

**Inovasi Pelayanan Publik Platform SINGO Kementerian Dalam
Negeri untuk Menjawab Tantangan Birokrasi Pelayanan Kerja Sama**

Mitra NGO

TUGAS AKHIR



Sergio Kwek

1221004012

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sergio Kwek
NIM : 1221004022
Program Studi : Ilmu Politik

Menyatakan bahwa:

1. Penulisan karya ilmiah yang berjudul: *“Inovasi Pelayanan Publik Platform SINGO Kementerian Dalam Negeri untuk Menjawab Tantangan Birokrasi Pelayanan Kerja Sama Mitra NGO”* merupakan karya orisinal penulis di bawah bimbingan Bapak Insan Harapan Harahap, S.Sos, M.AP. dan belum pernah dipublikasikan sebelumnya.
2. Semua aspek penelitian yang telah dilakukan, mulai dari aspek perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga penulisan hasil, dilakukan dengan mengikuti kode etik akademik yang berlaku tanpa adanya unsur plagiarisme ataupun pelanggaran hak cipta lainnya.

Demikian pernyataan orisinalitas penelitian ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat pelanggaran etika secara akademik dalam karya ini, saya bersedia menerima segala konsekuensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Atas penuh perhatian dan pertimbangan, saya mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 27 Juli 2026

Hormat Saya,



Sergio Kwek
1221004012

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Sergio Kwek
NIM : 1221004022
Program Studi : Ilmu Politik
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Platform SINGO Kementerian
Dalam Negeri untuk Menjawab Tantangan Birokrasi
Pelayanan Kerja Sama Mitra NGO

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Pembimbing : Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP

()

Penguji I : Dr.rer.pol. Aditya Batara Gunawan, S.Sos, M.Litt.

()

Penguji II : Yudha Kurniawan, S.Sos., M.A

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Juli 2026

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa membimbing dan memelihara penulis hingga hari ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Politik pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang turut membantu dalam memberikan dukungan secara substantif maupun moril. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. *Jesus Christ, my Lord and my Saviour, a divine companion whom I am humbled and honored to call my best friend and Father.*
2. Ledyana Harsono dan Alm. Kwek Laij Hwa, selaku kedua orang tua penulis. Serta Angie Febricia dan Chelsea Austine, selaku kakak dari penulis. Terima kasih sudah hadir dalam mendukung tiap-tiap langkah kehidupan penulis. Terkhusus untuk Mami, terima kasih sudah menjadi alasan utama untuk penulis berjuang hingga detik ini, dan terima kasih sudah menjadi sesosok ibu yang tidak kenal menyerah untuk senantiasa mendoakan yang terbaik bagi anak-anaknya.
3. Wilson Harsono & Agus Harsono beserta keluarga, selaku paman yang telah mendukung penulis secara materiil maupun moril selama perkuliahan. Tuhan yang perhitungkan dan membalas segala kebaikan kalian terhadap kehidupan penulis.
4. Kepada Bapak Insan Harapan Harahap, selaku dosen pembimbing penulis, terima kasih sudah menjadi mentor yang luar biasa sedari awal hingga akhir perjalanan perkuliahan penulis.
5. Bapak Aditya Batara Gunawan dan Bapak Yudha Kurniawan, selaku Dosen Penguji pada sidang akhir, terima kasih atas ilmu selama kelas perkuliahan maupun masukan konstruktif yang telah diberikan untuk naskah tugas akhir penulis.

6. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie yang saya tidak dapat sebutkan satu per satu, terima kasih atas dedikasi dan usaha kalian dalam membagikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga selama masa studi.
7. Kepada para sosok lain yang telah berjasa membantu membangun pondasi penulis dalam berkarir, terima kasih atas kepercayaan yang kalian telah berikan: Rico Eric Estrada (Alek), Budi Rahardjo, Zamhir Islamie, almh. Sifra Panggabean dan Keluarga Pandjaitan selaku keluarga rohani, Bayu Purba, Abid Abdurrahman Adonis.
8. Melvina Wildasari, terima kasih telah menjadi sosok pertama yang melihat potensi dalam diri penulis, serta membuka pintu kesempatan yang begitu berarti dalam perjalanan berkarier penulis. Banyak langkah dan capaian yang diraih hingga saat ini tidak lepas dari kebaikan dan kepercayaan pertama kali yang Mbak Mel berikan.
9. Terakhir kepada seluruh sahabat yang senantiasa menemani perjalanan hidup penulis dan akan selalu terkenang dalam benak dan hati (*In alphabetical order*): Algracia Vanessa H., Anugrah W., Ashanu N. Nadiya, Benedict V., Charisiotto V.H., Daffa N., Fasya M., Gebyriela Rise M., Gabriel M., Jasmine A., Keyza Aurelia R., Luna Octavia R., Muh. Ramzy Z., Mu'minatul A., Ruben N.K., Rachel L.S., dan masih banyak lagi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang turut membantu dalam memberikan dukungan secara substantif maupun moril. Besar harapan penulis agar tugas akhir yang telah dipublikasikan dapat menjadi manfaat bagi banyak orang, serta membawa manfaat bagi instansi yang diteliti sebagai bahan reflektif di masa mendatang.

Jakarta, 27 Juli 2026



Sergio Kwek

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sergio Kwek
NIM : 1221004022
Program Studi : Ilmu Politik
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi Penelitian Kualitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Royal Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Inovasi Pelayanan Publik Platform SINGO Kementerian Dalam Negeri untuk
Menjawab Tantangan Birokrasi Pelayanan Kerja Sama Mitra NGO”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/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 untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 27 Juli 2026

Hormat Saya,



Sergio Kwek
1221004012

Inovasi Pelayanan Publik Platform SINGO Kementerian Dalam Negeri untuk Menjawab Tantangan Birokrasi Pelayanan Kerja Sama Mitra NGO

Sergio Kwek

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 mendorong percepatan digitalisasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini menganalisis inovasi Sistem Informasi Ormas Asing (SINGO) yang dikembangkan oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai respons terhadap hambatan administratif dalam kerja sama antara pemerintah daerah dan organisasi masyarakat asing. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif dengan teknik wawancara mendalam kepada penggagas sistem, pengembang, dan perwakilan pengguna dari organisasi mitra, serta didukung oleh analisis dokumen. Data dianalisis menggunakan analisis tematik dan diuji melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum SINGO, proses administrasi kerja sama seperti penyusunan Rencana Kerja Tahunan, pelaporan kegiatan, dan koordinasi lintas daerah masih bersifat manual dan menimbulkan inefisiensi serta beban administratif. Implementasi SINGO berhasil mendigitalisasi proses birokrasi tersebut sehingga meningkatkan efisiensi koordinasi, transparansi pelaporan, serta akuntabilitas melalui dokumentasi praktik baik yang dapat diakses oleh pemangku kepentingan. Berdasarkan tipologi inovasi pelayanan publik, SINGO dapat dikategorikan sebagai inovasi pelayanan yang berorientasi eksternal dengan melibatkan kolaborasi mitra non-pemerintah dalam pengembangannya. Meskipun masih menghadapi tantangan pada aspek pengembangan fitur dan kesiapan sumber daya manusia, keberadaan kebijakan pendukung serta kebutuhan pengguna menunjukkan bahwa SINGO memiliki prospek keberlanjutan yang kuat sebagai inovasi digital dalam tata kelola kerja sama pemerintah.

Kata Kunci: Digitalisasi Birokrasi, Pusat Fasilitasi Kerja Sama, E-Birokrasi, E-Government, Inovasi Pelayanan Publik, Sistem Informasi Ormas Asing (SINGO)

***Public Service Innovation: The Ministry of Home Affairs' SINGO Platform to
Address Bureaucratic Challenges in NGO Partnership Cooperation Services***

Sergio Kwek

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic accelerated the digitalization of public administration in Indonesia. This study examines the Sistem Informasi Ormas Asing (SINGO), a digital platform developed by the Ministry of Home Affairs to address administrative constraints in cooperation between local governments and foreign non-governmental organizations. This research employs an exploratory qualitative approach using in-depth interviews and document analysis, with data analyzed through thematic analysis and validated by source triangulation. The findings show that prior to SINGO, administrative processes such as the preparation of Annual Work Plans, reporting, and coordination with multiple local governments were conducted manually, creating inefficiencies and compliance burdens for partner organizations. The implementation of SINGO digitized these procedures, improving coordination efficiency, transparency, and accountability through integrated reporting and the documentation of best practices. Based on the public service innovation typology, SINGO can be classified as an externally oriented service innovation developed through collaboration with non-governmental partners. Despite challenges related to system features and institutional capacity, SINGO demonstrates strong prospects for sustainability as a digital governance innovation in managing government cooperation.

Keywords: *Bureaucratic Digitalization, Center for Facilitation of Cooperation, E-bureaucracy, E-government, Public Service Innovation, SINGO.*

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Penelitian Terdahulu.....	5
1.3 Penyempurnaan Penelitian Akademik	16
1.4 Rumusan Masalah (Isu Penelitian).....	17
1.5. Tujuan Penelitian.....	19
1.6. Manfaat Penelitian	19
1.7 Sistematika Penulisan.....	20
BAB II KERANGKA TEORI.....	23
2.1 Grand Theory	23
2.2 Middle-Range Theory	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Metode Penelitian Kualitatif	35
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.3 Teknik Analisis Data	41
3.4 Operasionalisasi Konsep.....	44
3.5 Kerangka Berpikir	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
BAB V KESIMPULAN.....	65
DAFTAR PUSTAKA (TUGAS AKHIR)	72
DAFTAR PUSTAKA (JURNAL).....	80
LAMPIRAN	85
<i>Letter of Acceptance IJCSS.....</i>	<i>85</i>
LAMPIRAN	86
<i>Halaman Abstract IJCSS</i>	<i>86</i>
LAMPIRAN	87
<i>Transkrip Interview Esther Parapak (Ford Foundation).....</i>	<i>87</i>
LAMPIRAN	94
<i>Transkrip Interview Rico Eric Estrada (Kementerian Dalam Negeri)</i>	<i>94</i>
LAMPIRAN	104
<i>Transkrip Interview Budi Rahardjo (Plan-C Institute)</i>	<i>104</i>