INOVASI " MENYALA" DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

OLEH :
ALFONSIANA IRMA
NIM. 2022210159

KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2026

INOVASI " MENYALA" DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik

DISUSUN OLEH:

ALFONSIANA IRMA

NIM. 2022210159

Merupakan Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggadewi

KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

INOVASI "MENYALA" DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

SKRIPSI

OLEH:
ALFONSIANA IRMA
2022210159

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 08 April 2026

Dosen Pembimbing Utama,	Dosen Pembimbing Pendamping,
Firman Firdausi, SH.,MH	Savia Melati, S.AP.,M.AP
NUPTK. 3550766667130243	NUPTK. 9962775676230182

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Roro Merry C. W, S.Pd., M.AP
NUPTK. 57357666672230322

LEMBAR PENGESAHAN

INOVASI "MENYALA" DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

SKRIPSI

OLEH:
ALFONSIANA IRMA
NIM. 2022210159

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 08 April 2026

Tim Penguji:

1. Firman Firdausi, SH.,MH
2. Savia Melati, S.AP.,M.AP
3. Abd. Rohman, S.Sos.,M.AP

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Agung Suprojo, S.Kom.,M.AP
NUPTK. 8159751652130093

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Alfonsiana Irma
NIM	: 2022210159
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: **"INOVASI "MENYALA" DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU"**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sangsi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Malang, 08 April 2026
Yang menyatakan



Alfonsiana Irma
NIM. 2022210159

MOTTO

"Bersukacitalah Dalam Pengharapan,

Sabarlah Dalam Kesesakan, Dan Bertekunlah Dalam Doa"

Roma 12:12

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan Dengan Penuh Rasa Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, Atas Anugerah Yang Engkau Berikan, Dan Atas Segenap Ilmu Pengetahuan Yang Diberikan Kepada Saya, Dan Semua Rencana Yang Telah Engkau Siapkan Untuk Masa Depan Saya. Terutama untuk Kedua Orang Tua Saya, Marselinus Larung, dan Maria Namur, yang selalau menginspirasi dan memotivasiku untuk menyelesaikan Studi ini. Semoga skripsi ini membuat kalian Tersenyum Dan Bangga. Kepada Aparatur Pemerintah Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya yang telah memberikan Ijin Penelitian Skripsi Saya di Kelurahan Dadaprejo.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala limpah Rahmat dan karunianya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul " **Inovasi Menyala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu".** Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dody Wirawan Irawanto, SE., M.Com., Ph.D Selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
2. Bapak Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
3. Ibu Roro Merry Cornelia Wulandari, S.Pd., M.AP Selaku Kepala Program Studi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
4. Bapak Firman Firdausi, S.H., M.H Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memeberi dorongan dan motivasi guna terselesainya skripsi ini.
5. Ibu Savia Melati, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu dan motivasi guna terselesainya skripsi ini.
6. Untuk Kedua orang tua Karena yang sudah mendidik, membesarkan dan membimbing serta melindungi saya baik dari segi material finansial dan

lain sebagainya dengan penuh ikhlas dan kasih sayang, serta dukungan yang tak terhingganya untuk saya.

7. Untuk teman-teman Administrasi Publik angkatan 2022 yang sudah mendukung saya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekuranganya, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberi manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Malang, 2026

Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
MOTTO ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**
RINGKASAN ..... **vi**
SUMMARY ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **ix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Tujuan Penelitian 5
1.4 Manfaat Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1 Penelitian Terdahulu 7
2.2 Konsep Pelayanan Publik 10
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik 10
2.2.2 Standar Pelayanan Publik 12
2.3 Tugas dan Fungsi Kelurahan Dalam Pelayanan 14
2.4 Konsep Inovasi 16
BAB III METOE PENELITIAN **20**
3.1 Jenis Penelitian 20
3.2 Lokasi Penelitian 21
3.3 Fokus Penelitian 22
3.4 Jenis dan Sumber Data 23
3.5 Teknik Pengumpulan Data 23
3.6 Teknik Penentuan Informan 24
3.7 Instrumen Penelitian 26
3.8 Teknik Analisis Data 26
3.9 Teknik Keabsahan Data 29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **31**
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 31
4.1.1 Peta Kelurahan Dadaprejo 31
4.1.2 Keadaan Wilayah 31
4.1.3 Luas Wilayah 32
4.1.4 Sejarah Kelurahan Dadaprejo 32
4.1.5 Keadaan Penduduk 33

4.1.6 Pemerintahan Kelurahan 34
4.1.7 Struktur Organisasi Kelurahan Dadaprejo 36
4.1.8 Tugas dan Fungsi Aparatur Kelurahan 36
4.2 Penyajian Data 41
4.2.1 Inovasi "Menayala" Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu 41
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Melaksanakan Pelayanan Adminstrasi Di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu 66
4.3 Hasil Dan Pembahasan 72
4.3.1 Inovasi " Menyala" Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu 72
4.3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Melaksanakan Pelayanan Adminstrasi Di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu 88
BAB V PENUTUP 92
5.1 Kesimpulan 92
5.2 Saran 93
DAFTAR PUSTAKA 95
LAMPIRAN 97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....9
Tabel 4.1 Batas Wilayah.....32
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin 33
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama 33
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan 33
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interatif 27
Gambar 3.2 Uji Keabsahan Data dengan Triangulasi Teknik 29
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kelurahan Dadaprejo 31
Gambar 4.2 Susunan Organisasi 36
Gambar 4.3 Plattform Pelayanan Online Inovasi “Menyala” 44
Gambar 4.4 Transparansi Data Usulan Pembangunan dan Info Bantuan 50
Gambar 4.5 Sosialisasi Cara Penggunaan Inovasi “Menyala”.....55
Gambar 4.6 Uji Coba Inovasi “Menyala” oleh Pihak Kelurahan 60
Gambar 4.7 Platform dan Data yang dapat di Amati diInovasi “Menyala”.....65
Gambar 4.8 Sarana dan Prasarana.....69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Jalan Penelitian 97
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian Kelurahan Dadaprejo 98
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara 99
Lampiran 4. Hasil Reduksi Data 101