

***PUBLIC VALUE* LAYANAN AWAK SIGAP DALAM
PENYELENGGARAAN *SMART CITY* OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MADIUN**

SKRIPSI

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



OLEH

**DIANA PUTRI WAHYUDI
NPM. 22041010035**

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

2026

**PUBLIC VALUE LAYANAN AWAK SIGAP DALAM
PENYELENGGARAAN SMART CITY OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MADIUN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Budaya Dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**OLEH
DIANA PUTRI WAHYUDI
NPM. 22041010035**

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

***PUBLIC VALUE* LAYANAN AWAK SIGAP DALAM PENYELENGGARAAN
SMART CITY OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KOTA
MADIUN**

Disusun Oleh:

DIANA PUTRI WAHYUDI
NPM. 22041010035

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

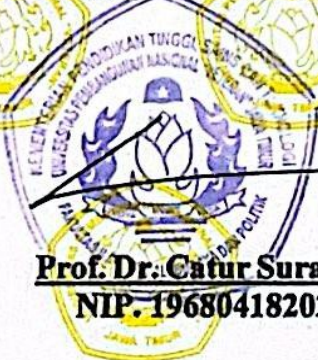
Menyetujui,

PEMBIMBING


Bagus Nuari Harmawan S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

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 AWAK SIGAP DALAM PENYELENGGARAAN
SMART CITY OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KOTA
MADIUN**

Disusun Oleh:

DIANA PUTRI WAHYUDI
NPM. 22041010035

**Telah diuji kebenarannya oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Ilmu
Administrasi Publik
(Terakreditasi Sinta 3)
Volume 12 Nomor 3 pada Desember Tahun 2026**

Menyetujui,

Pembimbing



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

Tim Penguji

1. Ketua



Prof. Dr. Dra. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

2. Sekretaris



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

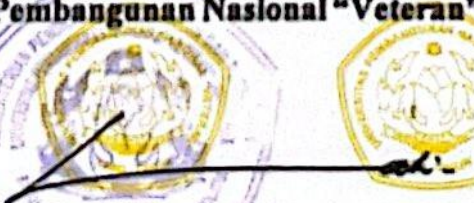
3. Anggota



Erwing Wahyu M., S.A.P., M.AP
NIP. 199909082024061001

Mengetahui,

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



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

LEMBAR REVISI SKRIPSI

***PUBLIC VALUE LAYANAN AWAK SIGAP DALAM PENYELENGGARAAN
SMART CITY OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KOTA***

MADIUN

Disusun Oleh:

DIANA PUTRI WAHYUDI
NPM. 22041010035

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 24 Agustus 2026

Menyetujui,

Ketua

Sekretaris

Anggota


Prof. Dr. Dra. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003


Erwing Wahyu M., S.AP., M.AP
NIP. 199909082024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diana Putri Wahyudi
NPM : 22041010035
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu 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 ditemuan indikasi plagiat pada Skripsi, 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, 27 Agustus 2026

Yang Membuat pernyataan



Diana Putri Wahyudi
NPM. 22041010035

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Public Value Layanan Awak Sigap Dalam Penyelenggaraan Smart City Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun”**. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta umat muslim yang mengikuti ajaran hingga akhir zaman.

Dalam penyusunan skripsi penulis mengalami hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Bagus Nuari Harmawan, S.Sos.,MPA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktunya untuk mengarahkan, memotivasi serta kesabaran dalam membimbing penulis. Dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Prof. 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.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur;

4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan serta wawasan baik secara teoritis maupun praktis selama studi perkuliahan;
5. Bapak Tri Setyoko, S.Kom selaku Ketua tim kerja pengelolaan sumber daya teknologi informasi dan komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun;
6. Kedua orang tua penulis, Alm. Ibu penulis yang sudah berbahagia di surga yang dulu selalu mendoakan dan memberikan motivasi agar penulis selalu kuat menjalani hari-hari dengan penuh semangat sampai akhir;
7. Kepada kakek dan nenek penulis yang sudah menyayangi penulis, memberikan semuanya yang penulis butuhkan baik itu materi maupun kasih sayang, selalu menjadi penguat penulis dalam hal apapun. Dan seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan motivasi agar penulis selalu kuat bisa sampai pada titik kesuksesan;
8. Kepada sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan penuh dan membantu dalam proses pengerjaan skripsi tanpa pamrih tak banyak kata tapi selalu ada ketika dibutuhkan penulis;
9. Kepada teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung dan membantu penulis berproses bersama dari awal masa perkuliahan hingga penulisan skripsi
10. Terakhir, terimakasih kepada diri sendiri yang sudah berjuang sampai akhir penulisan skripsi yang sudah hebat, berani dan bertanggungjawab menyelesaikan skripsi;

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini mungkin masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Sehingga masukan, kritik yang membangun akan sangat berguna dan bermanfaat untuk penyempurnaan proposal skripsi ini.

Surabaya, 11 Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
10.1.....	L
atar Belakang	1
1.2 Rumusan Penelitian.....	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian.....	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA.	22
2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Landasan Teori	25
2.2.1 e-Government.....	25
2.2.2 Smart City	30

2.2.3 Complaint Handling	34
2.2.4 Public Value	36
2.2.5 Public Value in Digital Government	41
2.3 Kerangka Berfikir	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Lokus Penelitian	49
3.3 Fokus Penelitian	50
3.4 Sumber Data	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Teknik Penentuan Informan	56
3.7 Teknik Analisis Data	57
3.8 Teknik Keabsahan Data	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Kota Madiun	62
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun ..	63
4.1.3 Lokasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun	65
4.1.4 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun	66
4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Komunika dan Informatika Kota Madiun.	67
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun	67

4.1.7 Gambaran Umum Layanan Awak Sigap Kota Madiun	72
4.2 Hasil Penelitian.....	73
4.2.1 <i>Outcome Achievement</i>	75
4.2.1 <i>Outcome Achievement</i>	75
4.2.2 <i>Trust and Legitimacy</i>	88
4.2.3 <i>Service Delivery Quality</i>	98
4.2.4 <i>Efficiency</i>	115
4.3 Pembahasan	124
4.3.1 <i>Outcome Achievement</i> (Pencapaian Hasil dari Layanan Awak Sigap)	126
4.3.2 <i>Trust and Legitimacy</i> (Kepercayaan dan Legitimasi yang Melandasi Layanan Awak Sigap)	132
4.3.3 <i>Service Delivery Quality</i> (Kualitas Penyampaian Layanan Awak Sigap)	134
4.3.4 <i>Efficiency</i> (Efisiensi Layanan Awak Sigap)	142
BAB V KESIMPULAN & SARAN	145
5.1 Kesimpulan.....	145
5.2 Saran.....	146
DAFTAR PUSTAKA	148
Lampiran	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data peningkatan nilai indeks SPBE kota Madiun.....	8
Gambar 2. 1 Aspek Smart City	33
Gambar 2. 2 Summary of Proposed Public Value Measurement Dimensions.....	38
Gambar 2. 3 Kriteria Public Value in Digital Government.....	45
Gambar 3. 1 Komponen Analisi Data.....	58
Gambar 4. 1 Peta Kota Madiun	62
Gambar 4. 2 Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun	63
Gambar 4. 3 Struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun	67
Gambar 4. 4 Gambar OPD yang sedang mengevakuasi korban kecelakaan.....	78
Gambar 4. 5 Pengaduan Media Dalam Penyampaian Pengaduan Masyarakat	83
Gambar 4. 6 Bentuk Sosialisasi Layanan Awak Sigap di Media Sosial	95
Gambar 4. 7 Tampilan Layanan Awak Sigap	102
Gambar 4. 8 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun 2026	106
Gambar 4. 9 Pelatihan Operator Layanan Awak Sigap	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai Indeks SPBE Provinsi Jatim	7
Tabel 1. 2 Data Aduan Masyarakat Pada Layanan Awak Sigap	16
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Yang Akan Dilakukan	24
Tabel 4. 1 Susunan Tim Layanan Awak Sigap	73
Tabel 4. 2 Aduan Masyarakat Kota Madiun Pada Layanan Awak Sigap	79
Tabel 4. 3 Aduan Masyarakat Terkait Nilai Sosial dan Budaya pada Layanan Awak Sigap.....	82
Tabel 4. 4 Aduan Masyarakat Terkait Nilai Environmental pada Layanan Awak Sigap.....	86
Tabel 4. 5 Matriks Public Value Layanan Awak Sigap Dalam Penyelenggaraan Smart City Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun Berdasarkan Dimensi Faulkner & Kaufman (2017).....	122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Fakultas	152
Lampiran 2 Dokumentasi	153
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah.....	154
Lampiran 4 Letter of Accepted (LoA).....	155
Lampiran 5 Sertifikat Akreditasi Jurnal	156
Lampiran 6 Nilai Indeks Masyarakat Digital Kota Madiun Provinsi Jawa Timur	157
Lampiran 7 Pedoman Wawancara.....	159

ABSTRAK
PUBLIC VALUE LAYANAN AWAK SIGAP DALAM
PENYELENGGARAAN SMART CITY OLEH DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA KOTA MADIUN

Layanan Awak Sigap merupakan inovasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sebagai bagian dari penyelenggaraan Smart City. Keberhasilan layanan digital tidak hanya diukur dari pemanfaatan teknologi, tetapi juga dari kemampuannya menciptakan public value bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis public value Layanan Awak Sigap dalam penyelenggaraan Smart City di Kota Madiun menggunakan dimensi Outcome Achievement, Trust and Legitimacy, Service Delivery Quality, dan Efficiency menurut Faulkner dan Kaufman (2017). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Awak Sigap telah mampu menciptakan public value melalui tercapainya manfaat bagi masyarakat berupa kemudahan penyampaian pengaduan, peningkatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta efisiensi waktu, biaya, dan tenaga. Layanan ini juga didukung oleh dasar hukum yang jelas, kemudahan akses melalui WhatsApp, operator yang responsif selama 24 jam, serta koordinasi dengan organisasi perangkat daerah dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti belum optimalnya sosialisasi layanan, keraguan sebagian masyarakat dalam memberikan data pribadi saat proses verifikasi, serta penyelesaian beberapa pengaduan yang masih bergantung pada kecepatan tindak lanjut organisasi perangkat daerah terkait.

Kata Kunci: *Public Value, Smart City, Layanan Awak Sigap, Pelayanan Publik Digital, Pengaduan Masyarakat.*

ABSTRACT

PUBLIC VALUE OF THE AWAK SIGAP SERVICE IN THE IMPLEMENTATION OF SMART CITY BY THE DEPARTMENT OF COMMUNICATIONS AND INFORMATICS OF MADIUN CITY

The Awak Sigap Service is a digital-based public complaint service innovation developed by the Department of Communications and Informatics of Madiun City as part of the Smart City implementation. The success of a digital public service is not only measured by the utilization of technology but also by its ability to create public value for the community. This study aims to analyze the public value of the Awak Sigap Service in the implementation of Smart City in Madiun City using the dimensions of Outcome Achievement, Trust and Legitimacy, Service Delivery Quality, and Efficiency proposed by Faulkner and Kaufman (2017). This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, while data analysis was conducted using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana. The findings indicate that the Awak Sigap Service has succeeded in creating public value by providing benefits to the community, including easier access to public complaint services, improved communication between the government and the community, and greater efficiency in terms of time, cost, and effort. The service is also supported by a clear legal framework, easy access through WhatsApp, responsive operators available 24 hours a day, and coordination with relevant local government agencies in handling public complaints. Nevertheless, several challenges remain, including the limited public awareness of the service due to insufficient socialization, public concerns regarding the provision of personal data during the verification process, and the resolution of certain complaints that still depends on the responsiveness of the relevant local government agencies.

Keywords: Public Value, Smart City, Awak Sigap Service, Digital Public Service, Public Complaint Service.