

***PUBLIC VALUE* DALAM PELAYANAN
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TUBAN**

SKRIPSI

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



OLEH

**SILVA NABILA
NPM. 22041010058**

**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 DALAM PELAYANAN
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TUBAN**

SKRIPSI

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



**OLEH
SILVA NABILA
NPM. 22041010058**

**KEMENTERIAN 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 DALAM PELAYANAN
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TUBAN

Disusun Oleh:

SILVA NABILA
NPM. 22041010058

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING



M. Agus Muljanto, S.E, Msi
NIP.196908261989121001

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* DALAM PELAYANAN
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TUBAN**

Disusun Oleh:

**SILVA NABILA
NPM. 22041010058**

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada AS-
SIYASAH : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam
Kalimantan MAB Banjarmasin (Terakreditasi 4) Volume 10 Nomor 02,
November 2026**

Menyetujui,

Pembimbing



**M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP.196908261989121001**

Tim Penguji

1. Ketua



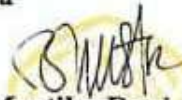
**Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.196704061994032001**

2. Sekretaris



**M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP.196908261989121001**

3. Anggota



**Berliana Mustika Rani, S.SOS., MKP
NIP.199405182024062001**

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 DALAM PELAYANAN
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TUBAN**

Disusun Oleh:

SILVA NABILA
NPM. 22041010058

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 16 Juli 2026

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Dosen Penguji 2



M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP.196908261989121001

Dosen Penguji 3



Berliana Mustika Rani, S.SOS., M.KP
NIP. 199405182024062001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Silva Nabila
NPM : 22041010058
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyetujui 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 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 ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Disertasi 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 semestinya.

Surabaya, 17 Juli 2026
Yang membuat pernyataan



Silva Nabila
NPM. 22041010058

ABSTRAK
PUBLIC VALUE DALAM PELAYANAN
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TUBAN

SILVA NABILA
NPM. 22041010058

Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan program nasional yang diselenggarakan oleh Ditjendukcapil sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan. Program ini bertujuan meningkatkan kemudahan akses layanan, efisiensi administrasi, serta kualitas pelayanan publik. Sebagai Kabupaten yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital, Kabupaten Tuban berhasil memperoleh penghargaan Digital Government Award Tahun 2024. Namun, capaian aktivasi IKD di Kabupaten Tuban masih tergolong rendah, yaitu sebesar 2,87% dari 986.124 penduduk wajib KTP elektronik pada Oktober 2025. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pemanfaatan layanan IKD oleh masyarakat belum berjalan secara optimal dan inklusif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis public value dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis penelitian mengacu pada dimensi public value menurut Faulkner dan Kaufman 2018, yaitu outcome achievement, trust and legitimacy, service delivery quality, dan efficiency. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan IKD mampu memberikan kemudahan akses administrasi kependudukan, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya pelayanan, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap legalitas dan keamanan identitas digital, serta didukung oleh kualitas pelayanan petugas yang responsif. Terlepas dari pemanfaatan IKD tersebut, pelayanan publik masih belum optimal akibat rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan perangkat yang kompatibel, serta belum terintegrasinya pemanfaatan IKD pada seluruh layanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi, peningkatan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, serta perluasan integrasi pemanfaatan IKD guna meningkatkan nilai publik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: *Public Value*, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik, *E-Government*, Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT
PUBLIC VALUE IN SERVICES DIGITAL IDENTITY
AT THE TUBAN REGENCY DEPARTMENT OF POPULATION AND
CIVIL REGISTRATION

SILVA NABILA
NPM.22041010058

The Digital Population Identity (IKD) is a national programme organised by the Directorate General of Population and Civil Registration as part of the digital transformation of population administration services. This programme aims to improve ease of access to services, administrative efficiency and the quality of public services. As a regency that supports digital-based governance, Tuban Regency successfully won the 2024 Digital Government Award. However, the IKD activation rate in Tuban Regency remains relatively low, standing at 2.87 per cent of the 986,124 residents required to hold an electronic ID card as of October 2025. This situation indicates that the public's utilisation of IKD services has not yet been optimal or inclusive. This study aims to analyse the public value of Digital Population Identity services at the Tuban Regency Population and Civil Registration Office. The study employs a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through observation, in-depth interviews and documentation, whilst informants were selected using purposive sampling. The research analysis refers to the dimensions of public value according to Faulkner and Kaufman (2018), namely outcome achievement, trust and legitimacy, service delivery quality, and efficiency. The results show that the Digital Population Identity (IKD) service is able to facilitate access to population administration, improve the efficiency of service delivery in terms of time and cost, strengthen public trust in the legality and security of digital identities, and is supported by the quality of service provided by responsive staff. Despite the use of digital identity, public services remain sub-optimal due to low levels of digital literacy amongst the public, a lack of compatible devices, and the failure to integrate the use of digital identity across all public services. Therefore, there is a need to strengthen public awareness campaigns, enhance collaboration with various stakeholders, and expand the integration of digital identity to enhance public value in civil registration services.

Keywords: *Public Value, Digital Population Identity, Public Services, E-Government, Population Administration.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah limpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “***Public Value* Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban**”. Penulis mengucapkan terima kasih kepada **Bapak M. Agus Muljanto, S.E, M.Si** selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, serta dapat meluangkan waktunya dalam membimbing 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 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.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya 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, Ayah, Bunda, Kakak, Keponakan yang selalu mendoakan penulis, memberikan nasihat, support dan motivasi serta

kepercayaan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini;

6. Muhammad Saad yang telah memberikan doa, dukungan, kesabaran, perhatian, dan semangat yang senantiasa diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Segenap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban yang bersedia memberikan data yang dibutuhkan bagi penulisan proposal skripsi ini;
8. Yunita, Manda, dan Sevia selaku teman dekat penulis yang telah menemani, mendoakan, memberi masukan dan motivasi kepada penulis;
9. Tita, Cici, Arin dan teman-teman kos putri rumah cendana yang telah kebersamai dalam penulisan skripsi.
10. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah berusaha keras dan berjuang sampai sejauh ini, selalu terus berusaha dan tidak menyerah di setiap kondisi

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, 15 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	20
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Landasan Teori	34
2.2.1 Kebijakan Publik	34
2.2.2 Pelayanan Publik.....	39
2.2.3 <i>Public Value</i>	44
2.2.4 <i>E-Government</i>	49
2.2.5 Program Identitas Kependudukan Digital (IKD)	51
2.3 Kerangka Berpikir	52
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Jenis Penelitian.....	55
1.2 Lokasi Penelitian.....	56
1.3 Fokus Penelitian	57

3.4	Sumber Data.....	59
3.5	Teknik Penentuan Informan	60
3.6	Teknik Pengumpulan Data	62
3.7	Teknik Analisis Data	64
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	65
BAB IV		67
HASIL DAN PEMBAHASAN		67
4.1	Gambaran Umum.....	67
4.2	Hasil Penelitian.....	78
4.3	Hasil Pembahasan.....	109
4.3.1	<i>Outcome Achievement</i> (Pencapaian Hasil) Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	110
4.3.2.	<i>Trust and Legitimacy</i> (Kepercayaan dan Legitimasi) Masyarakat terhadap Pelayanan Petugas Program Identitas Kependudukan Digital	115
4.3.3.	<i>Service Delivery Quality</i> (Kualitas Penyampaian Layanan) pada Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital kepada Masyarakat	121
4.3.4.	<i>Efficiency</i> (Efisiensi) pada Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital kepada Masyarakat Kabupaten Tuban.....	127
BAB V.....		133
KESIMPULAN DAN SARAN		133
5.1	Kesimpulan	133
5.2	Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA		139
LAMPIRAN.....		142

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Identitas Kependudukam Digital di Jawa Timur Tahun 2025.....	8
Tabel 1. 2 Data Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Kabupaten/Kota Penerima Digital Government Award per Februari 2025	9
Tabel 1. 3 Rekap Identitas Kependudukan Digital per Kecamatan di Kabupeten Tuban 2025.....	13
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	26
Tabel 4. 1 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	75
Tabel 4. 2 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Tiingkat Pendidikan	76
Tabel 4. 3 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Jabatan.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Capaian Pemerintah Kabupaten Tuban Dalam Digital Government Award Tahun 2024	3
Gambar 1. 2 Tampilan halaman Play Store dan Appstore saat mengunduh Aplikasi IKD.....	6
Gambar 1. 3 Informasi Layanan Identitas Kependudukan Digital.....	11
Gambar 1. 4 Himbauan Resmi Terkait Penipuan Berkedok Aktivasi IKD	12
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	53
Gambar 3. 1 Model analisis interaktif.....	64
Gambar 4. 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	67
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Tuban	70
Gambar 4. 3 Tampilan Ilustrasi Di Aplikasi IKD Yang Memuat KTP Digital Dan KK Digital.....	82
Gambar 4. 4 Penggunaan IKD sebagai identitas digital dalam pelayanan pembukaan rekening pada kegiatan jemput bola perbankan	86
Gambar 4. 5 Proses aktivasi awal Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara langsung di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tuban sebagai bentuk validasi dan keamanan data kependudukan.....	88
Gambar 4. 6 Tampilan Di Halaman Play Store Fitur Keamanan Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berupa PIN, QR Code Dan Biometrik	89
Gambar 4.7 Masyarakat lanjut usia melakukan pengurusan administrasi kependudukan secara langsung di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tuban	99

Gambar 4. 8 Kegiatan pelayanan jemput bola aktivasi IKD di lingkungan SMA

Kabupaten Tuban 101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Akreditasi Jurnal	142
Lampiran 2 Letter of Acceptance	143
Lampiran 3 Surat izin penelitian	144
Lampiran 4 Surat Perizinan - Selesai Penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	145
Lampiran 5 Bukti Cek Turnitin.....	146
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	147
Lampiran 7 Pedoman Wawancara Informan penelitian dalam pelaksanaan wawancara.....	149
Lampiran 8 Surat Publikasi Ilmiah	152