

DINAMIKA AKTOR DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Perangkat Kelurahan Dupak Bidang Pelayanan
Publik Kecamatan Krembangan Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk
memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)
dalam bidang Ilmu Politik



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Agathacia Nabilah

NIM I01219003

Program Studi Ilmu Politik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Juni, 2025

PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim, Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Agathacia Nabilah

NIM : I01219003

Program studi : Ilmu Politik

Judul Skripsi : Dinamika Aktor Dalam Pelayanan Publik: Studi
Pada Kelurahan Dupak Bidang Pelayanan Publik Kecamatan
Krembangan Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 10 Juni 2025

Yang menyatakan



Agathacia Nabilah

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan terhadap skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Agathacia Nabilah

NIM : I01219003

Program Studi : Ilmu Politik

Yang berjudul: *Dinamika Aktor dalam Pelayanan Publik: Studi Pada Kelurahan Dupak Bidang Pelayanan Publik Kecamatan Krembangan Surabaya*, Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut telah diperbaiki dengan baik dan siap diajukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dalam bidang Ilmu Politik.

Surabaya, 10 Juni 2025
Dosen Pembimbing,



Dr. Aniek Nurhayati, M.Si.
NIDN.16909071994032001

PENGESAHAN

Skripsi oleh Agathacia Nabilah dengan Judul : *"Dinamika Aktor Dalam Pelayanan Publik: Studi Pada Perangkat Kelurahan Dupak Bidang Pelayanan Publik Kecamatan Krembangan Surabaya"*. Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus didepan Tim Penguji skripsi pada tanggal 18 Juni 2025 .

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I



Dr. Aniek Nurhayati, M.Si
NIP.16909071994032001

Penguji II



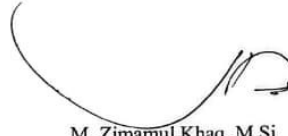
Dr. Moh. Ilyas Rolis, M.Si
NIP. 197704182011011007

Penguji III



Laili Bariroh, M.Si
NIP. 197711032009122002

Penguji IV



M. Zimamul Khaq, M.Si
NIP. 198212022015031002

Surabaya, 18 Juni 2025

Mengesahkan,
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Dekan




Dr. H. Abd Chalik, M.Ag
NIP. 19730627200031002

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : AGATHACIA NABILAH
NIM : I01219003
Fakultas/Jurusan : FISIP/ILMU POLITIK
E-mail address : NABILAHAGATHA0@GMAILCOM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul : DINAMIKA AKTOR DALAM PELAYANAN PUBLIK : STUDI PADA
KELURAHAN DUPAK BIDANG PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN
KREMBANGAN SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 – 09 - 2025



AGATHACIA NABILAH

Abstract

Agathacia Nabilah. "Dynamics of Actors in Public Services: A Study in Dupak Village Public Service Sector Krembangan District Surabaya." Sunan Ampel State Islamic University, Surabaya, 2025.

This study examines the dynamics of actors in the implementation of bureaucratic reform in Dupak Sub-district, Krembangan District, Surabaya. Using a qualitative case study approach and Actor-Network Theory (ANT), the research explores the relationships between human actors such as sub-district staff and the head of the sub-district and non-human actors such as the Klampid New Generation digital system and regulations. Bureaucratic reform does not follow a linear path but evolves through complex interactions within a dynamic network of actors. Young staff members act as key drivers of change due to their digital literacy, while the sub-district head plays a symbolic and coordinating leadership role. The main challenges include internal resistance and limited digital infrastructure. The success of bureaucratic reform at the local level depends heavily on the ability to build strategic alliances, manage resistance, and foster public services that are responsive and adaptive to community needs.

Keywords: Bureaucratic reform, public service, Dupak Urban Village apparatus

Abstrak

Agathacia Nabilah. "Dinamika Aktor Dalam Pelayanan Publik: Studi Pada Kelurahan Dupak Bidang Pelayanan Publik Kecamatan Krembangan Surabaya." Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2025.

Penelitian ini mengkaji dinamika aktor dalam implementasi reformasi birokrasi di Kelurahan Dupak, Kecamatan Krembangan, Surabaya. Dengan pendekatan kualitatif studi kasus dan teori Actor-Network Theory (ANT), penelitian menelusuri hubungan antara aktor manusia seperti pegawai kelurahan dan lurah dan non-manusia seperti teknologi Klampid New Generation dan regulasi. Reformasi birokrasi tidak berlangsung secara linier, tetapi melalui interaksi kompleks dalam jaringan aktor yang dinamis. Pegawai muda memainkan peran penting sebagai penggerak perubahan berkat literasi digital mereka, sementara lurah berfungsi sebagai pemimpin simbolik dan penghubung antaraktor. Tantangan utama reformasi meliputi resistensi dari dalam birokrasi serta keterbatasan infrastruktur digital. Keberhasilan reformasi di tingkat kelurahan sangat bergantung pada kemampuan membangun aliansi strategis, mengelola resistensi, dan menciptakan pelayanan publik yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Reformasi birokrasi, pelayanan publik, Perangkat Kelurahan Dupak

DAFTAR ISI

Persetujuan.....	ii
Pengesahan.....	iii
Motto.....	iv
Persembahan.....	v
Pernyataan.....	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar	viii
DAFTAR ISI	X
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
E. Kajian Pustaka	16
F. Sistematika Penulisan Skripsi	29
BAB II.....	31
PERSPEKTIF TEORETIS DAN ARGUMENTASI UTAMA.....	31
A. Perspektif Teoretis	31

1. Teori Aktor-Jaringan Bruno Latour (Actor-Network Theory)	31
B. Argumentasi Utama.....	36
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Dan Problema Penelitian.....	39
B. Unit Dan Peringkat Analisis	39
C. Situasi Sosial, Sampel, Dan Teknik Sampling	40
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Analisis Data.....	43
F. Teknik Validasi Data.....	44
BAB IV.....	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	45
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	51
1. Kondisi Pelayanan Publik Sebagai Arena Intervensi Aktor Kelurahan.....	51
2. Peran Dan Interaksi Aktor Dalam Proses Pelayanan.....	54
3. Respon Dan Hambatan Aktor Kelurahan Terhadap Reformasi Pelayanan Publik.....	59
4. Inovasi Dan Strategi Aktor Kelurahan Dalam Menjalankan Reformasi Pelayanan.....	63

C. Peran Aktor Perangkat Kelurahan Dupak Surabaya Dalam	
Mngimplementasikan Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik.....	70
1. Dinamika Peran Aktor Dalam Jaringan Reformasi Pelayan Publik	
Di Kelurahan Dupak.....	70
2. Evaluasi Implementasi Reformasi Oleh Aktor Pelayanan Publik	
Berbasis Ant.....	74
3. Konfigurasi Aktor Penggerak Dan Penghambat Dalam	
Implementasi Reformasi.....	78
BAB V.....	85
KESIMPULAN.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93
1. Pedoman Wawancara.....	93
2. Dokumnetasi.....	97
3. Surat Keterangan.....	99

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Callon, Michel. "Some Elements of a Sociology of Translation: Domestication of the Scallops and the Fishermen of St. Brieuc Bay. " In *Power, Action and Belief: A New Sociology of Knowledge?*, edited by John Law, 196–229. London: Routledge, 1986.
- C. S. Beers, J. W. Beers, and J. O. Smith, *A Principal's Guide to Literacy Instruction* (New York: Guilford Press, 2009)
- Eriyanto, *Analisis Isi Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2011)
- Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), hal. 138
- Latour, Bruno. (2005). *Reassembling the Social, An Introduction to Actor - Network Theory*. New York : Oxford University Press.
- Law, John. *After Method: Mess in Social Science Research*. London: Routledge, 2004.
- Nugroho, Riant. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Grafindo Persada
- Panuju, R. *Sistem Penyiaran Indonesia*. Jakarta: Prenada Media, 2017. https://books.google.com/books?id=_pBBDwAAQBAJ.
- Riant Nugroho, *Public Policy Dinamika Kebijakan Publik* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2018).
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi* . Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: IKAPI, 2016), hal. 249
- Sulistiyani Teguh Ambar. 2011. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta :Gava Media
- UGM Press. *Tentang Kuasa: Lingkup Kajian, Metodologi, dan Pengajaran Ilmu Politik dan Pemerintahan*. Yogyakarta: UGM Press, 2024. <https://books.google.com/books?id=WHwqEQAAQBAJ>

Tugas Akhir:

- Afif, Mohammad. 2024. Politik Tata Ruang: Dinamika Jaringan Aktor dalam Kontestasi Ruang di Tanah Merah Jakarta Utara. Thesis. Universitas Brawijaya
- Akhmad Ramdhon. 2021. Dinamika Aktor dan Kebijakan Kota Desentralisasi dan Demokratisasi di Kota Surakarta 1999-2019. Disertasi. Universitas Gadjah Mada.
- Fitri Ana Rahmawati. 2022. Dinamika Aktor dalam Formulasi Peraturan Daerah Penyandang Disabilitas di Kabupaten Karanganyar. Skripsi. Universitas Sebelas Maret.
- Hermawan, I. (2019). Jaringan Antar Aktor Dalam Pengelolaan Dana Desa (Studi Kasus di Desa Lengkong Kecamatan Rakit Kabupaten Banjarnegara). <http://lib.unnes.ac.id/34124/>
- Onesimus Hihika. 2014. Dinamika Aktor: Studi Kasus Penyusunan RPJM Desa Bukur Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan 2014-2019. Skripsi. Universitas Kristen Satya Wacana

Jurnal:

- Agus Jaya. 2016. Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol 4 No 2
- Aka, K. G. (2019). Actor Network theory to understand, track and succeed in a sustainable innovation development process. Journal of Cleaner Production, 225, 524– 540. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.03.351>
- Akib, H. , & Tarigan, A. (2008). Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya. Jurnal, 1(8), 1–19.
- Bedhan, Janianton. 2020. Dinamika Aktor dalam Forum Komunikasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Kabupaten Tuban. Jurnal of Social Development Studies
- Budiman, Ahmad, dan Fajar Wahyudi. “Logika Informal dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Birokrasi Kelurahan di Jawa Timur. ” Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik 23, no. 3 (2019): 221–237.
- Cordella, Antonio, and Alessandro Paletti. “ICTs and Value Creation in Public Sector: Manufacturing Logic vs Service Logic. ” Government Information Quarterly 36, no. 1 (2019): 101–108. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.006>.
- Cordella, Antonio, and Noella Tempini. “E-government and Organizational Change: Reappraising the Role of ICT and Bureaucracy in Public Service

- Delivery. " Government Information Quarterly 32, no. 3 (2015): 279–286. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>.
- Fung, Archon. "Varieties of Participation in Complex Governance. " Public Administration Review 66, no. S1 (2006): 66–75. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00667.x>.
- Irma Setiana Armi. *Dinamika Aktor dan Kebijakan Publik Studi Implementasi Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2010 Tentang Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan Tahun 2011-2012 di Kabupaten Siak*. Jurnal. Universitas Riau
- Kartini, Ratna, dan Eko Prasajo. "Local Bureaucratic Reform in Post-Decentralization Indonesia. " Jurnal Administrasi Negara 15, no. 2 (2018): 127–141.
- Kalila, Rahmawati. *Dinamika Relasi Aktor dalam Mendorong Pembangunan Desa Melalui Kebijakan SAMISADE di Desa Tonjong*. Jurnal Ilmu Sosial Indonesia (JISI). Vol. 5 No. 1
- Montenegro, Ludmilla Meyer, dan Sergio Bulgacov. "Reflections on Actor-Network Theory, Governance Networks, and Strategic Outcomes. " Brazilian Administration Review 11, no. 1 (2014): 107–124. <https://www.scielo.br/j/bar/a/PcqfmM7BrZzLMFwt4854pQQ/?lang=en>.
- Nurul Fibrianti. 2017. *Dinamika Aktor Dalam Persiapan Pemekaran Daerah Balanipa*. Jurnal. Universitas Hasaaddin
- Rakhmatullah, Fajar. "E-Government di Kota Bandung: Analisis Kesiapan Infrastruktur dan Kapasitas Aktor. " Jurnal Governansi 4, no. 2 (2021): 88–101.
- Ryan, J. (2020). Peranan Jaringan Aktor Dalam Kebijakan Penanganan Covid -19 Di Indonesia. *Journal Publicuho*, 3(4), 491. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i4.15380>
- Sanders, Elizabeth B. -N. , dan Pieter Jan Stappers. "Co-creation and the New Landscapes of Design. " *CoDesign* 4, no. 1 (2008): 5–18. <https://doi.org/10.1080/15710880701875068>.
- Siregar, Dewi, dan Rizky Hendrawan. "Kepemimpinan Transformatif dan Reformasi Pelayanan di Tingkat Kelurahan. " Jurnal Ilmu Administrasi 7, no. 1 (2020): 45–59.
- Singgale, Y. A. (2021). Aktor -Network Theory and Sentiment Analysis on Regional Development Issues and Politics in Social Media. *Jurnal Komunikasi*, 13(1), 89. <https://doi.org/10.24912/jk.v13i1.9627>

Website:

Abdul Hakim, sederet penghargaan diraih surabaya selama 2021-2022, 31 desember 2022. <https://jatim.antaranews.com/amp/berita/668499/sederet-penghargaan-diraih-surabaya-selama-2021-2022>



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A