

**IMPLEMENTASI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN  
DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**  
**Syafa Armia Zafira**  
**NPM. 20041010059**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2024**


**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**IMPLEMENTASI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN**  
**DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN**  
**SIPIL KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**Syafa Armia Zafira**  
**20041010059**


Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi.

**Menyetujui,**  
**Pembimbing**

  
**Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP.**  
**NPT. 21219941014318**

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



  
**Dr. Celur Suratnoail, M.Si**  
**NIP. 196804182921211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**IMPLEMENTASI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN**  
**DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN**  
**SIPIL KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:  
**Svafa Armla Zafira**  
20041010059

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada  
*Jurnal Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal* (Terakreditasi Sirta 4)  
Volume 6 Nomor 6, Juni 2024

Meyetujui,

Dosen Pembimbing

**TIM PENGUJI**

1. Ketua

  
**Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP**  
NPT. 21219941014318

  
**Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos, M.K.P**  
NIP. 17119890304005


2. Sekretaris

  
**Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP**  
NPT. 21219941014318

3. Anggota

  
**Singgih Mangalou, S.IP., M.IP**  
NPT. 2119920401314

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

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

**LEMBAR REVISI**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN  
DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**Syafa Armia Zafira**  
**20041010059**


**Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 27 Mei 2024**

**TIM PENILAI,**

**Penilai 1**

**Penilai 2**

**Penilai 3**



**Kalvin Edo Wahyudi, S.Ses, M.K.P Oktarizka Revliandani, S.AP., M.AP Singgih Manggalou, S.IP., M.IP**

**NIP. 17119890304605**

**NPT. 21219941014318**

**NPT. 2119926461314**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Syafa Armia Zafira  
NPM : 20041010059  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian 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.

Surabaya, 27 Mei 2024  
Yang Membuat Pernyataan



**Syafa Armia Zafira**  
NPM. 20041010059

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”**.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing serta telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian 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 dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan selama studi perkuliahan;
5. Keluarga tersayang, terutama kedua orang tuaku tercinta serta tante penulis yang telah dianggap seperti orang tua penulis. Dengan tulus dan penuh rasa syukur penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada kalian yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang dan dukungan tiada henti, yang telah

mengorbankan segalanya untuk penulis, selalu memberikan semangat, mengajari untuk selalu bersabar disetiap proses yang dilalui, pantang menyerah dalam menggapai cita-cita serta selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis disetiap langkahnya;

6. Achmad Kautsar Azmi Saddam terimakasih telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, menemani serta meluangkan waktu dan tenaga, memberikan semangat dalam proses penulisan skripsi, menjadi tempat berkeluh kesah dan selalu ada dalam setiap proses perjalanan suka maupun duka;
7. Segenap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang bersedia memberikan data yang dibutuhkan bagi penulisan skripsi ini;
8. Teman – Teman Adminitrasi Publik Angkatan 2020 yang senantiasa mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
9. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah berusaha keras dan berjuang sampai sejauh ini, selalu terus berusaha dan tidak menyerah di setiap kondisi sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga penelitian skripsi dapat menjadi pedoman pelaksana penelitian. Berbagai saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Surabaya, 16 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 TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</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 .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	13
2.2. Landasan Teori.....	18
2.2.1 Kebijakan Publik.....	18
2.2.2 Implementasi Kebijakan Publik.....	21
2.2.3 Pelayanan Publik.....	24
2.2.4 <i>E-Government</i> .....	28
2.2.5 Identitas Kependudukan Digital (IKD).....	29
2.3. Kerangka Berpikir.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	32
3.2. Lokasi Penelitian.....	32



3.3.	Fokus Penelitian.....	33
3.4.	Sumber Data.....	34
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6.	Teknik Penentuan Informan.....	36
3.7.	Teknik Analisis Data.....	37
3.8.	Teknik Keabsahan Data .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>39</b>
4.1	Gambaran Umum.....	39
4.1.1	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	39
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	40
4.1.3	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	41
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	42
4.1.5	Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	44
4.1.6	Sasaran Kebijakan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko KTP-el serta Penyelenggaraan IKD .....	46
4.2	Hasil Penelitian .....	47
4.2.1.	Komunikasi .....	48
4.2.2.	Sumber Daya.....	57
4.2.3.	Disposisi.....	68
4.2.4.	Struktur Birokrasi.....	75
4.3	Pembahasan.....	79
4.3.1	Komunikasi .....	80
4.3.2	Sumber Daya.....	84
4.3.3	Disposisi.....	88
4.3.4	Struktur Birokrasi.....	92
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>94</b>
5.1	Kesimpulan .....	94
5.2	Saran .....	96

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Surabaya Menurut Jenis Kelamin Tahun 2018-2022.....	8
Tabel 1. 2 Jumlah Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Kota Surabaya .....	9
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	16
Tabel 4. 1 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Tiingkat Pendidikan .....	45
Tabel 4. 3 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Golongan .....	45
Tabel 4. 4 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Jabatan.....	46
Tabel 4. 5 Progres Jumlah Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Per 08 Januari 2024 di Kecamatan Kota Surabaya .....	85
Tabel Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan halaman Play Store dan Appstore saat menginstall aplikasi IKD.....	4
Gambar 1. 2 Timeline Identitas Kependudukan Digital (IKD).....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4. 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	39
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Surabaya.....	41
Gambar 4. 3 Instagram Dispendukcapil Surabaya.....	50
Gambar 4. 4 Instagram Swargaloka (Suara WARGA mengeLOla Kebutuhan Adminduk).....	50
Gambar 4. 5 Youtube Dispendukcapil Surabaya.....	51
Gambar 4. 6 Tiktok Dinas Dispendukcapil Surabaya.....	51
Gambar 4. 7 Fungsi Permendagri Nomor 72 Tahun 2022.....	54
Gambar 4. 8 Penyebaran informasi IKD melalui instagram.....	59
Gambar 4. 9 Kebijakan Dinas Kependudukan dan Peencatatan Sipil Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Aktivasi IKD.....	61
Gambar 4. 10 Penyebutan Dispendukcapil Surabaya dalam Pemendagri Nomor 95 Tahun 2019.....	62
Gambar 4. 11 Pembinaan dan Pengawasan Menteri dan Gubernur dalam penyelenggaraan IKD.....	63
Gambar 4. 12 Sarana dan Prasarana dalam membantu aktivasi IKD di Mall Siola.....	65
Gambar 4. 13 Sarpras aktivasi IKD di Kelurahan.....	65
Gambar 4. 14 Penggunaan Sarpras di Balai RW.....	66
Gambar 4. 15 Jadwal Pelayanan Jemput Bola IKD di tempat publik.....	72
Gambar 4. 16 Jadwal Pelayanan Jemput Bola IKD di Mall.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Penelitian .....	101
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Skripsi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	105
Lampiran 3 Surat Perizinan BAKESBANGPOL Provinsi Jawa Timur kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	106
Lampiran 4 Dokumentasi Penulis Selama Penelitian .....	107
Lampiran 5 Tingkat Plagiasi .....	111
Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	112
Lampiran 7 Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah .....	113
Lampiran 8 Sertifikat Akreditasi Jurnal .....	114
Lampiran 9 Letter of Acceptance .....	115

## ABSTRAK

Surabaya menjadi kota dengan jumlah penduduk terbesar ke dua di Indonesia dan terus mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah penduduk tersebut berkaitan dengan permasalahan terkait pemenuhan hak, kepentingan, perlindungan serta pelayanan publik. Salah satunya yakni perolehan hak atas identitas yang merupakan bagian dari hak sipil dan kebebasan. Hal ini menjadi tanggungjawab dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk melakukan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni teori implementasi kebijakan Edward III dikutip oleh Anggara (2018) antara lain komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan implementasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah dilakukan dengan baik namun terdapat kekurangan dengan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai pendamping dari KTP-el.

**Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital (IKD).**

## **ABSTRACT**

*Surabaya is the city with the second largest population in Indonesia and continues to increase. The increase in population is related to problems related to the fulfillment of rights, interests, protection and public services. One of them is the acquisition of the right to identity which is part of civil rights and freedoms. This is the responsibility and commitment of the Surabaya City Population and Civil Registration Office to provide Digital Population Identity (IKD) services to the community. This research aims to know and understand the Implementation of Digital Population Identity (IKD) Services at the Surabaya City Population and Civil Registration Office. This research method uses qualitative methods with data collection techniques of interviews, observation and documentation. The theory used in this research is the theory of policy implementation by Edward III quoted from Anggara (2018), including communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results of this study show that the implementation of Digital Population Identity (IKD) services at the Surabaya City Population and Civil Registration Office has been carried out well, but there are shortcomings with many people who do not know the use of Digital Population Identity (IKD) as a companion to KTP-el.*

**Key Word: Implementation, Public Service, Digital Population Identity.**