

**IMPLEMENTASI PROGRAM DIGITALISASI
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SERANG
BARU
(STUDI TENTANG PROGRAM SALAM DAN SILABA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam
Bidang Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

BAYU EKO NUGROHO

41183522200025

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM 45

BEKASI 2025

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil plagiat dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Semua kutipan yang saya rujuk pada skripsi saya ini telah saya sertakan sumber aslinya berdasarkan tata cara dan penulisan yang benar.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bayu Eko Nugroho

NPM : 41183522200025

Judul : Implementasi Program Digitalisasi Pelayanan
Publik di Kecamatan Serang Baru (Studi Tentang
Program Salam dan Silaba)

Ditetapkan di Bekasi

Tanggal: 4 Juli 2025



Bayu Eko Nugroho

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Program Digitalisasi Pelayanan Publik di
Kecamatan Serang Baru (Studi Tentang Program Salam
dan Silaba)

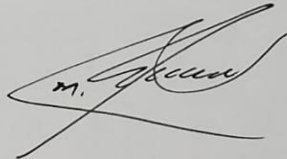
Penyusun : Bayu Eko Nugroho

NPM : 41183522200025

Bekasi, 4 Juli 2025

Menyetujui

Pembimbing



(Muhammad Yunus, S.IP., MPA.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Implementasi Program Digitalisasi Pelayanan Publik di Kecamatan Serang Baru
(Studi Tentang Program Salam dan Silaba)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Bayu Eko Nugroho

41183522200025



Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada tanggal: 4 Juli 2025

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan

Di Bekasi

Pada tanggal: 4 Juli 2025

Dewan Penguji:

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si.

Sekretaris : Adi Susila, Drs., M.Si.

Anggota : 1. Rahmat Nuryono, S.IP., M.Si.

2. Muhammad Yunus, S.IP., MPA.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Puji Syukur, penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Program Digitalisasi Pelayanan Publik di Kecamatan Serang Baru (Studi Tentang Program Salam dan Silaba)”** Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad Shalallahu’Alaihi wa Salam yang telah membimbing umatnya dari zaman kegelapan hingga zaman yang penuh cahaya ini.

Penulis menyadari bahwa dari awal hingga akhir dalam penyusunan skripsi ini bukanlah hal yang mudah. Semoga segala proses yang terjadi dalam penyusunan skripsi ini menjadi jembatan dalam menuju kesuksesan kelak. Adapun skripsi ini diperuntukkan untuk memenuhi salah satu persyaratan menempuh Ujian Stara Satu (S1) dalam Bidang Ilmu Administrasi Negara. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik dari segi tenaga, ide serta pemikiran. Pada penyusunan skripsi ini, penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu penyusun dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Muhammad Yunus, S.IP.,MPA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya.
2. Ibu Dila Novita, S.Sos.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Seluruh Dosen serta Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu serta memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas Islam 45 Bekasi

5. Kedua Orang tua, Ibu Nanik Handayani dan Bapak Gatot Sugiyarto yang tiada pernah berhenti untuk selalu memberikan doa dan kasih sayang terbaik sepanjang masa serta dukungan moril maupun materil untuk kesuksesan putranya. Terimakasih karena tidak pernah ada kata lelah memberikan semangat serta memenuhi segala kebutuhan penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
6. Seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2020 yang sangat luar biasa dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penyusunan skripsi ini. Tegar Adil Fasha, Galang Rambu Anarki, Dimas Agustian Saputra, Moch.Gilang Raihan, Fauzan Azima.

Penulis menyadari skripsi ini mempunyai beberapa kekurangan, lalu penulis mengharapkan saran dan kritik sebagai penyempurnaan dan perbaikan hingga akhirnya karya tulis ini dapat bermanfaat pada dunia Pendidikan serta bisa di kembangkan lebih lanjut.

Serang Baru, 4 Juli 2025

Bayu Eko Nugroho

MOTTO HIDUP

“Sayangilah apa yang ada di Bumi maka yang di langit akan menyayangimu”

(Dari Hadits Riwayat at-Tirmidzi)

“Ada versi dirimu di masa depan yang bersyukur kamu bertahan”

(Bayu Eko Nugroho)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orangtua saya yang tak pernah lelah memberikan kasih sayang, doa, dukungan dan semangat dalam setiap langkah hidupku.
2. Untuk diriku sendiri yang telah bertahan sejauh ini, melewati ragu, takut, lelah dan hampir menyerah. Terima kasih telah tetap melangkah.
3. Teman-teman seperjuangan yang telah menjadi tempat berbagi cerita, lelah, tawa, dan semangat. Kalian semua bagian dari perjalanan ini.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Bayu Eko Nugroho
Tempat, Tanggal Lahir : Surakarta, 13 Januari 2002
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Email : Huobisaya02@gmail.com
Alamat : Perumahan Mega Regency Blok E 18
No 2, Kec.Serang Baru

B. Nama Orang Tua

Ayah : Gatot Sugiyarto
Ibu : Nanik Handayani

C. Riwayat Pendidikan

- SD Islam Al-Mu'min (2008-2014)
- SMP Islam Al-Mu'min (2014-2017)
- SMK Negeri 1 Cikarang Selatan (2017-2020)
- Diterima sebagai Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi Pada Tahun 2020

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam 45 Bekasi, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bayu Eko Nugroho
NPM : 41183522200025
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam 45 Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non- Exclusive Royalty – Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Implementasi Program Digitalisasi Pelayanan Publik di Kecamatan Serang Baru (Studi Tentang Program Salam dan Silaba).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam 45 Bekasi berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Bekasi
Pada Tanggal: 4 Juli 2025
Yang menyatakan,



Bayu Eko Nugroho

IMPLEMENTASI PROGRAM DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SERANG BARU

(STUDI TENTANG PROGRAM SALAM DAN SILABA)

Bayu Eko Nugroho

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam 45 Bekasi

Huobisaya02@gmail.com

ABSTRAK

Dalam upaya mengatasi permasalahan pelayanan publik, Kecamatan Serang Baru mengimplementasikan Program *Siap layani administrasi malam dan Sistem pelayanan berbasis android*. Sayangnya, masih terdapat berbagai permasalahan, yaitu masih minimnya informasi yang tersedia mengenai prosedur dan persyaratan pengurusan dokumen kependudukan, yang menyebabkan banyak masyarakat enggan datang untuk mengurusnya. Penelitian ini mengadopsi Paradigma Konstruktivisme metode penelitian menggunakan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Teknik perolehan data menggunakan observasi, wawancara mendalam dan studi pustaka, dengan teknik perekrutan informan *Purposive Sampling*. Dan teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi, display data dan penarikan kesimpulan, berdasarkan hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi program digitalisasi pelayanan publik di Kecamatan Serang Baru telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek infrastruktur teknologi dan komunikasi publik. Program ini selaras dengan teori implementasi kebijakan Mazmanian dan Sabatier serta dimensi kualitas layanan *SERVQUAL*, Pemerintah Kecamatan Serang Baru disarankan untuk meningkatkan teknologi informasi agar program digitalisasi seperti *SALAM* dan *SILABA* dapat berjalan secara optimal tanpa hambatan teknis. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih masif dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat, terutama kepada kelompok yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital, guna memastikan seluruh warga dapat mengakses dan memanfaatkan layanan dengan baik.

Kata Kunci: Digitalisasi, Dokumen Kependudukan, Pelayanan Publik

**IMPLEMENTASI PROGRAM DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI
KECAMATAN SERANG BARU
(STUDI TENTANG PROGRAM SALAM DAN SILABA)**

Bayu Eko Nugroho

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam 45 Bekasi

Huobisaya02@gmail.com

ABSTRACT

In an effort to address public service issues, Serang Baru Subdistrict has implemented the SALAM (Siap Layani Administrasi Malam) program and the SILABA (Sistem Layanan Berbasis Android) system. However, several problems persist, particularly the lack of accessible information regarding procedures and requirements for processing population documents, which discourages many residents from utilizing the services. This study adopts the Constructivism paradigm and employs a qualitative research method with a case study design. Data were collected through observation, in-depth interviews, and literature review, with informants selected using purposive sampling. The data analysis techniques included data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings of this study indicate that the implementation of digital public service programs in Serang Baru Subdistrict has had a positive impact on improving service quality. Nevertheless, enhancements are still needed in the areas of technological infrastructure and public communication. The program aligns with the policy implementation theory of Mazmanian and Sabatier, as well as the SERVQUAL service quality dimensions. It is recommended that the Serang Baru Subdistrict Government strengthen its information technology systems to ensure that digital programs such as SALAM and SILABA can operate optimally without technical disruptions. Furthermore, broader and more inclusive outreach efforts are needed, particularly targeting groups with limited digital literacy, to ensure that all citizens can access and fully benefit from the services provided.

Keywords: Digitization, Civil Registration Documents, Public Services

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO HIDUP	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Signifikansi Penelitian.....	12
1.4.1 Signifikansi Akademis.....	12
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	20
1.5 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II KERANGKA TEORI.....	23
2.1 Implementasi Program	23

2.2 Pelayanan Publik	27
2.2.1 Pengertian pelayanan publik.....	27
2.2.2 Indikator Pelayanan Publik.....	29
2.3 Digitalisasi Administrasi Dokumen kependudukan	30
2.3.1 Digitalisasi dalam Pemerintahan	30
2.3.2 Administrasi Dokumen Kependudukan	31
2.4 Kerangka Pemikiran	32
2.5 Asumsi Penelitian.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Paradigma Penelitian.....	35
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme	36
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Desain Penelitian.....	37
3.4 Sumber Dan Teknik Perolehan Data	37
3.4.1 Teknik Perolehan Data	38
3.4.2 Teknik Perekrutan Informan.....	40
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.6 <i>Goodness dan Quality Criteria</i> Penelitian	41
3.6.1 <i>Trustworthiness</i>	41
3.6.2 Otentisitas (<i>Authenticity</i>)	41
3.7 Tempat Dan Waktu Penelitian	42
3.8 Jadwal Penelitian.....	42
3.9 Keterbatasan Penelitian	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1 Kecamatan Serang Baru	44
4.1.2 Profil Umum Kecamatan Serang Baru	45
4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Serang Baru	46
4.2 Implementasi Program Digitalisasi SALAM (Siap Layani Administrasi Malam) dan SILABA (Sistem Layanan Berbasis Android) di Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi.	47
4.2.1 Siap Layani Administrasi Malam	47
4.2.2 Sistem Layanan Berbasis Android	51
4.2.3 Implementasi Program SALAM (Siap Layani Administrasi Malam) dan SILABA (Sistem Layanan Berbasis Android) Berdasarkan Teori Mazmanian dan Sabatier	58
4.3 Kendala dalam Implementasi Program Digitalisasi SALAM (Siap Layani Administrasi Malam) dan SILABA (Sistem Layanan Berbasis Android) malam di Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi.....	60
4.4 Persepsi Masyarakat terhadap Program Digitalisasi SALAM (Siap Layani Administrasi Malam) dan SILABA (Sistem Layanan Berbasis Android) di Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi.....	64
4.5 Pembahasan.....	69
4.5.1 Perbedaan Hasil Penelitian	73
4.5.2 Persamaan Hasil Penelitian	74
BAB V KESIMPULAN	76

5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Rekomendasi	78
5.2.1 Rekomendasi Akademik.....	78
5.2.2 Rekomendasi Praktis	79
DAFTAR PUSTAKA	82
DAFTAR LAMPIRAN	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir	32
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kecamatan Serang Baru	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Serang Baru	46
Gambar 4.3 Alur implementasi Program Salam.....	50
Gambar 4.4 Alur Program Silaba	53
Gambar 4.5 Poster Gambar Program Silaba.....	57
Gambar 4.6 Poster Gambar Program Salam.....	57
Gambar 4.7 Data pelayanan administrasi dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan Serang Baru sebelum adanya Program Salam dan Silaba.....	69
Gambar 4.8 Data pelayanan administrasi dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan Serang Baru setelah adanya Program salam dan silaba	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar informan <i>Purposive Sampling</i>	40
Tabel 1.2 Jadwal Penelitian.....	42