

**INOVASI LAYANAN PUBLIK MARI-SERBU (MALAM HARI
SENIN DAN RABU) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH

REGITA PINKAN SYAHRANI

NPM. 21041010177

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

INOVASI LAYANAN PUBLIK MARI-SERBU (MALAM HARI SENIN DAN RABU) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO

Disusun oleh:



REGITA PINKAN SYAHRANI
NPM. 21041010177

Telah disetujui mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890218005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

INOVASI LAYANAN PUBLIK MARI-SERBU (MALAM HARI SENIN DAN RABU)
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO

Disusun oleh:

REGITA PINKAN SYAHRANI
NPM. 21041010177

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal Petanda: Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
(Terakreditasi Sinta 4), Volume 07 Nomor 3 Periode Desember 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890218005

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M. Si
NIP. 196801161994032001

2. Sekretaris


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890218005

3. Anggota


Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Regita Pinkan Syahrani
NPM : 21041010177
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 19 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan



Regita Pinkan Syahrani
21041010177

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan proposal skripsi berjudul **"Inovasi Layanan MARI – SERBU (Malam Hari Senin Rabu) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukodono. Kabupaten Sidoarjo"** Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan program studi dan memberikan gelar sarjana di Program Studi Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional.

Inovasi Pelayanan Publik MARI – SERBU (Malam Hari Senin Rabu) merupakan inovasi pelayanan malam hari di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Melalui skripsi ini, penulis berupaya mendeskripsikan mengenai pelaksanaan inovasi MARI-SERBU di Kecamatan Sukodono, sehingga Kecamatan Sukodono berhasil meraih peringkat pertama dalam penilaian kinerja perangkat daerah se-Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2023 berpacu dengan teori karakteristik inovasi oleh Rogers (1995)

Dengan selesainya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Bapak Calvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP, selaku dosen pembimbing. Beliau telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan yang penuh perhatian, serta memberikan motivasi dan kesabaran yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan

rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur ;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, budaya dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur ;
4. Seluruh bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur ;
5. Bapak Cipto Adi Setyapranata selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Sukodono, dan staf staf lainnya;
6. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis ;
7. Pengajian Rutin selaku sahabat penulis yang selalu membantu penulis jika penulis kesusahan dan selalu memberi motivasi, canda, dan tawa selama perkuliahan;
8. Viandra Rafelia, Shofy Salsabil, Arsyilia Zahral selaku sahabat baik penulis yang selalu menemani penulis selama masa perkuliahan sampai proses pengerjaan skripsi;
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2021 Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur;

10. Terima kasih untuk diri saya sendiri “Regita Pinkan Syahrani” untuk air mata, rasa lelah, dan kesabaran dalam menjalani dua tanggung jawab besar baik akademik dan pekerjaan. Terima kasih karena telah memilih bertahan dan tidak menyerah, bahkan saat lelah sekalipun.

11. Serta pihak-pihak lain yang belum bisa penulis sebutkan semuanya.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang ada, penulis sangat menghargai saran dan kritik yang bersifat konstruktif, karena hal tersebut akan sangat membantu dalam memperbaiki dan menyempurnakan proposal skripsi ini. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Pelayanan Publik.....	21
2.2.1.1 Definisi Pelayanan Publik.....	22
2.2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik	26
2.2.3. Dokumen Kependudukan.....	31
2.2.4 Inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin dan Rabu).....	33
2.2.5 Teori Inovasi	35

2.3 Kerangka Berpikir Teori	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
3.2 Lokasi Penelitian.....	47
3.3 Fokus Penelitian.....	47
3.4 Sumber Data.....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6 Teknik Penentuan Informan.....	54
3.7 Teknik Analisis Data.....	54
3.8 Teknik Keabsahan Data	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Lokasi Dan Objek Penelitian.....	60
4.1.1 Kondisi Geografis Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo	60
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo	62
4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.....	64
4.1.4 Jumlah Penduduk, Jenis Kelamin, dan Pendidikan.....	66
4.1.5 Tugas dan Fungsi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo	68
4.1.6 Kelompok Jabatan Kecamatan Sukodono Sidoarjo	69
4.1.7 Profil Inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu)	71
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	77
4.2.2 Kesesuaian (<i>Compatibility</i>).....	85
4.2.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	91
4.2.5 Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>).....	95
4.2.5 Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>).....	101

4.3 Pembahasan.....	106
BAB V KESIMPULAN	120
5.1 Kesimpulan	120
5.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN.....	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk menurut Desa/Kelurahan dan Jenis Kelamin tahun 2023 di Kecamatan Sukodono	7
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data : Model Interaktif	56
Gambar 4. 1 Peta Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo	61
Gambar 4. 2 Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo	62
Gambar 4. 3 Struktur Pemerintahan Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo	65
Gambar 4. 4 Jumlah Penduduk menurut Desa/Kelurahan dan Jenis Kelamin tahun 2023 di Kecamatan Sukodono	66
Gambar 4. 5 Jumlah Pelajar Menurut Tingkat Pendidikan di Kecamatan Sukodono Sidoarjo	67
Gambar 4. 6 Proses Pengurusan Administrasi Kependudukan Saat Malam Hari Di Kecamatan Sukodono, Sidoarjo	82
Gambar 4. 7 Surat Perintah Tugas Lembur Kecamatan Sukodono Sidoarjo	84
Gambar 4. 8 Persyaratan dan Prosedur Pembuatan Kartu identitas Anak (KIA) Pada Pelayanan Jam Kerja Di Kecamatan Sukodono	88
Gambar 4. 9 Persyaratan Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Pelayanan Malam di Kecamatan Sukodono	88
Gambar 4. 10 Prosedur Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Pelayanan Malam di Kecamatan Sukodono	89
Gambar 4. 11 Dokumentasi Kegiatan Bimbingan Teknis di Kecamatan Sukodono Tentang Inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu)	96

Gambar 4. 12 Postingan YouTube Kecamatan Sukodono Sidoarjo terkait inovasi MARI-SERBU	102
Gambar 4. 13 Postingan Instagram Kecamatan Sukodono Sidoarjo terkait Inovasi MARI-SERBU	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai SKM per Unsur Pelayanan.....	5
Tabel 1. 2 Presentase Penduduk be-KTP E di Kabupaten Sidoarjo.....	6
Tabel 1. 3 Presentase Layanan Kepemilikan KK (Kartu Keluarga) Di Kabupaten Sidoarjo	6
Tabel 1. 4 Capaian Indikator Tujuan/Sasaran Tahun 2021.....	6
Tabel 2. 1 Mapping Penelitian Terdahulu.....	20
Table 4. 1 Komposisi Pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.....	70
Table 4. 2 Jumlah Pegawai Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Golongan	70
Table 4. 3 Matrik Penyajian Data	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Pengamatan (Observasi)	131
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Penelitian	132
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	142
Lampiran 4. Dokumentasi Selama Penelitian	143
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi.....	144
Lampiran 6. LoA.....	145

ABSTRAK

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Inovasi MARI-SERBU Di Kecamatan Sukodono, Sidoarjo

REGITA PINKAN SYAHRANI
21041010177

Inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono, Sidoarjo, adalah layanan publik yang beroperasi pada malam hari, khususnya Senin dan Rabu dari pukul 18.00 hingga 20.00. Program ini, dikelola oleh pihak Kecamatan yang menyediakan layanan untuk pengurusan administrasi kependudukan. Sehingga dengan inovasi ini memberikan solusi bagi masyarakat yang sibuk pada jam kerja normal, namun tetap dapat mengurus dokumen kependudukan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan kependudukan "Mari Serbu" (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo yang menggunakan Teori Inovasi dari Rogers yang meliputi keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba (*triability*), dan kemudahan untuk diamati (*observability*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono dapat memberikan manfaat bagi masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan di malam hari, serta inovasi ini sudah berhasil memenuhi keempat indikator inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba. Namun untuk penerapan indikator kemudahan diamati masih belum sempurna, sebab masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu), dikarenakan minimnya penyampaian informasi dalam bentuk fisik oleh pegawai Kecamatan Sukodono, Sidoarjo .

Kata Kunci: Inovasi; Layanan Publik; MARI-SERBU; Administrasi Kependudukan; Pelayanan Malam

ABSTRACT

Improving the Quality of Public Services Through the MARI-SERBU Innovation in Sukodono District, Sidoarjo

REGITA PINKAN SYAHRANI
21041010177

The MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) innovation in Sukodono District, Sidoarjo, is a public service that operates in the evening, specifically on Mondays and Wednesdays from 6:00 PM to 8:00 PM. This program, managed by the District Office, provides services for managing population administration. This innovation offers a solution for people who are busy during regular working hours, allowing them to take care of their population documents. This study aims to describe the implementation of the "MARI-SERBU" population service innovation in Sukodono District, Sidoarjo, using Rogers' Innovation Theory, which includes relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results of this study indicate that the MARI-SERBU service innovation in Sukodono District benefits the community by allowing them to manage population administration at night. Furthermore, this innovation has successfully met four indicators of innovation: relative advantage, compatibility, complexity, and trialability. However, the observability indicator has not yet been fully achieved, as some community members are still unaware of the MARI-SERBU innovation due to insufficient information dissemination in physical form by the Sukodono District Office, Sidoarjo.

Keywords: Innovation; Public Service; MARI-SERBU; Population Administration; Night Service