



**Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Berbasis Digital Melalui
Aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kebumen Tahun 2022-2023**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan Pendidikan Strata 1

Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Syifa Anaqah Prameisti

14010120140076

**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Syifa Anaqah Prameisti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010120140076
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kebumen, 26 Agustus 2002
4. Departemen / Program Studi : S-1 Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Mergosono, RT 01/ RW 05, Buayan, Kebumen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Implementasi Pelayanan E-KTP Berbasis Digital Melalui Aplikasi Lawet Kebumen di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

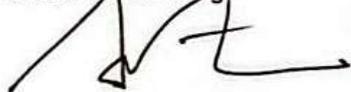
Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, Desember 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D.

NIP 198309282006041002

Pembuat Pernyataan,



Syifa Anaqah Prameisti

NIM 140101201400076

Ketua Program Studi



Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si.

NIP 197110301999032001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Berbasis Digital Melalui Aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen tahun 2022-2023

Nama : Syifa Anaqah Prameisti

NIM : 14010120140076

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen : Politik dan Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Semarang, 27 Desember 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 19660727199203 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D.



2. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.Si.



Dosen Penguji :

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.



MOTTO

“Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali.”

-Nelson Mandela-

“Kita semua boleh jatuh, tapi harus bangkit, bangkit bangun kembali”

-HIVI!-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Orang tua saya yang telah senantiasa memberikan seluruh dukungan baik moral dan material, yang tidak pernah berhenti untuk memberikan doa dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan masa studi sarjana dengan lancar dan tepat waktu. Terima Kasih kepada Papa (Misgianto) terhebat saya dan Ibuk (Siti Khotijah) tercinta saya atas segala pengorbanannya selama ini, semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan kelancaran rezeki untuk Papa dan Ibuk. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan aamiin. Papah dan Ibuk harus selalu ada di setiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. Iloveyou more more more.
3. Kakak saya Rizky Aditya Ramadhan dan adik saya Fathan Amir Mahib yang selalu mendukung saya dalam kondisi apapun dan memberikan semangat sehingga penulis bisa sampai di tahap ini. Semoga selalu diberkahi dan diberikan kesehatan.
4. Seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dan memberikan doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Aninda Dewi Yulianti, Amelia Anggraeni Putri Vandora, Astrid Chandra Dewi, dan Selvi Nur Utami sebagai sahabat perjuangan penulis, terima kasih sudah selalu ada dan selalu memberikan dukungan dan semangat untuk satu sama lain. Semoga kalian selalu sehat dan sukses selalu ya sahabatku.
6. Teman-teman KKN TIM II UNDIP Desa Tanjung, Klego, Boyolali yaitu ada Putri, Citra, Rachel, Nabila, Aga, Hanif, Wi, dan Fia yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis terima kasih telah mewarnai hari-hari saya selama 44 hari KKN, KKN saya jadi lebih asik karena kalian.
7. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2020 yang selama ini telah bersama dan berjuang di FISIP UNDIP JAYA JAYA JAYA!!! Sukses selalu yaa.

8. Teman-teman penulis sejak SMP masih berteman hingga sekarang walaupun kita jauh terima kasih yaa untuk Afrilia dan Natasya sudah menjadi teman penulis dan selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Teman-teman penulis sejak SMA dan masih berteman hingga sekarang walaupun kita jauh dan beda-beda kota, terima kasih yaa untuk Adelia, Shakira, Salma, Ocha, Anggun, dan Firly sudah menjadi teman penulis dan selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman penulis sejak SMP dan masih berteman hingga sekarang walaupun kita jauh namun kita masih tetep temenan ya, terima kasih untuk Fadilah, Prima, Winda, dan masih banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.
11. Kepada semua pihak yang sudah terlibat dalam kehidupan penulis, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima kasih semua orang yang sudah mendengarkan keluh kesah saya dimanapun kalian berada.

ABSTRAK

Pemerintah wajib memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik. Perkembangan teknologi membuat terciptanya sebuah inovasi yang berbentuk aplikasi untuk melayani pelayanan administrasi dan pencatatan sipil di Kabupaten Kebumen. Kabupaten Kebumen menjadi salah satu kabupaten yang ada di Indonesia yang mendapatkan penghargaan sebagai pelayanan publik terbaik nasional. Terciptanya aplikasi Lawet Kebumen salah satunya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan berbasis digital seperti E-KTP melalui aplikasi tersebut tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Kebumen. Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu pelayanan yang sudah diterapkan di beberapa instansi salah satunya adalah Disdukcapil Kebumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Disdukcapil Kebumen tahun 2022-2023. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori implementasi kebijakan milik Charles O. Jones (1996) yang terbagi menjadi tiga tahapan yaitu pengorganisasian, interpretasi, dan aplikasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan memperdalam proses implementasi pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen tahun 2022-2023 dengan menggunakan teori yang relevan. Subjek penelitian ini adalah masyarakat pengguna aplikasi Lawet Kebumen dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang didapatkan langsung di lapangan pada saat wawancara dan sumber data sekunder seperti buku, artikel, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian kemudian diolah dan dinarasikan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen tahun 2022-2023 sudah berjalan dengan baik melalui proses implementasi dengan tiga tahap yang penting. Tahap yang pertama adalah pengorganisasian yang terdiri dari tiga aspek seperti sumber daya, struktur organisasi, dan metode. Pada tahap ini sudah dapat dikatakan baik karena Disdukcapil memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sumber daya sarana dan prasarana sudah memadai. Tahap yang kedua adalah interpretasi, tahap ini Disdukcapil Kebumen memperkenalkan aplikasi Lawet Kebumen untuk melayani E-KTP berbasis digital melalui sosialisasi media sosial dan gambar. Tahap yang ketiga adalah tahap aplikasi, pada tahap ini pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari respon masyarakat yang baik. Namun ada kendala seperti masih ada beberapa masyarakat yang datang ke dinas untuk mendapatkan pelayanan E-KTP karena masih kurangnya konsistensi dari dinas dalam sosialisasi terkait pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen. Saran untuk Disdukcapil Kebumen seharusnya melakukan sosialisasi secara konsisten terkait aplikasi Lawet Kebumen dan seharusnya lebih meningkatkan kemampuan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan E-KTP berbasis digital. Untuk masyarakat diharapkan mampu mengikuti perkembangan teknologi agar membantu pemerintah dalam menjalankan kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen.

Kata Kunci: Implementasi; Pelayanan Publik; E-KTP

ABSTRACT

The government is obliged to provide good public services to the community. Technological developments have led to the creation of an innovation in the form of an application to serve administrative and civil registration services in Kebumen Regency. Kebumen Regency is one of the districts in Indonesia that received an award as the best national public service. The creation of the Lawet Kebumen application is to facilitate the community in obtaining digital-based services such as E-KTP through the application without having to come directly to the Kebumen Disdukcapil office. Digitalization of public services is one of the services that has been implemented in several agencies, one of which is Disdukcapil Kebumen. The purpose of this study is to analyze the implementation of the digital-based E-KTP service policy through the Lawet Kebumen application at Disdukcapil Kebumen in 2022-2023. The theory used in this research is Charles O. Jones' (1996) policy implementation theory which is divided into three stages, namely organization, interpretation, and application.

The method used in this research is a descriptive qualitative approach by deepening the process of implementing digital-based E-KTP services through the Lawet Kebumen application in 2022-2023 using relevant theories. The subjects of this research are the users of the Lawet Kebumen application and employees of the Population and Civil Registration Office of Kebumen Regency. The research location was at the Population and Civil Registration Office of Kebumen Regency. The types and sources of data used are primary data sources obtained directly in the field during interviews and secondary data sources such as books, articles, and scientific journals related to the research then processed and narrated according to research needs. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation.

The results showed that the implementation of the digital-based E-KTP service policy through the Lawet Kebumen application in 2022-2023 has gone well through an implementation process with three important stages. The first stage is organizing which consists of three aspects such as resources, organizational structure, and methods. At this stage, it can be said to be good because Disdukcapil has qualified human resources and adequate facilities and infrastructure resources. The second stage is interpretation, at this stage Disdukcapil Kebumen introduces the Lawet Kebumen application to serve digital-based E-KTP through socialization of social media and images. The third stage is the application stage, at this stage the digital-based E-KTP service through the Lawet Kebumen application has been running well, it can be seen from the good community response. However, there are obstacles such as there are still some people who come to the office to get E-KTP services because there is still a lack of consistency from the office in socializing digital-based E-KTP services through the Lawet Kebumen application. Suggestions for Disdukcapil Kebumen should consistently socialize the Lawet Kebumen application and should further improve the quality of human resources in digital-based E-KTP services. The community is expected to be able to keep up with technological developments in order to assist the government in implementing digital-based E-KTP service policies through the Lawet Kebumen application.

Keywords: Implementation; Public Service; E-KTP

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Berbasis Digital Melalui Aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Tahun 2022-2023”** dengan baik. Proses penulisan skripsi ini melalui beberapa tahapan yang melibatkan banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, karena atas bimbingan, arahan, bantuan, dan semangat dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku dosen wali penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
6. Mas Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi. Terima kasih atas waktu dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi. Terimakasih atas waktu, informasi, dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
8. Para dosen Ilmu Pemerintahan, Tenaga Pendidik Prodi dan Akademika Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dan masyarakat Kabupaten Kebumen yang telah meluangkan waktu untuk bersedia menjadi

narasumber pada saat penulis melakukan penelitian, sehingga skripsi ini dapat disusun berdasarkan hasil penelitian.

Akhir kata, penulis berharap skripsi yang telah dikerjakan membawa manfaat bagi pembaca dan sekiranya skripsi ini dapat menjadi evaluasi kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen untuk kedepannya. Penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan didalam pembahasan penelitian. Penulis senantiasa menerima masukan, tanggapan, kritik, ataupun hal lain yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Penelitian Terdahulu	7
1.6 Landasan Teori	10
1.6.1 Implementasi Kebijakan	10
1.6.2 Inovasi Pelayanan Publik	14
1.6.3 Digitalisasi Pelayanan Publik	18
1.7 Argumen Penelitian	21
1.8 Metode Penelitian	22
1.8.1 Desain Penelitian	22
1.8.2 Subjek Penelitian	23
1.8.3 Jenis dan Sumber Data	23
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data	24
1.8.5 Teknik Analisis Data	26
BAB II PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPII DI KABUPATEN KEBUMEN	27
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Kebumen	27
2.1.1 Kondisi Geografis	27
2.1.2 Wilayah Administratif Kabupaten Kebumen	31
2.1.3 Kondisi Demografi	34

2.1.4	Visi dan Misi Kabupaten Kebumen	35
2.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.....	37
2.3	Gambaran Umum Aplikasi Lawet Kebumen.....	39
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
3.1	Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Berbasis Digital Melalui Aplikasi Lawet Kebumen.....	43
3.2	Tahapan Utama Yang Sangat Penting Dalam Implementasi Kebijakan	50
3.2.1	Tahap Pengorganisasian	51
3.2.2	Tahap Interpretasi	57
3.2.3	Tahap Aplikasi.....	62
BAB IV PENUTUP.....		83
4.1	Kesimpulan	83
4.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		88

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pembagian Wilayah Administratif Kabupaten Kebumen	31
Tabel 2.2 Penduduk Menurut Jenis Kelamin Tahun 2023	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Kabupaten Kebumen.....	30
Gambar 2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen	39
Gambar 3.1 Aplikasi Lawet Kebumen Pelayanan E-KTP	48
Gambar 3.2 Website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.....	59
Gambar 3.3 Website resmi Lawet Kebumen.....	65
Gambar 3. 4 Menu Aplikasi Lawet Kebumen.....	68
Gambar 3.5 Pelayanan yang ada di Aplikasi Lawet Kebumen	69
Gambar 3.6 Menu pelayanan KTP Elektronik yang ada di Lawet Kebumen	69
Gambar 3.7 Persyaratan dalam penerbitan E-KTP karena perubahan data.....	70
Gambar 3.8 Formulir F 1.02.....	70
Gambar 3.9 Menu kontak pelayanan online melalui aplikasi Lawet Kebumen.....	71
Gambar 3.10 Ulasan dari masyarakat terkait pelayanan E-KTP melalui aplikasi Lawet Kebumen.....	73
Gambar 3.11 Ulasan dari masyarakat terkait pelayanan E-KTP melalui aplikasi Lawet Kebumen.....	73
Gambar 3.12 Ulasan dari masyarakat terkait pelayanan E-KTP melalui aplikasi Lawet Kebumen.....	74
Gambar 3.13 Ulasan dari masyarakat terkait pelayanan E-KTP melalui aplikasi Lawet Kebumen.....	74

LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kabupaten Kebumen.....	88
Lampiran 2 Wawancara dengan pegawai Disdukcapil Kebumen	90
Lampiran 3 Wawancara dengan pengguna Aplikasi Lawet Kebumen.....	95
Lampiran 4 Wawancara dengan pengguna Aplikasi Lawet Kebumen.....	96
Lampiran 5 Wawancara dengan pengguna Aplikasi Lawet Kebumen.....	97
Lampiran 6 Wawancara dengan pengguna Aplikasi Lawet Kebumen.....	99
Lampiran 7 Wawancara dengan pengguna Aplikasi Lawet Kebumen.....	100
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian	102
Lampiran 9 Surat Keterangan Penelitian.....	103
Lampiran 10 Dokumentasi	104