



UNIVERSITAS NASIONAL

**TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
JAKARTA PUSAT
(STUDI TENTANG PENGGUNAAN IDENTITAS
KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD))**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

NADILA RAMADHANI

213515516109

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
FEBRUARI, 2025**



NATIONAL UNIVERSITY

**TRANSFORMATION OF PUBLIC SERVICES OF THE DEPARTMENT
OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF CENTRAL
JAKARTA CITY
(STUDY ON THE USE OF DIGITAL POPULATION IDENTITY (IKD))**

SKRIPSI

Submitted as one of the conditions for obtaining Bachelor's Degree in Public
Administration (S.AP)

NADILA RAMADHANI

213515516109

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
FEBRUARY, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nadila Ramadhani
NPM : 213515516109
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Transformasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Pusat (Studi Tentang Penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD))
Diajukan Untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 29 Januari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Ketua Program Studi

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nadila Ramadhani
NPM : 213515516109
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Transformasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Pusat (Studi Tentang Penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD))
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan,

Jakarta, 28 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Nadila Ramadhani
NPM : 213515516109
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Transformasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Pusat (Studi Tentang Penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD))

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Zulmasylur, M.Si
Penguji 1 : Dr. Ahmad Muksin, M.Si
Penguji 2 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Februari 2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Nadila Ramadhani
NPM : 213515516109
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Transformasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Pusat (Studi Tentang Penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD))

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan, dan hasil analisis asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, Februari 2025

Yang membuat pernyataan



10000
8E882AMX703401610

Nadila Ramadhani

ABSTRAK

Nama : Nadila Ramadhani
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Transformasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Pusat (Studi Tentang Penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD))
Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP. M.Si.

Transformasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital merupakan hasil dari penyesuaian kebutuhan masyarakat yang tertuang dalam bentuk aplikasi guna mengatasi permasalahan pada kepemilikan E-KTP. Tujuan penelitian ini ialah transformasi pelayanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital yang terselenggara di Disdukcapil Jakarta Pusat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan dilihat dari 7 (tujuh) indikator, yaitu *Serve citizens, not customers, Seek the public interest, Value citizenship over entrepreneurship, Think strategically, act democratically, Recognize that accountability isn't simple, Serve rather than steer, Value people, not just productivity*. Sumber data yang digunakan bersumber dari data primer yang diperoleh secara langsung melalui informan dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil serta dokumen – dokumen yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transformasi pelayanan publik melalui Identitas Kependudukan (IKD) oleh Disdukcapil Jakarta Pusat sudah cukup baik dan menunjukkan berbagai hasil positif dan tantangan yang perlu diperhatikan.

Kata Kunci : *Transformasi Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital, New Publik Servis, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Pusat*

ABSTRACT

Name : Nadila Ramadhani
Study Program : Public Administration
Thesis Title : Transformation of Public Services of the Population and Civil Registration Office of North Jakarta City (Study on the Use of Digital Population Identity (IKD))
Mentor : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP. M.Sc.

The transformation of Digital Population Identity services is the result of adjusting the needs of the community which is expressed in the form of an application to overcome problems in E-KTP ownership. The purpose of this study is the transformation of public services through Digital Population Identity which is held at the Central Jakarta Population and Civil Registry Office. This study uses a descriptive qualitative method by conducting interviews, observations, and documentation as seen from 7 (seven) indicators, namely Serve citizens, not customers, Seek the public interest, Value citizenship over entrepreneurship, Think strategically, act democratically, Recognize that accountability isn't simple, Serve rather than steer, Value people, not just productivity. The data sources used are sourced from primary data obtained directly through informants and observations. Meanwhile, secondary data was obtained from data available at the Population and Civil Registration Office and documents that are related to the problems to be studied. The results of the study show that the Transformation of Public Services through Population Identity (IKD) by the Central Jakarta Population and Civil Registry Office has been quite good and shows various positive results and challenges that need to be considered.

Keywords : *Public Service Transformation, Digital Population Identity, New Public Service, Central Jakarta Population and Civil Registration Service*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tercurah limpahkan kepada junjungan kita, nabi besar kita, baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun masih jauh dari kata sempurna.

Penulisan skripsi yang berjudul **“Transformasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Pusat (Studi Tentang Penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD))”** Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaيمان, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional dan juga sebagai Dosen Pembimbing penulis yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih atas kesabaran dan keikhlasan dalam

memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi.

6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dhuha Ghoni, S.AP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
7. Bapak Aberar Guridno M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis. Terimakasih telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih atas kesabaran dan keikhlasan dalam memberikan dukungan serta bimbingan hingga akhir perkuliahan ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
10. Pihak Disdukcapil Jakarta Pusat Ibu Mia Mahayati, SE selaku Ketua seksi Pelayanan pendaftaran penduduk, Bapak Refan Pratama selaku staff pelayanan pendaftaran penduduk dan para staff lainnya yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan selama penyusunan skripsi ini.
11. Teristimewa penulis ucapkan terimakasih untuk kedua orang tua penulis yang paling berjasa dalam hidup penulis, Ibu SuciNingsih dan Bapak Purwanto yang sangat penulis cintai dan sayangi dan kaka penulis Eva Septiyaningsih , terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan kuliah ini hingga akhir, terimakasih atas segala kasih sayang, do'a, nasihat, pengorbanan dan kerja keras yang telah dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, telah mendidik penulis dengan penuh kesabaran, telah mengusahakan kebutuhan penulis, selalu memberikan kasih sayang yang tulus, serta dukungan secara moral dan materil yang selalu diberikan kepada penulis hingga saat ini. Semoga Bapak, Ibu, dan kaka sehat, panjang umur dan bahagia selalu.

12. Untuk keluarga Leslar Family, Elza Rahmadani, Nur Zakiya, Keha Nabilla, Intan Atmanegara, Anisa Hijriatin Asari, Sabina Alisha Pullandarie, Navalsya Halidia, Najmi Litsaar Adilah, dan Aiga Adawiyah. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang kalian berikan selama perjalanan perkuliahan ini. Kehadiran kalian tidak hanya menjadi penyemangat, tetapi juga sumber motivasi yang tak ternilai. Terima kasih telah menemani dalam setiap proses, dari perjuangan hingga tawa, dari lelah hingga lega. Semoga kebersamaan ini tetap terjaga dan sukses selalu menyertai kita semua. Dan semoga kebahagiaan akan selalu kebersamaan kalian sampai kebahagiaan itu nyaman sama kalian. Dan untuk semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

13. Terakhir untuk diri saya sendiri Nadila Ramadhani. Terimakasih sudah bertahan sampai sejauh ini. Terimakasih telah berusaha hingga akhir. Terimakasih karena telah memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga kamu sukses dan berbahagialah selalu dimanapun berada, Nadila.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulis. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan untuk kita semua, Aamiin. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Jakarta, 25 September 2024



Nadila Ramadhani

DAFTAR ISI

PESETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kajian Teori	21
2.2.1 Pengertian Tranformasi.....	21
2.2.2 Proses Transformasi	23
2.2.3 Faktor-faktor Transformasi.....	23
2.2.4 <i>Good Governance</i>	24

2.2.5 E-Government.....	24
2.2.6 New Publik Service	25
2.2.7 New Publik Value	27
2.2.8 Pengertian Pelayanan Publik	28
2.2.9 Digitalisasi	31
2.2.10 Administrasi Kependudukan.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2 Informan Penelitian	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	37
3.3.2 SumberData	38
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	39
3.4.1 Triangulasi Data.....	39
3.4.2 Analisis Data.....	40
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Profil Aplikasi dan Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Pusat.....	43
4.1.1 Profil Aplikasi.....	43
4.1.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Pusat	46
4.1.3 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Pusat	48
4.1.4 Struktur Organisasi.....	49

4.2 Hasil Penelitian Transformasi Pelayanan Publik Identitas Kepundudukan Digital Di Disdukcapil Jakarta Pusat.....	50
4.2.1 Mengutamakan Hak Masyarakat Dari Pada Penerima Layanan	51
4.2.2 Mengutamakan Kepentingan Publik.....	54
4.2.3 Lebih Memprioritaskan Kepentingan Publik daripada Pendekatan Komersial.....	58
4.2.4 Berfikir Strategis, Bertindak Kolaboratif	62
4.2.5 Menyadari Bahwa Akuntabilitas Bukan Suatu Yang Mudah	65
4.2.6 Fokus Dalam Melayani Daripada Mengontrol	69
4.2.7 Mengutamakan Penghargaan Terhadap Individu, Bukan Hanya.....	73
Fokus Pada Output.....	73
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian Transformasi Pelayanan Publik Identitas Kepundudukan Digital Di Disdukcapil Jakarta Pusat.	76
4.3.1 Mengutamakan Hak Masyarakat Dari Pada Penerima Layanan	76
4.3.2 Mengutamakan Kepentingan Publik.....	79
Komersial.....	82
4.3.4 Berfikir Strategis, Bertindak Kolaboratif	83
4.3.5 Menyadari Bahwa Akuntabilitas Bukan Suatu Yang Mudah	85
4.3.6 Fokus Dalam Melayani Daripada Mengontrol	86
4.3.7 Mengutamakan Penghargaan Terhadap Individu, Bukan Hanya Fokus Pada Output.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	97
Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	98

Lampiran 2 : Transkrip Wawancara	103
Lampiran 3 : Data Pengguna IKD Tahun 2023	127
Lampiran 4 : Dokumentasi	129
Lampiran 5 : Surat Penelitian	131
Lampiran 6 : Hasil Cek Plagiarisme	133
Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup	136



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengguna IKD Tahun 2023.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	41
Tabel 4.1 Pengguna Aplikasi IKD Tahun 2023 Per Kecamatan Jakarta Pusat	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Identitas Kependudukan Digital.....	6
Gambar 1.2 Tanggapan Masyarakat	8
Gambar 1.3 Tanggapan Masyarakat	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Logo Aplikasi IKD.....	43
Gambar 4.2 Tata Cara Aktivasi IKD	44
Gambar 4.3 Fitur Aplikasi IKD	45
Gambar 4.4 Pemerintahan Kota Jakarta Pusat	47
Gambar 4.5 Piramida Penduduk Kota Jakarta Pusat Tahun 2023	47
Gambar 4.6 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2022-2023	48
Gambar 4.7 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Pusat	49
Gambar 4.8 Sosialisasi dan Pengaktifan IKD Secara Jemput Bola	78
Gambar 4.9 Pelayanan Aktivasi IKD Secara Jemput Bola Ke SMA	80
Gambar 4.10 Pelayanan Pendampingan Langsung Oleh Pegawai Disdukcapil Jakarta Pusat	82
Gambar 4.11 Papan Layar Cara Aktivasi IKD	87
Gambar 4.12 Pendampingan Langsung Oleh Petugas di Loker Pelayanan	87