsen
NPM. 21041010234**

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 04 Agustus 2025

Menyetujui,

Ketua

Sekretaris

Anggota


**Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002**


**Binti Azlatur Nafli'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008**


**Oktarizka Revlandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rebecca Lorenzia Harsen
NPM : 21041010234
Program : Sarjana (S1) Magister (S2) / Doktor (S3)
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 pemyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 28 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Rebecca Lorenzia Harsen
NPM. 21041010234

*pilih salah satu (lingkari)

ABSTRAK

EVALUASI PROGRAM LAYANAN *ONLINE* TERPADU *ONE GATE SYSTEM* BERSAMA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SERTA PENGADILAN NEGERI (LONTONG BALAP) KOTA SURABAYA

REBECCA LORENZIA HARSEN
NPM. 21041010234

Program Lontong Balap merupakan inovasi pelayanan publik hasil kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan Pengadilan Negeri Surabaya yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses perubahan dokumen administrasi kependudukan yang memerlukan penetapan pengadilan melalui sistem layanan online terpadu satu pintu. Namun, dalam pelaksanaannya belum berjalan dengan optimal karena beberapa permasalahan dan hambatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program Lontong Balap menggunakan pendekatan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, & Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini relevan dengan kebutuhan masyarakat dan telah menyederhanakan prosedur layanan, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, serta mendorong partisipasi masyarakat. Namun demikian, pada aspek proses masih ditemukan kendala berupa keterbatasan jenis klasifikasi layanan, belum adanya perjanjian kerja sama formal antar lembaga, dan sosialisasi yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi, optimalisasi sumber daya, dan strategi sosialisasi yang lebih luas agar tujuan program dapat tercapai secara optimal.

Kata Kunci: Evaluasi Program; Administrasi Kependudukan; Pelayanan Publik

ABSTRACT

EVALUATION OF THE INTEGRATED ONLINE SERVICE PROGRAM ONE GATE SYSTEM (LONTONG BALAP) IN SURABAYA CITY

REBECCA LORENZIA HARSEN

NPM. 21041010234

The Lontong Balap Program is a public service innovation developed through a collaboration between the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) and the Surabaya District Court. It aims to accelerate and simplify the process of amending population administrative documents requiring court rulings through an integrated one-stop online service system. However, its implementation has not been fully optimized due to several challenges. This study aims to evaluate the implementation of the Lontong Balap Program using the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana. The findings reveal that the program is relevant to community needs, has streamlined service procedures, improved time and cost efficiency, and encouraged public participation. Nevertheless, process-related obstacles remain, including limited service classifications, the absence of formal inter-agency cooperation agreements, and insufficient outreach efforts. Strengthening coordination, optimizing resources, and implementing broader outreach strategies are recommended to achieve the program's objectives more effectively.

Keywords: *Evaluation Program; Population Administration; Public Service.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan penyertaan-Nya yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“EVALUASI PROGRAM LAYANAN *ONLINE* TERPADU *ONE GATE SYSTEM* BERSAMA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL SERTA PENGADILAN NEGERI (LONTONG BALAP) KOTA SURABAYA”**

Dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN., MPA selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan keuletan. Pada kesempatan ini penulis turut menyampaikan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

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, 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. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan selama perkuliahan;

5. Segenap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pengadilan Negeri Kota Surabaya yang bersedia meluangkan waktunya dan menyediakan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini;
6. Keluarga tercinta, terutama kepada orang tua, Bapak Paulus Soeharsono dan Ibu Mike Dewi, serta saudara-saudara penulis yaitu Levi Ephraim dan Hizkia Nikao yang senantiasa menemani, memberikan doa, dukungan, serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Sahabat penulis Nandina Putri dan Veren Myvara yang senantiasa mendampingi penulis selama berkuliah dan menyusun skripsi ini;
8. Teman-teman yang sudah penulis anggap sebagai keluarga yaitu Aes, Ayak, Bilbe, Bungek, Intan, Kemet, Peha, dan Socil yang telah menemani perjuangan penulis selama SMA hingga berkuliah;
9. Sharifah, Nava, Kak Vira dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah mendukung, menghibur, dan memberikan semangat selama berkuliah dan menyelesaikan skripsi ini;
10. Kepada Seventeen, terutama Mingyu dan Wonwoo yang telah menjadi penyemangat sekaligus sumber kebahagiaan penulis selama penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu;
11. Kepada sepeda motor kesayangan penulis yaitu Beat Merah yang sudah bertahan dan menemani penulis dalam mengukir cerita disetiap kilometernya, serta tempat fotocopy Duta Jasa dan Dwi Jaya yang menjadi saksi perjuangan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

12. Teman-teman Administrasi Publik 2021 yang telah memotivasi dan mendukung penyelesaian skripsi ini;
13. Terakhir, kepada diri saya sendiri Rebecca Lorenzia Harsen. Terimakasih sudah bertahan dan berjuang dengan segala air mata dan ketidakpastian, terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terimakasih karena selalu melibatkan Tuhan Yesus Kristus dalam setiap langkahmu dan mengizinkan Tuhan Yesus untuk menjadi baru sandaranmu. Selamat ya bec, sudah sampai di titik ini, Tuhan Yesus Memberkati.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan diperlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata, apabila terdapat kesalahan kata yang kurang berkenan bagi para pembaca penulis mohon maaf sebesar-besarnya.

Surabaya, 04 Agustus 2025

Penulis

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.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Landasan Teori.....	25
2.1.1 Kebijakan Publik.....	25
2.1.1.1 Konsep Kebijakan Publik.....	25
2.1.1.2 Jenis-Jenis Kebijakan Publik.....	27
2.1.1.3 Tahapan Kebijakan Publik	28
2.1.2 Evaluasi	32

2.1.2.1	Pengertian Evaluasi.....	32
2.1.2.2	Fungsi Evaluasi	34
2.1.2.3	Tipe-Tipe Evaluasi	35
2.1.2.4	Tahapan Evaluasi	36
2.1.2.5	Komponen Evaluasi	36
2.1.3	Program Lontong Balap	42
2.2	Kerangka Berpikir.....	46
BAB III METODE PENELITIAN		47
3.1	Jenis Penelitian.....	47
3.2	Lokasi Penelitian.....	48
3.3	Fokus Penelitian	49
3.4	Sumber Data.....	51
3.5	Teknik Penentuan Informan	53
3.6	Teknik Pengumpulan Data	55
3.7	Teknik Analisis Data	56
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	63
4.1.1.1	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	63
4.1.1.2	Moto, Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	64
4.1.1.3	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	65
4.1.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	66
4.1.2	Pengadilan Negeri Surabaya	70
4.1.2.1	Profil Pengadilan Negeri Surabaya	70
4.1.2.2	Visi dan Misi Pengadilan Negeri Surabaya	71
4.1.2.3	Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Surabaya	72

4.1.2.4	Tugas Pokok dan Fungsi Pengadilan Negeri Surabaya.....	73
4.2	Hasil Penelitian	76
4.2.1	<i>Context Evaluation</i> (Evaluasi Konteks)	77
4.2.2	<i>Input Evaluation</i> (Evaluasi Masukan).....	83
4.2.3	<i>Process Evaluation</i> (Evaluasi Proses).....	92
4.2.4	<i>Product Evaluation</i> (Evaluasi Hasil).....	106
4.3	Pembahasan Penelitian.....	112
4.3.1	<i>Context Evaluation</i> (Evaluasi Konteks)	113
4.3.2	<i>Input Evaluation</i> (Evaluasi Masukan).....	117
4.3.3	<i>Process Evaluation</i> (Evaluasi Proses).....	121
4.3.4	<i>Product Evaluation</i> (Evaluasi Hasil).....	126
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		130
5.1	Kesimpulan	130
5.2	Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....		134
LAMPIRAN		137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penghargaan Atas Inovasi Lontong Balap	4
Gambar 2.1 Tahapan Kebijakan Publik	31
Gambar 2.2 Hubungan Tiga Elemen Sistem Kebijakan.....	32
Gambar 2.3 Bagan Model CIPP.....	42
Gambar 2.4 Alur Pelaksanaan Program Lontong Balap	44
Gambar 2.5 Kerangka Berpikir	46
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	57
Gambar 4.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	63
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Surabaya	65
Gambar 4.3 Pengadilan Negeri Surabaya.....	70
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Surabaya.....	72
Gambar 4.5 SK Wali Kota Surabaya tentang Tim Layanan Lontong Balap.....	84
Gambar 4.6 SK Ketua Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A.....	86
Gambar 4.7 SOP Program Lontong Balap berisi Sarana dan Prasarana	90
Gambar 4.8 Sarana dan Prasarana Program Lontong Balap	92
Gambar 4.9 Sosialisasi Program Lontong Balap melalui Instagram.....	96
Gambar 4.10 Sosialisasi Program Lontong Balap melalui Instagram.....	97
Gambar 4.11 Panjar Biaya (Voorschot) Perkara Permohonan.....	100
Gambar 4.12 Pelaksanaan Sidang Lontong Balap.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Masyarakat Indonesia Tahun 2023	2
Tabel 1.2 Jumlah Pelaksanaan Sidang Lontong Balap Tahun 2020-2024	9
Tabel 1.3 Rincian Alur Pelaksanaan Program Lontong Balap	12
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	21
Tabel 2.2 Rincian Alur Pelaksanaan Program Lontong Balap	45
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	54
Tabel 4.1 Data Pemohon dan Pelaksanaan Sidang Tahun 2020-2024	98
Tabel 4.2 Biaya Layanan Program Lontong Balap.....	109
Tabel 4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Disdukcapil Tahun 2024	109

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Permohonan Sidang Lontong Balap Tahun 2020-2024.....	8
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	137
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian di Pengadilan Negeri Surabaya.....	140
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	141
Lampiran 4. SOP Layanan Program Lontong Balap	142
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	143
Lampiran 6. Letter Of Acceptance	144
Lampiran 7. Sertifikat Akreditasi Jurnal	145
Lampiran 8. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah	146
Lampiran 9. Hasil Cek Plagiasi	147