

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang *public value* (nilai publik) dari Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) merupakan suatu layanan berbentuk aplikasi yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan teknologi berbasis *android* untuk menangani laporan pelayanan administrasi seperti surat pengantar NPWP, SKKB, surat keterangan pindah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, persyaratan izin usaha mikro, surat pernyataan miskin, dan aduan pelayanan dari masyarakat. Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) hadir sebagai inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kelurahan Dinoyo untuk memberikan kemudahan akses dan memberikan percepatan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Dinoyo.

Penelitian ini menggunakan teori *public value* (nilai publik) dari Mark Moore. Dalam teori dari Mark Moore ini *public value* (nilai publik) terbagi menjadi beberapa aspek, yaitu legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional dan nilai substantansial. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dimana informan yang terpilih merupakan pihak yang dianggap paling mengerti dan memahami tentang program tersebut. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi data.

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) telah didukung oleh legitimasi berupa Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Rukun Tetangga dan Rukun Warga serta mendapat respon dan dukungan yang positif dari masyarakat yang menggunakan aplikasi SAKDINO. Dari aspek kemampuan operasional sudah didukung oleh sumber daya manusia, sumber daya teknologi dan sumber daya keuangan yang memadai. Dari aspek nilai substantansial layanan ini tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat melainkan juga memiliki nilai lebih dari segi nilai ekonomi, nilai sosial dan budaya, nilai politik, dan nilai pendidikan dan nilai ekologi.

**Kata kunci:** Inovasi pelayanan publik, *public value* (nilai publik), Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO).

**ABSTRACT**

*This study aims to describe the public value of the Innovation System for Population Administration Services in Dinoyo Urban Village (SAKDINO) in Dinoyo Urban Village Lowokwaru District Malang City. The Dinoyo Urban Population Administration Service System (SAKDINO) is a service that provides an application that provides population administration services using Android-based technology to facilitate administrative administration reporting such as letters of introduction of NPWP, SKKB, moving request letter, request letter cannot, letter of request for assistance, request for micro business permit, poor approval letter, and service complaint from the community. The application of the Dinoyo Village Population Administration Service System (SAKDINO) is present as an innovation of public services organized by the Dinoyo Village to provide easy access and accelerate services for the people of Dinoyo Village.*

*This study uses the theory of public value (public value) from Mark Moore. In Mark Moore's theory, public value is divided into several aspects, namely legitimacy and support, operational capability, and substantive value. The research method used in this study is a qualitative research method with descriptive research type, data collection methods are observation, interviews and documentation. The informant selection technique used in this study was purposive sampling where the informant was chosen as the party considered to understand and be understood about the program. Data analysis uses data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The technique of checking the validity of the data used is data triangulation.*

*Based on the results that have been obtained, the Dinoyo Village Population Administration Service System (SAKDINO) has been supported by Law Number 24 of 2013 concerning Population Administration, and Malang City Regulation Number 1 of 2013 concerning Neighborhood and Community Associations will receive responses and support from positive from the people who use the SAKDINO application. From the aspect of operational capability it has been supported by human resources, technological resources and adequate financial resources. From the aspect of the substantial value of this service not only benefits the community, it also has more value in terms of economic value, social and cultural value, political value, and educational and ecological values.*

**Keywords:** *Public service innovation, public value, Dinoyo Urban Population Administration Service System (SAKDINO).*