

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-KTP ONLINE KLAMPID NEW  
GENERATION DI KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

**SETYA DWI ARUM**

**NBI 1111900115**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-KTP ONLINE KLAMPID  
NEW GENERATION DI KECAMATAN TAMBAKSARI  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:  
**SETYA DWI ARUM**  
**NBI 1111900115**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**Nama** : Setya Dwi Arum

**NPM** : 1111900115

**Judul** : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-KTP ONLINE  
KLAMPID NEW GENERATION DI KECAMATAN  
TAMBAKSARI KOTA SURABAYA**

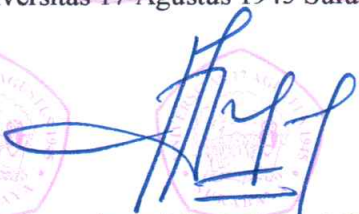
Surabaya, 08 Januari 2024

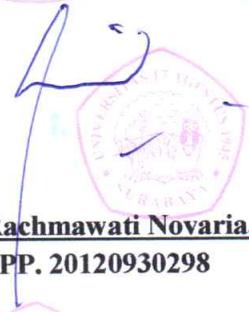
**Mengetahui,**

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Disetujui Oleh,**  
Dosen Pembimbing I

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**  
NPP. 20120.87.0103

  
**Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM**  
NPP. 20120930298

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 20 Desember 2023:

### Dewan Penguji

1. Eddy Wahyudi, S.H., M.Si  
Ketua
2. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si  
Anggota I
3. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS  
Anggota II

()  
()  
()

### Mengesahkan

#### Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

  
**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.**

**NPP: 20120.87.0103**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Saya persembahkan orang tua dan keluarga saya yang selalu support dalam keadaan apapun. Dosen pembimbing saya serta jajaran civitas akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Serta kepada teman-teman yang telah meluangkan waktu untuk menyemangati saya. Dan saya persembahkan juga skripsi ini untuk diri saya sendiri bahwa dalam mengerjakannya membutuhkan effort lebih dari segi waktu, tenaga, maupun pikiran yang pada akhirnya saya bisa melaluinya.*

## RIWAYAT HIDUP

Daftar riwayat hidup mahasiswa memuat poin-poin sebagai berikut:

1. Nama lengkap : Setya Dwi Arum
2. Tempat, tanggal lahir : Pasuruan, 02 Desember 2000
3. Alamat tempat tinggal : Pacar Kembang 5 Timur 115 RT 04 RW 10,  
Kelurahan Pacar Kembang, Kecamatan  
Tambaksari, Kota Surabaya, Jawa Timur
4. Jenis kelamin : Perempuan
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Nomor handphone : 08155624929
7. E-mail : setyadarum@gmail.com
8. Riwayat Pendidikan : SMA Negeri 3 Surabaya  
SMP Negeri 6 Surabaya  
SD Negeri Mojo 1 Surabaya
9. Riwayat pekerjaan : -
10. Pengalaman organisasi : FCSI Prime Surabaya  
UKM Kesehatan Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya  
BKK-UKM Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya  
Eco School SMP Negeri 6 Surabaya  
Pramuka SMP Negeri 6 Surabaya
11. Publikasi ilmiah : -
12. Prestasi : Juara 1 National Cheerleading Championship  
2023 Jakarta  
Juara 1 National Cheerleading Championship  
2019 Sidoarjo



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Telp. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Setya Dwi Arum  
NBI/NPM : 1111900115  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi ~~/tesis/disertasi/laporan penelitian/praktek\*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Implementasi Kebijakan E-KTP Online Klampid New Generation di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 12 Januari 2024

\*coret yang tidak perlu

Yang Menyatakan,



(Setya Dwi Arum)

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bersangkutan dibawah ini:

Nama : Setya Dwi Arum

NBI : 1111900115

Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul : Implementasi Kebijakan E-KTP Online Klampid New Generation  
Di Kecamatan Tambaksari

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam nakah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, sya ersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai denga peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 4 September 2023



(Setya Dwi Arum)



## RINGKASAN

### Setya Dwi Arum, 2023, **Implementasi Kebijakan E-KTP Online Klampid New Generation di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.**

---

Pelayanan publik atau *public service* adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya membuat inovasi administrasi kependudukan Lahir, Kematian, Pindah, Datang (Klampid) dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi terus dikembangkan dan disempurnakan dengan model aplikasi yang bernama Klampid New Generation (KNG). Aplikasi tersebut dapat diakses melalui ponsel pintar yang memiliki jaringan internet dan dapat diakses dimana saja selama jam kerja tanpa perlu datang ke kantor kecamatan atau ke kantor pemberi layanan. Namun, masih terdapat masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Tambaksari untuk kepengurusan e-KTP.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi Kebijakan e-KTP online Klampid New Generation di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Fokus penelitian ini berpedoman pada teori implementasi dari George C. Edward III yaitu 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Huberman. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data.

Hasil penelitian menyatakan bahwa (1) faktor komunikasi mempengaruhi kegagalan karena sub fokus penyebaran informasi atau sosialisasi secara langsung tidak menjangkau masyarakat, sedangkan sub fokus kejelasan komunikasi mempengaruhi keberhasilan karena karena informasi yang disebarakan melalui media sosial dan komunikasi secara langsung dengan pegawai Kecamatan Tambaksari cukup jelas dan tidak berbelit-belit. (2) faktor sumber daya mempengaruhi kegagalan karena sub fokus sumber daya manusia penerima layanan kurang memiliki pengetahuan yang cukup tentang inovasi KNG sedangkan sumber daya manusia pemberi layanan mempengaruhi keberhasilan karena pegawai Kecamatan Tambaksari merupakan orang-orang yang kompeten dibidangnya. Sub fokus berikutnya yang mempengaruhi kegagalan adalah sumber daya fasilitas, karena tidak adanya mesin fotokopi atau scanner yang digunakan masyarakat secara langsung apabila dokumen yang dibawa kurang lengkap dan aplikasi yang sering tidak bisa digunakan akibat pembaruan aplikasi yang terjadi dan sub fokus yang mempengaruhi keberhasilan yakni sumber daya kewenangan, hal tersebut

dikarenakan Kantor Kecamatan Tambaksari memiliki wewenang dalam memberikan pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Camat Tambaksari No. 800/436.9.2502023. (3) faktor disposisi mempengaruhi keberhasilan, karena pelaksanaan kebijakan bersikap solutif dalam membantu masyarakat. (4) faktor struktur birokrasi mempengaruhi keberhasilan karena pelaksana kebijakan telah memberikan pelayanan sesuai SOP dan pembagian tugas yang disesuaikan dengan keahlian masing-masing pegawai.

Secara umum implementasi Kebijakan e-KTP online Klampid New Generation di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya berhasil namun belum optimal karena dari 4 faktor utama yang terdapat 8 sub fokus masih terdapat 3 sub fokus yang mempengaruhi kegagalan yakni transmisi atau penyebaran komunikasi, sumber daya manusia penerima layanan dan sumberdaya sarana prasarana.

**Kata Kunci: Implementasi, e-KTP, Klampid New Generation**

## SUMMARY

### **Setya Dwi Arum, 2023, *Implementation of Electronic Identity Cards Policy Klampid New Generation in Tambaksari sub-districts Surabaya City***

---

*Public service is a series of activities aimed at solving problems and meeting community needs. The Surabaya City Government, through the Population and Civil Registry Service of the City of Surabaya, has innovated the Birth, Death, Moving, Arrival (Klampid) population administration in order to improve population administration services. Innovation continues to be developed and perfected with an application model called Klampid New Generation (KNG). This application can be accessed via a smartphone that has an internet connection and can be accessed anywhere during working hours without the need to come to the sub-district office or service provider office. However, there are still people who come to the Tambaksari District Office to apply for e-KTP.*

*The aim of this research is to find out how to implement the Klampid New Generation online e-KTP creation in Tambaksari District, Surabaya City. The focus of this research is guided by George C. Edward III's implementation theory, namely 4 factors that influence success and failure: communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques, namely interviews, observation and documentation. The data analysis technique uses an interactive model from Huberman. The validity of the data uses data triangulation techniques.*

*The results of the research state that (1) the communication factor influences failure because the sub-focus on disseminating information or direct socialization does not reach the community, while the sub-focus on clarity of communication influences success because the information disseminated via social media and direct communication with Tambaksari District employees is quite clear and not complicated. (2) resource factors influence failure because the human resources sub-focus of service recipients do not have sufficient knowledge about KNG innovation, while service provider human resources influence success because Tambaksari District employees are people who are competent in their fields. The next sub-focus that influences failure is facility resources, because there are no photocopiers or scanners that are used by the public directly if the documents they bring are incomplete and applications that often cannot be used due to application updates that occur and the sub-focus that influences success is resources. authority, this is because the Tambaksari District Office has the authority to provide services as stated in Tambaksari District Head Decree No. 800/436.9.2502023. (3) disposition factors influence success, because policy implementers are solution-*

*oriented in helping the community. (4) bureaucratic structure factors influence success because policy implementers have provided services according to SOPs and the division of tasks is tailored to the expertise of each employee.*

*In general, the implementation of making the Klampid New Generation online e-KTP in Tambaksari District, Surabaya City was successful but not optimal because of the 4 main factors which contained 8 sub-focuses, there were still 3 sub-focuses that influenced failure, namely transmission or distribution of communication, human resources receiving the service and facility resources.*

***Keywords: Implementation, Electronic Identity Card, Klampid New Generation***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 dengan judul **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-KTP ONLINE KLAMPID NEW GENERATION DI KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA SURABAYA”**. Penyusunan Skripsi sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dengan lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Tambaksari, yang beralamatkan di Jalan Mendut No. 7, Kecamatan Tambaksari, Kelurahan Tambaksari, Kota Surabaya.

Bersamaan dengan tersusunnya Skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Eddy Wahyudi, SH., MSi selaku dosen pembimbing 2 yang meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi terselesaikannya Skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr., Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis dari awal sampai terselesainya skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya yakni Ibu Dwi Astutik dan Bapak Mujianto yang telah mendukung saya secara moral dan materil serta doa yang tak pernah terputus setiap harinya
6. Anggita Fitriannah Ramadhani sebagai teman, saudara dan pendengar yang baik dan selalu memberikan *support* dalam proses perkuliahan.
7. Dwi Marelita Sari yang membantu penulis dari awal pembuatan judul proposal skripsi dan tempat bertukar pikiran.
8. Muidatin Ilmiah yang telah meminjamkan laptopnya selama penulis menyelesaikan skripsi
9. Farra Adiba Sukmawati, Talitha Ochthaverina Budiono, Intan Rachmawati dan Dwi Rachmawati selaku teman sepanjang dalam masa pendidikan saya.

10. Seventeen dan Stray Kids yang menemani penulis setiap malam saat mengerjakan skripsi.
11. FCSI Prime dan CS Wizards sebagai tempat melepas jenuh selama penulisan skripsi.
12. *Last but not least* diri saya sendiri Setya Dwi Arum, terimakasih telah bertahan dan berusaha keras menyelesaikan skripsi ini, *proud of you!*

Penulis mengetahui bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga demi kesempurnaan skripsi ini diharapkan ada saran dan perbaikan. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga Skripsi ini dapat lebih bermanfaat lagi.

Hormat saya

(Setya Dwi Arum)

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Kerangka konseptual.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Fokus Penelitian.....	21

3.3 Lokasi Penelitian.....	21
3.4 Sumber Data Penelitian.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6 Teknik Penentuan Informan.....	23
3.7 Teknik Analisis Data.....	24
3.8 Keabsahan Data.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	27
4.2 Pembahasan.....	47
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>



## **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Data Kependudukan Kecamatan Tambaksari Sesuai Jenis Kelamin ...	27
Tabel 4.2 Daftar Sarana Prasarana di Kecamatan Tambaksari .....	28
Tabel 4.3 Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Tambaksari .....	29
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Menurut Pendidikan.....	37
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin di Kecamatan Tambaksari Hasil Registrasi Tahun 2022 .....	39
Tabel 4.6 Jumlah Kepala Keluarga Menurut Status Pekerjaan Hasil Pendataan Keluarga.....	40
Tabel 4.5 Daftar Peralatan Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya .....	41

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 1.1 Data Laporan periode 2018 – 2022, Triwulan 2 2022.....	2
Gambar 1.2 Data Laporan Kependudukan Kecamatan Tambaksari 2022 .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	20
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data Kualitatif ( <i>Interactive Model</i> ) .....	25
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Tambaksari .....	27
Gambar 4.2 Wawancara dengan Ibu Etty selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik.....	31
Gambar 4.3 Data Pelayanan e-KTP Kecamatan Tambaksari 2022-2023 .....	32
Gambar 4.4 Penyebaran Informasi KNG di Media Sosial Instagram .....	33
Gambar 4.5 Brosur Tata Cara penggunaan KNG .....	33
Gambar 4.6 Penyebaran Informasi melalui Platform Youtube .....	34
Gambar 4.7 Sosialisasi Klampid New Generation.....	34
Gambar 4.8 Ruang Tunggu dan Pelayanan Publik .....	42
Gambar 4.9 Ruang Perekaman e-KTP.....	42
Gambar 4.10 Alur Birokrasi Pengurusan Cetak Ulang e-KTP .....	46
Gambar 4. 11 Alur Birokrasi Pengurusan Cetak e-KTP Baru .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Rekomendasi Penelitian .....	59
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi.....	60
Lampiran 3 Pedoman Wawancara .....	62
Lampiran 4 Hasil Wawancara.....	63
Lampiran 5 Surat Keterangan Hasil Turnitin .....	67
Lampiran 6 Hasil Turnitin Jurnal.....	68
Lampiran 7 Lembar Revisi Ujian Skripsi .....	69