

**TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
(STUDI KASUS IDENTITAS KTP DIGITAL)**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**MAULANA YOGI ADITYA DWI PUTRA**  
**NPM. 20041010163**

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

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
(STUDI KASUS IDENTITAS KTP DIGITAL)**

Disusun Oleh :



**Maulana Yogi Aditya Dwi Putra**  
**NPM. 20041010163**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



**Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si**  
**NIP. 198907222022031007**

Mengetahui,

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



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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**(STUDI KASUS IDENTITAS KTP DIGITAL)**

D disusun Oleh :

**MAULANA YOGI ADITYA DWI PUTRA**  
NPM. 20041010163

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada  
Jurnal JESS : *Journal of Education on Social Science* (Terakreditasi Sinta 3)  
Volume VIII Nomor 1, April 2024


Menyetujui,

**PEMBIMBING**

**TIM PENGUJI**

1. Ketua

  
**Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si**  
NIP. 198907222022031007


  
**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
NIP. 196103231989031001  
2. Sekretaris

  
**Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si**  
NIP. 198907222022031007  
3. Anggota

  
**Indira Arundinasari, S.AP, M.AP**  
NPT. 21219930521320

Mengetahui,

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

  
**Dr. Catur Suratnoajó, M.Si**  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR REVISI**

**TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**(STUDI KASUS IDENTITAS KTP DIGITAL)**

Disusun Oleh :



**MAULANA YOGI ADITYA DWI PUTRA**

**NPM. 20041010163**

**Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 13 Mei 2024**

**TIM PENILAI**

**Ketua**



**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**Sekretaris**



**Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si**  
**NIP. 198907222022031007**

**Anggota**



**Indira Arundinasari, S.AP, M.AP**  
**NPT. 21219930521320**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maulana Yogi Aditya Dwi Putra  
NPM : 20041010163  
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik /  
Administrasi Publik  
Judul Skripsi/Tugas Akhir/ : Transformasi Digital Pemerintah Kota Surabaya  
(Studi Kasus Identitas KTP Digital)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.



Maulana Yogi Aditya Dwi Putra  
NPM. 20041010163

## KATA PENGANTAR

Dengan diiringi syukur *alhamdulillah* atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta hidayah-nya, sampai pada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Transformasi Digital Pemerintah Kota Surabaya (Studi Kasus Identitas KTP Digital)”**. Penulisan skripsi ini ditulis untuk digunakan memenuhi syarat kelulusan pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam skripsi ini, tak lupa penulis ingin mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada Bapak Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dengan kesabaran, perhatian, motivasi dan waktu untuk membimbing serta mengarahkan penulis. Penulis juga dengan tulus menyampaikan terima kasih terhadap semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses berdinamika untuk menyelesaikan laporan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP., Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh dosen Saya di program studi administrasi publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan untuk dapat saya gugu dan tiru baik secara teoritis dan praktis dalam dinamika perkuliahan;

5. Ayah Puji sosok Ayah yang kerap jadi sumber semangat dan motivasi besar bagi penulis;
6. Ibu Titiek, Mas Yoga dan Yani selaku keluarga inti dari penulis yang senantiasa memberikan dukungan emosional bagi penulis;
7. Teman-teman yang entah bertemu di manapun itu, telah memberikan dukungan untuk senantiasa saling mendoakan dan bertukar energi positif;
8. Teman-teman seperjuangan administrasi publik angkatan 2020 yang sama-sama berjuang menuju kelulusan;
9. Pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penyusunan skripsi ini;
10. Terimakasih terakhir untuk pribadi penulis yang telah berusaha dan berdoa dalam perjalanan penyusunan skripsi, giat berproses dan berdinamika.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan dalam penulisan skripsi ini dan menghargai setiap kritik dan saran yang diberikan.

Surabaya, 13 Mei 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15



2.2	Landasan Teori .....	19
2.2.1	<i>New Public Management</i> (NPM) .....	19
2.2.2	Administrasi Kependudukan .....	25
2.2.3	Transformasi Digital.....	30
2.2.4	Transformasi Digital Model Verhoef.....	31
2.2.5	Instrumen Kebijakan KTP Digital.....	33
2.2.6	Kerangka Berpikir .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	36
3.2	Lokasi Penelitian .....	37
3.3	Fokus Penelitian .....	37
3.4	Sumber dan Jenis Data .....	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6	Teknik Penentuan Informan .....	41
3.7	Teknik Analisis Data .....	42
3.8	Keabsahan Data .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>47</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.1.1	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	47
4.1.2	Visi dan Misi .....	48
4.1.3	Struktur Organisasi.....	49

4.1.4	Uraian Tugas dan Fungsi.....	49
4.1.5	Komposisi Pegawai .....	59
4.2	Hasil Penelitian.....	61
4.3	Pembahasan .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>98</b>
4.1	Kesimpulan.....	98
4.2	Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>106</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perekaman KTP Elektronik menurut Kecamatan di Surabaya .....	7
Gambar 1. 2 Wajib KTP Elektronik Kota Surabaya .....	7
Gambar 3. 1 Model Interaktif Analisis Data .....	42
Gambar 4. 1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .	48
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	49
Gambar 4. 3 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital .....	64
Gambar 4. 4 Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	67
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	71
Gambar 4. 6 Tugas Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP)..	73
Gambar 4. 7 Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Ruang Publik (Mall) Kota Surabaya.....	75
Gambar 4. 8 Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Ruang Publik (CFD Taman Bungkul) Kota Surabaya.....	76
Gambar 4. 9 Informasi Media Sosial Instagram Program Aktivasi IKD.....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah dan persentase wajib KTP di Indonesia.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Data Sekunder .....	39
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan.....	59
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan.....	60
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	60
Tabel 4. 4 Kriteria Strategi Imperatif Transformasi Digital Model Verhoef.....	62
Tabel 4. 5 Komposisi Petugas Aktivasi KTP Digital.....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Penelitian .....	106
Lampiran 2 Surat Perizinan Penelitian.....	109
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara .....	112
Lampiran 4 Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	114
Lampiran 5 Tingkat Plagiasi .....	115
Lampiran 6 Sertifikat Akreditasi Jurnal.....	116
Lampiran 7 Letter of Acceptence.....	117

## ABSTRAK

### **MAULANA YOGI ADITYA DWI PUTRA, TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH KOTA SURABAYA (STUDI KASUS IDENTITAS KTP DIGITAL)**

Digitalisasi merupakan inovasi berbasis kemajuan teknologi yang dapat membuat tata kelola menjadi lebih efektif dan efisien. Hal tersebut membuat aktivitas manusia melakukan transformasi digital baik sektor publik maupun sektor privat. Salah satu implementasi transformasi digital dalam sektor publik adalah adanya pemberlakuan KTP Digital. Transformasi digital dalam konteks KTP Digital harus diimbangi dengan adanya kesiapan baik dari pelaksana maupun masyarakat selaku pelaku kebijakan. Penelitian ini mengidentifikasi transformasi digital dalam konteks KTP Digital di Kota Surabaya dengan menggunakan teori strategi imperatif transformasi digital model Verhoef (2021) yang memiliki 4 indikator yakni: Sumber Daya Digital, Struktur Organisasi, Strategi Peningkatan dan Ukuran dan Sasaran. Data didapatkan melalui analisis hasil observasi, dokumentasi serta wawancara dengan instansi pelaksana dan masyarakat. Hasil dari penelitian didapatkan adanya ketidaktercapaian target 25% dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia untuk aktivasi KTP Digital di Surabaya, hal tersebut dikarenakan adanya strategi peningkatan yang kurang masif serta kurangnya *awareness* masyarakat terkait inovasi ini. Penelitian ini menyimpulkan bahwa masih terdapat indikator yang memiliki kendala seperti sumber daya digital yang pada pelaksanaannya masih terdapat kendala pada aplikasi IKD dan strategi pertumbuhan yang masih perlu adanya strategi untuk menjangkau masyarakat lanjut usia serta penambahan fitur untuk meningkatkan *value* inovasi guna meningkatkan *awareness* masyarakat untuk bertransformasi digital.

**Kata kunci: Digitalisasi, Transformasi Digital, KTP Digital, Strategi Imperatif**

## **ABSTRACT**

### **MAULANA YOGI ADITYA DWI PUTRA, DIGITAL TRANSFORMATION OF SURABAYA CITY GOVERNMENT (CASE STUDY OF DIGITAL IDENTITY CARD)**

*Digitalization is an innovation based on technological advances that can make governance more effective and efficient. This makes human activities carry out digital transformation in both the public and private sectors. One of the implementations of digital transformation in the public sector is the implementation of Digital ID cards. Digital transformation in the context of digital ID cards must be balanced with the readiness of both implementers and the community as policy actors. This research identifies digital transformation in the context of Digital KTP in Surabaya City using the imperative strategy theory of digital transformation modeled by Verhoef (2021) which has 4 indicators, namely: Digital Resources, Organizational Structure, Improvement Strategy and Measures and Goals. Data is obtained through analysis of observation results, documentation and interviews with implementing agencies and the community. The results of the study found that there was a 25% target non-achievement from the Ministry of Home Affairs of the Republic of Indonesia for the activation of Digital KTP in Surabaya, this was due to a less massive improvement strategy and a lack of public awareness regarding this innovation. This study concludes that there are still indicators that still have obstacles such as digital resources, which in its implementation there are still obstacles in the IKD application and growth strategies that still need strategies to reach the elderly and add features.*

**Keywords:** *Digitization, Digital Transformation, Digital ID Card, Imperative Strategy*