

**INOVASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
KELURAHAN DINOYO (SAKDINO) DILIHAT DARI PERSPEKTIF  
*PUBLIC VALUE* DI KELURAHAN DINOYO KECAMATAN  
LOWOKWARU KOTA MALANG**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh:**

**ADHEANA NILA A.**

**071511133027**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gasal 2019/2020

**INOVASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
KELURAHAN DINOYO (SAKDINO) DILIHAT DARI PERSPEKTIF  
*PUBLIC VALUE* DI KELURAHAN DINOYO KECAMATAN  
LOWOKWARU KOTA MALANG**

SKRIPSI



Disusun oleh:

ADHEANA NILA A.

071511133027

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Gasal 2019/2020

**HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/ atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan /ditulis oleh individu selain penyusun kecuali dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 01 Oktober 2019

Penyusun,

A yellow postage stamp with the text "METERAI TEMPEL" at the top, a serial number "ESA70AHF242549794", and the value "6000" followed by "ENAM RIBURUPIAH" at the bottom. A signature is written over the stamp.

(Adheana Nila Azizah)

**INOVASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
KELURAHAN DINOYO (SAKDINO) DILIHAT DARI PERSPEKTIF  
*PUBLIC VALUE* DI KELURAHAN DINOYO KECAMATAN  
LOWOKWARU KOTA MALANG**

SKRIPSI

Maksud: Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.

Disusun oleh:

ADHEANA NILA A.

071511133027

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Gasal 2019/2020

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo  
(SAKDINO) Dilihat dari Perspektif *Public Value* di Kelurahan Dinoyo  
Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 28 Januari 2020

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com.

NIP : 196505061993031003

**HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi: Ilmu Administrasi Negara

Departemen: Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Hari/tanggal : Selasa, 14 Januari 2020

Pukul : 08.00-10.00 WIB

Ruang : Ruang Dharmawanita

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



(Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA )

NIP.196110311988101001

Penguji I



(Dr. Eko Supeno, Drs., M. Si.)

NIP.195604031989111001

Penguji II



(Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com.)

NIP. 196505061993031003

v

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:  
Yang Pertama untuk Kedua Orang Tua, dan Kakak-kakak Saya serta  
Seluruh Orang Baik yang Berada di Kehidupan Saya. Yang Kedua  
untuk Departemen Administrasi, FISIP dan Universitas Airlangga.  
Dan Terakhir untuk Seluruh Masyarakat.

**HALAMAN MOTTO**

*“Saat kita masih bisa terbangun esok hari, maka Allah masih memberikan kesempatan kepada kita untuk bertaubat.”*

*(unknown)*

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya.”*

*(QS. Al-Baqarah: 286)*

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur yang penulis panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan segala nikmat, anugrah serta rahmat lahir maupun batin kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Namun saya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa adanya bantuan, saran, dukungan dan doa yang saya dapat dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, dengan Kuasa-Nya dan Ridho-Nya yang telah diberikan kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Sri Wantini (Ibu) dan Sunyoto (Ayah) saya yang selalu memberikan dukungan, nasehat, serta doa yang tidak pernah putus agar saya segera lulus dan menjadi anak yang sukses.
3. Untuk Kakak-kakakku dan Keluarga Besar Bapak Sunyoto, untuk segala dukungan dan bantuan yang diberikan selama ini kepada saya.
4. Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan dan saran selama pengerjaan skripsi ini. Terima kasih sudah meluangkan waktunya untuk bimbingannya selama ini.
5. Para dosen Departemen Administrasi Negara:
  - Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si.
  - Roestoto Hartojo Putro., Drs., MA.
  - Dr. Antun Mardianta, Drs., MA.
  - Dr. Eko Supeno, Drs., M. Si.
  - Dr, Bintoro Wardiyanto, Drs., MS.
  - Drs. Sunaryo, MPSt.
  - Sulikah Asmorowati, S.Sos., MdevSt., PhD.
  - Dr. Erna Setijanigrum, S.IP., M.Si.
  - R. Wahyuni Triana, Dra., MS

- Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si.
- Nanang Haryono, S.IP.,M.Si,
- Philipus Keban, S.IP., M.Si.
- Putu Aditya Ferdian Ariawantara, S.IP., M.KP.

Saya mengucapkan terima kasih atas segala ilmu, nasehat/saran, motivasi, dukungan, semangat, dan pengalaman yang telah diberikan selama proses perkuliahan saya. Saya sangat bangga dan bersyukur bisa menjadi mahasiswa Bapak dan Ibu sekalian serta menjadi bagian dari Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga

6. Mbak Dwi Admin Departemen Administrasi, yang selalu membantu dalam segala urusan administrasi selama proses perkuliahan.
7. Teman-teman Administrasi Negara 2015, atas segala kebersamaannya dan segala bantuan yang teman-teman berikan selama masa kuliah ini. Semoga kita mampu sukses bersama ke depannya.
8. Teman-teman Satu Bimbingan Prof Jusuf, yang sudah memberikan dukungan, motivasi, serta bantuannya untuk saling mengajari satu sama lain selama pengerjaan skripsi ini.
9. Teman-teman KKN BBM Tematik 58 di Desa Kedungrejo Kecamatan Sukorame Kabupaten Lamongan, atas kebersamaan, kekeluargaan, pertemanan solidnya, keseruan, dan segala bentuk dukungannya selama KKN berlangsung.
10. Teman-teman Halalin Adek Bang, yang sudah memberikan keseruan, kebersamaan, dukungan dan bantuan selama masa kuliah ini.
11. Teman-teman Satu Kosan Bu Wardji Squad dan Kosan Bu Ida, atas segala keseruan, kebersamaan, dan bantuan selama saya tinggal di Kos.
12. Para Informan, Bapak Dwi selaku Kepala Kelurahan Dinoyo, Bapak Eddie Sekretaris Kelurahan Dinoyo, Bapak Fatur Staff Admin SAKDINO Kelurahan Dinoyo, terima kasih telah bersedia membimbing, mengarahkan, memberi saran dan dukungan serta bersedia menjadi narasumber selama di lapangan. Terima kasih juga kepada beberapa warga Kelurahan Dinoyo yang bersedia menjadi narasumber serta semua pihak

yang telah membantu memudahkan dan memperlancar proses penulisan skripsi ini. Terima kasih sudah meluangkan waktu untuk memberikan informasi atau data kepada saya.

13. Seluruh pihak yang sudah membantu saya, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) Dilihat dari Perspektif *Public Value* di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang”.

Inovasi layanan publik adalah salah satu usaha pemerintah untuk meningkatkan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu wujud pemerintah dalam memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat yakni melalui pelayanan dasar seperti administrasi kependudukan.

SAKDINO merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan teknologi berbasis *android* untuk menangani sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien dalam mengurus pelayanan administrasi yang dimiliki oleh Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Aplikasi tersebut bertujuan untuk melakukan perbaikan dalam hal kemudahan akses dan percepatan pemberian pelayanan agar dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta pembaharuan pelayanan publik khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Suatu layanan yang diciptakan harus mampu sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan bermanfaat bagi masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini berusaha mendeskripsikan tentang *public value* (nilai publik) dari Aplikasi SAKDINO. Dengan begitu diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengelolaan penyelenggara serta manfaat dari layanan tersebut.

Selanjutnya, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu peneliti menerima masukan, saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan peneliti skripsi ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan sebagai bahan masukan bagi Kelurahan Dinoyo khususnya dalam penerapan *Public Value* dalam mengelola inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) di Kelurahan Dinoyo Kecamatan

Lowokwaru Kota Malang. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Surabaya, 01 Oktober 2019

Adheana Nila Azizah