

**PUBLIC VALUE LAYANAN PROGRAM SAKTI (SISTEM  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI  
INFORMASI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**AHMAD FAUZI**  
**NPM. 22041010298**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMABNGUAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA**

**2026**

**PUBLIC VALUE LAYANAN PROGRAM SAKTI (SISTEM  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI  
INFORMASI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN**

**SIPIL KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**AHMAD FAUZI**  
**NPM. 22041010298**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMABNGUAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA**

**2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PUBLIC VALUE LAYANAN PROGRAM SAKTI (SISTEM**  
**ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI**  
**INFORMASI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN**  
**SIPIL KOTA KEDIRI**

Disusun oleh:

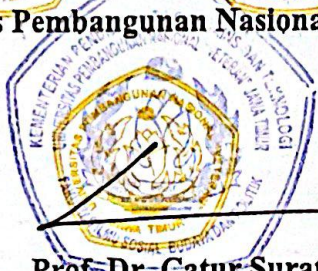
Ahmad Fauzi  
NPM.22041010298

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,  
PEMBIBING

  
Kalvin Edo W. S.Sos., M.KP  
NIP. 198902182025211056

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

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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PUBLIC VALUE LAYANAN PROGRAM SAKTI (SISTEM  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI  
INFORMASI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA KEDIRI**

Disusun oleh:

**Ahmad Fauzi**  
**NPM.22041010298**

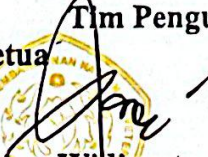
Telah diuji kebenaran oleh tim penguji dan diterbitkan pada Jurnal Of  
Governance And Social Policy (GASPOL) (Terakreditasi Sinta 3) Volume 7  
Nomor 1, Juni 2026

Menyetujui,

Pembimbing

  
**Kalvin Edo W. S.Sos. M.KP**  
**NIP. 198902182025211056**

Tim Penguji

1. Ketua  
  
**Dr. Agus Widiarta, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 197108082021211005**

2. Sekretaris

  
**Kalvin Edo W. S.Sos., M.KP**  
**NIP. 198902182025211056**

3. Anggota

  
**Hendra Wijavanto, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 198905022024061001**

Mengetahui,

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

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

**LEMBAR REVISI**

**PUBLIC VALUE LAYANAN PROGRAM SAKTI (SISTEM  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI  
INFORMASI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA KEDIRI**

**Disusun oleh:**

**Ahmad Fauzi**  
**NPM.22041010298**

**Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 24 Juni 2026**

**Ketua**

  
**Dr. Agus Widhiyarta, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 197108082021211005**

**Sekretaris**

  
**Kalvin Edo W. S.Sos., M.KP**  
**NIP. 198902182025211056**

**Anggota**

  
**Hendra Wijavanto, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 198905022024061001**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fauzi  
NPM : 22041010298  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyutujui bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lemabaga 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 ustaka.

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

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

Surabaya, 24 Juni 2026

Yang membuat pernyataan

  
**AHMAD FAUZI**  
NPM.22041010298

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Public Value Layanan Program Sakti (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.”**

Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi ketentuan kurikulum pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Calvin Edo W, S.Sos., M.KP. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian, arahan, dan bimbingan yang sangat bermanfaat.

Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Para dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu, wawasan, dan pengalaman akademik selama masa perkuliahan.
5. Seluruh staf dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang telah memberikan kesempatan, izin, serta bantuan kepada penulis dalam memperoleh data dan informasi terkait Aplikasi SAKTI.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan nasihat, dukungan, motivasi, serta kepercayaan kepada penulis sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
7. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik angkatan 2022 serta sahabat-sahabat penulis lainnya yang telah memberikan dukungan, bantuan, masukan, dan semangat.
8. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, yaitu Davina Putri Widyanti terima kasih selalu menjadi tempat berbagi keluh kesah, tawa, dan doa. Sehingga menjadi motivasi bagi penulis untuk tetap konsisten dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Serta menjadi alasan untuk tidak menyerah, dan pengingat bahwa setiap usaha akan selalu ada hasilnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi.

Surabaya, Juni 2026

Ahmad Fauzi

## DAFTAR ISI

|                                        |      |
|----------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN .....               | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                | iii  |
| LEMBAR REVISI .....                    | iv   |
| SURAT PERNYATAAN BEBEAS PLAGIASI ..... | v    |
| KATA PENGANTAR.....                    | vi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                     | xiii |
| DAFTAR TABEL .....                     | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                  | xv   |
| ABSTRAK .....                          | xvi  |
| ABSTRACT .....                         | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....              | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....             | 17   |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....           | 18   |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....          | 18   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....           | 21   |
| 2.1. Penelitian Terdahulu .....        | 21   |
| 2.2. Landasan Teori.....               | 28   |

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.1. Pelayanan Publik.....                                                  | 28        |
| 2.2.2. E Government .....                                                     | 35        |
| 2.2.3. Public Value .....                                                     | 40        |
| 2.2.4. Program SAKTI .....                                                    | 51        |
| 2.3. Kerangka Berfikir.....                                                   | 55        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                        | <b>57</b> |
| 3.1. Jenis Penelitian.....                                                    | 57        |
| 3.2. Lokasi Penelitian.....                                                   | 59        |
| 3.3. Fokus Penelitian .....                                                   | 60        |
| 3.4. Sumber Data.....                                                         | 66        |
| 3.5. Teknik Penentuan Informan.....                                           | 67        |
| 3.6. Teknik Pengumpulan Data .....                                            | 68        |
| 3.7. Teknik Analisis Data.....                                                | 70        |
| 3.8. Keabsahan Data.....                                                      | 73        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                      | <b>76</b> |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                     | 76        |
| 4.1.1. Gambaran Umum Wilayah Kota Kediri .....                                | 76        |
| 4.1.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri .....        | 78        |
| 4.1.3. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri..... | 80        |

|                                                                                                  |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.1.4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri .....             | 81         |
| 4.1.5. Program SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi).....        | 84         |
| 4.2. Hasil Penelitian .....                                                                      | 86         |
| 4.2.1. <i>Outcome Achivement</i> .....                                                           | 87         |
| 4.2.2. <i>Trust and Legitimacy</i> .....                                                         | 93         |
| 4.2.3. <i>Service Delivery Quality</i> .....                                                     | 99         |
| 4.2.4. <i>Efficiency</i> .....                                                                   | 104        |
| 4.3 Pembahasan.....                                                                              | 110        |
| 4.3.1. <i>Outcome Achivement</i> (Pencapaian Hasil Layanan SAKTI).....                           | 113        |
| 4.3.2 <i>Trust and Legitimacy</i> (Kepercayaan dan Legitimasi yang Melandasi Layanan SAKTI)..... | 116        |
| 4.3.3 <i>Service Delivery Quality</i> (Kualitas Penyampaian Layanan SAKTI) .....                 | 119        |
| 4.3.4 <i>Efficiency</i> (Efisiensi Layanan SAKTI).....                                           | 121        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                          | <b>124</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                                            | 124        |
| 5.2 Saran.....                                                                                   | 126        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                      | <b>128</b> |

|                      |            |
|----------------------|------------|
| <b>LAMPIRAN.....</b> | <b>132</b> |
|----------------------|------------|

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi SAKTI .....                                                                    | 9   |
| Gambar 1. 2 Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi SAKTI Mengenai Kesulitan Registrasi dan Waktu Pelayanan..... | 13  |
| Gambar 1. 3 Komentar Di Akun Instagram @dukcapil.kotakediri .....                                            | 14  |
| Gambar 1. 4 Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2024 .....                                              | 15  |
| Gambar 3. 1 Model Teknik Analisis data Miles dan Huberman.....                                               | 71  |
| Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber .....                                                                         | 74  |
| Gambar 3. 3 Triangulasi Teknik .....                                                                         | 75  |
| Gambar 4. 1 Peta Kota Kediri .....                                                                           | 76  |
| Gambar 4. 2 Jumlah Penduduk Kota Kediri .....                                                                | 77  |
| Gambar 4. 3 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.....                                  | 78  |
| Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri ..... | 82  |
| Gambar 4. 5 Tampilan Awal Layanan SAKTI .....                                                                | 85  |
| Gambar 4. 6 Bentuk Sosialisasi Layanan SAKTI Saat Pandemi Covid-19.....                                      | 96  |
| Gambar 4. 7 Sosialisasi Layanan SAKTI Melalui Media Sosial .....                                             | 97  |
| Gambar 4. 8 Tampilan Layanan SAKTI .....                                                                     | 100 |
| Gambar 4. 9 Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2024 .....                                              | 102 |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Laporan Pengaduan Tahun 2024 .....                    | 5   |
| Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk Kota Kediri .....                            | 7   |
| Tabel 1. 3 Perbandingan Jumlah Pemohon Layanan Online dan Offline ..... | 12  |
| Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....                                    | 26  |
| Tabel 4. 1 Perbandingan Jumlah Pemohon Online dan Offline .....         | 90  |
| Tabel 4. 2 Penjelasan Hasil Penelitian .....                            | 108 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Fakultas .....            | 132 |
| Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian .....                    | 133 |
| Lampiran 3. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah ..... | 135 |
| Lampiran 4. Sertifikat Akreditas Jurnal .....               | 136 |
| Lampiran 5. Letter Of Acceptance (LoA).....                 | 137 |
| Lampiran 6. Bukti Cek Turnitin.....                         | 137 |
| Lampiran 7. Pedoman Wawancara .....                         | 140 |

# **PUBLIC VALUE PROGRAM LAYANAN SAKTI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KEDIRI**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *public value* layanan Program SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Program SAKTI merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikembangkan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori *public value* menurut Faulkner dan Kaufman yang terdiri dari empat dimensi, yaitu *outcome achievement*, *trust and legitimacy*, *service delivery quality*, dan *efficiency*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan SAKTI telah memberikan nilai ekonomi berupa penghematan biaya, waktu, dan tenaga bagi masyarakat serta mendorong perubahan pola perilaku masyarakat menuju penggunaan layanan digital. Program SAKTI juga telah memiliki legitimasi yang kuat melalui dasar hukum yang jelas. Akan tetapi, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital belum sepenuhnya terbentuk karena masih terdapat keterbatasan sosialisasi dan rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat. Kualitas penyampaian layanan menunjukkan adanya kemudahan prosedur dan akses layanan, namun masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan sistem dan keterlambatan proses pelayanan. Dari aspek efisiensi, layanan SAKTI mampu meningkatkan efisiensi pelayanan secara internal, meskipun manfaat efisiensi tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Temuan yang menarik adalah adanya penurunan jumlah pengguna layanan SAKTI secara drastis (dari 37.526 pada tahun 2021 menjadi 13.292 pada tahun 2025) dengan tetap tingginya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,11 dan Indeks SPBE 3,89. Dengan demikian, optimalisasi layanan SAKTI masih perlu dilakukan melalui peningkatan stabilitas sistem, pemerataan sosialisasi, dan peningkatan literasi digital masyarakat.

**Kata Kunci:** *Administrasi Kependudukan; Digital Divide; E-Government; Pelayanan Publik; Public Value; SAKTI.*

# **PUBLIC VALUE OF THE SAKTI SERVICE PROGRAM AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF KEDIRI CITY**

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the public value of the SAKTI Program (Information Technology-Based Population Administration System) at the Department of Population and Civil Registration of Kediri City. The SAKTI Program is a digital-based population administration service innovation developed to provide convenience, speed, and efficiency in public services. This research used a descriptive qualitative approach, with data collection techniques conducted through observation, in-depth interviews, and documentation. The analysis employed the public value framework proposed by Faulkner and Kaufman (2018), consisting of four dimensions: outcome achievement, trust and legitimacy, service delivery quality, and efficiency. The findings indicate that the SAKTI service has generated economic value through saving costs, time, and effort for the community, while also encouraging changes in public behavior toward the use of digital services. The SAKTI Program has also demonstrated strong institutional legitimacy through clear legal foundations. However, social trust in digital services has not been fully established due to limited socialization and low digital literacy among some community groups. The quality of service delivery shows simplified procedures and easier access to services, although technical problems such as system disruptions and service delays are still encountered. In terms of efficiency, the SAKTI service has improved internal organizational efficiency, although external efficiency experienced by citizens remains uneven due to the digital literacy gap. A noteworthy finding is the between the sharp decline in online SAKTI users (from 37,526 in 2021 to 13,292 in 2025) and the persistently high Community Satisfaction Index (IKM) of 86.11 and SPBE Index of 3.89. Therefore, optimizing the SAKTI service requires improvements in system stability, wider socialization, and enhancement of community digital literacy.

**Keywords:** Population Administration; Digital Divide; E-Government; Public Service; Public Value; SAKTI.