

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN LAJANGIRU KECAMATAN UJUNG PANDANG KOTA MAKASSAR*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1088-1098.
- Arsyil Kiramin (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bogor*. Bogor: Unida
- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Berry, Parasuraman dan Zeithaml, V.A. (1985). *Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research*. *Jurnal Marketing*, Vol 49. 41-50.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-6027869-71-4
- Harsono, B. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat*. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1).
- Lewis, Carol W and Stuart C. Gilman, 2005, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.
- McKevitt, Davit. 1998. *Managing Core Public Service*. Massachusetts: Blackwell Publishers Inc.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). *Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1)
- Nani, S. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo*. *Penelitian Kolaboratif Dana BLU FE*, 1(1112).
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA

- Roth, Gabriel Joseph, 1926, *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*. Washington DC: Oxford University Press.
- Saputra, M. A., Maksudi, B. I., & Hernawan, D. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Di Ppmkp Ciawi Bogor the Analysis of Service Quality At Ppmkp Ciawi Bogor. Jurnal Governansi*, 2(2), 65-78.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, R. O., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. Jurnal Governansi*, 9(1), 61-70.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4 **Daftar Web:**

<file:///C:/Users/User/Downloads/Analisis-Kualitatif-pelayanan->

<Terhadapkepuasan-Pelanggan-Pada-PT-Bank-Sinar-Mas-Cabang-Gorontalo.pdf>

file:///C:/Users/User/Downloads/iogi2018,+8_Sartika+Moha_Mns.pdf

<https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/777>

<https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/211>

[https://repository.arraniry.ac.id/id/eprint/14105/1/Nurazizah,%20160802125,%20FISIP,%20IAN,%20](https://repository.arraniry.ac.id/id/eprint/14105/1/Nurazizah,%20160802125,%20FISIP,%20IAN,%20081375605333.pdf)

[081375605333.pdf https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik)


<file:///C:/Users/User/Downloads/PERMENPAN%20NOMOR%2017%20TAHUN%202017.pdf> [https://kotaku.pu.go.id/view/3872/pentingnya-penjaminan-kualitas-pelayananpublik/print#:~:text=Menurut%20Moenir%20\(88%2D127%20%3A,ke%20kemampuan%20keterampilan%2C%20dan%20sarana%20pelayanan.](https://kotaku.pu.go.id/view/3872/pentingnya-penjaminan-kualitas-pelayananpublik/print#:~:text=Menurut%20Moenir%20(88%2D127%20%3A,ke%20kemampuan%20keterampilan%2C%20dan%20sarana%20pelayanan.)

<https://bapasklaten.kemenkumham.go.id/berita-utama/prinsip-pelayanan-publikyang-harus-diketahui> <http://wimayudo.lecture.ub.ac.id/files/2012/12/MPP-MODUL-51.pdf>

<http://repository.unjani.ac.id/repository/365f01e6bd7fe5f0697fc659bf16d324.pdf>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing


UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER
 PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER
 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI
 Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax: (0251)9240773, E-Mail: fisip@unida.ac.id

KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DJUANDA
NO. 235/01/FISIPKOM/B-SKEP.ADP/II/2023

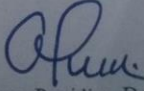
Tentang
 Penetapan Dewan Pembimbing Skripsi
 Untuk Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer
 Universitas Djuanda
Bismillaahirrahmaanirrahiim

Menimbang : a. Bahwa untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Universitas Djuanda dipandang perlu menetapkan Dewan Pembimbing Skripsi yang terdiri dari 1 orang Pembimbing I dan 1 orang pembimbing II.
 b. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk menjadi Dewan Pembimbing Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda.

Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen.
 3. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012, Tentang Sistem Pendidikan Tinggi.
 4. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010, Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 3 Tahun 2020, Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 6. Statuta Universitas Djuanda Bogor Tahun 2019.
 7. Surat Keputusan Rektor No. 12/2022, Tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer.

MEMUTUSKAN

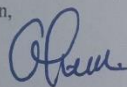
Menetapkan
 Pertama : Mengangkat mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini sebagai Dewan Pembimbing Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda.
 Kedua : Pembimbing I dan II bertugas memeriksa dan membimbing Skripsi mahasiswa baik di bidang materi maupun di bidang metodologi.
 Ketiga : Keputusan ini berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan penunjukan pembimbing atau mahasiswa tersebut telah dinyatakan lulus ujian Skripsi, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bogor
 Pada tanggal : 14 Februari 2023
 Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
 dan Ilmu Komputer
 Dekan,

 H. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
 NIP. 196705191992032003

Lampiran : Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer
Universitas Djuanda
No. 236/01/FISIPKOM/B-SKEP.ADP/II/2023

No.	Nama Pembimbing	Jabatan Fungsional	Jabatan Dalam Dewan	Mahasiswa Nama/Nim.	Tanggal Penunjukan
1.	Hj. Euis Salbiah, Dra., M.Si.	Lektor	Pembimbing I	Intan Alifa Rias Sastyaviani D.1911128	14 Februari 2023
2.	Denny Hernawan, Drs., M.A.	Lektor	Pembimbing II		

Bogor, 14 Februari 2023
Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer
Dekan,



Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP. 196705191992032003

Tembusan:

1. Dosen Pembimbing
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Peringgal



UNIVERSITAS DJUANDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER
 PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER
 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI
 Jl. Tol Cisawi No.1, Kotak Pos Cisawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax : (0251)8240773, E-Mail : fsiipkom@uni-da.ac.id

Nomor : 448/01/FISIPKOM-B.Obs/III/2023
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bogor, 27 Maret 2023

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai
 di
 Tempat

Assalamu 'alaikum W; Wb.

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda:

Nama : Intan Alifa Rias Sastyaviani
 NIM : D.1911128
 No. Telepon : 082211958943
 Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut akan mengadakan observasi penelitian dengan topik/judul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KTP DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA DUMAI

Sebagai bahan penyusunan Skripsi (Tugas Akhir Pendidikan S1) dengan lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk dapat kiranya mengizinkan dan memberi bantuan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum W; Wb.

Dekan
Dr. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
 NIP. 1967051919920320 03

- Pertinggal

Lampiran 3 Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jl. Sultan Syarif Kasim No. 14 Telp / Fax. (0765) 36940
DUMAI

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA DUMAI

A. PETUNJUK

- 1. Sebelum Anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Anda dengan memberi tanda (√).**

2. Berikan tanda Centang (√) pada kolom yang telah disediakan.
3. Diharapkan Anda dalam menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya.
4. Atas kesediaan dan partisipasinya diucapkan banyak terima kasih.

B. IDENTITAS RESPONDEN

Usia :

a. 17-20 tahun

c. 25-30 tahun

b. 21-25 tahun

d. \geq 31 tahun

Pekerjaan :

a. Pelajar/Mahasiswa

c. PNS

b. Pegawai Swasta

d. Lain-Lain

C. KETERANGAN

KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN MAHASISWA

1= Sangat Tidak Baik (STB)

2= Tidak Baik (TB)

3= Cukup Baik (CB)

4= Baik (B)

5= Sangat Baik (SB)

No	DAFTAR PERTANYAAN	KUALITAS PELAYANAN ²				
		STB	TB	CB	B	SB
TANGI BLE (Berwujud)						
1	Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan.					
2	Kemudahan dalam proses pelayanan. Penggunaan aplikasi IKD					
3	Kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan.					
REALI ABILITY (Kehandalan)						

1	Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Aplikasi IKD					
2	Memiliki standar pelayanan yang jelas.					
3	Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.					
4	Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.					
RES PONSIVENESS (Ketanggapan)						
1	Merespon setiap pengguna layanan.					
2	Pelayanan dengan cepat dan tepat.					
3	Respon keluhan pengguna layanan.					
ASSUR ANCE (Jaminan)						
1	Jaminan tepat waktu dalam pelayanan.					
2	Sikap sopan dari petugas Administrasi					
3	Kemampuan dan pengetahuan petugas					
EMPH ATY (Empati)						
1	Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.					
2	Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.					
3	Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.					
PERSENTASE JAWABAN						

**Pedoman Wawancara Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kota Dumai**

No	Kategori Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah penerapan aplikasi IKD sangat membantu terhadap kendala pelayanan yang ada	
2	Apa solusi terhadap keluhan masyarakat tentang sarana dan prasarana terutama tentang ruang tunggu yang kurang memadai	

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA DUMAI

ANALYSIS OF THE QUALITY OF DIGITAL POPULATION SERVICES

AT THE SERVICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN THE CITY OF DUMAI

Intan Alifa Rias Sastyaviani¹, Hj. Euis Salbiah², Denny Hernawan³

¹²³ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu
Komputer, Universitas Djuanda, Jl.Tol Ciawi No.1, Kotak Pos 35 Bogor 16720

Korespondensi: Intan Alifa Rias Sastyaviani. Email: intanalifa0511@gmail.com

ABSTRACT

In this case, Disdukcapil is basically a service provider for the community in the implementation of both the development, economic, social, peace and public order sectors. Therefore, as citizens who receive services, they must feel satisfied because it is a right that every citizen has, which in practice is closely related to civil rights or civil rights of the population. The purpose of this research is to find out the quality of digital population services at the Dumai City Population and Civil Registration Service and to find out what are the obstacles and efforts in the quality of digital population services at the Dumai City Population and Civil Registration Office. The theory used in this study is the theory of Pararusman and friends (in Tjiptnono 1996). The method used in this research is descriptive method. The sampling technique used in this research is incidental sampling. This variable is qualitative so that to quantify it the researcher uses a questionnaire which is then analyzed by calculating the Weight Mean Score. The population in this study is 140 and the sample of this study is 58 respondents. The results of this study show a result of 4.24 in the "Very Good" category, which means that with the agency's ability to provide appropriate and timely services, the willingness and readiness of officers to assist in various digital citizenship compulsory complaints and provide services quickly, accurately and careful. The behavior of service officers is able to understand the problems for digital population obligatory.

Keywords: Service Quality, Digital Citizenship Obligation, Employees.

ABSTRAK

Dalam hal ini pada dasarnya Disdukcapil merupakan penyedia layanan bagi masyarakat dalam penyelenggaraan baik dalam sektor Pembangunan, perekonomian, sosiasl, ketentraman, dan ketertiban umum. Maka dari itu sebagai warga negara yang menerima pelayanan harus merasa puas karena memang sudah menjadi hak yang dimiliki oleh setiap warga negara yang dimana dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Tujuan dari penelitian ini adalah uuntuk mengetahui kualitas pelayanan kependudukan digital di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Dumai dan untuk mengetahui apa saja kendala dan Upaya dalam kualitas pelayanan Kependudukan digital di Disdukcapil Kota Dumai. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Pararusman dan kawan-kawan (dalam Tjiptnono 1996). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*. Variable tersebut bersifat kualitatif sehingga untuk mengkuantitatifkannya peneliti menggunakan kuisisioner yang kemudian dianalisis dengan perhitungan Weight Mean Score. Populasi dalam penelitian ini adalah 140 dan Sample penelitian ini adalah 58 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan hasil sebesar 4,24 dengan kategori “Sangat Baik” yang artinya hal tersebut bahwa dengan kemampuan instansi memberikan pelayanan sesuai dan tepat waktu, kesediaan dan kesiapan petugas untuk membantu dalam berbagai keluhan wwajib kependudukan digital dan memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan cermat. Perilaku petugas pelayanan mampu memahami masalah bagi para wajib kependudukan digital.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Wajib Kependudukan Digital, Pegawai.

PENDAHULUAN

Pelayanan umum yang di berikan Disdukcapil adalah Sistem Administrasi Kependudukan, yang dimana dalam

pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang

Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, data kependudukan adalah data perseorangan dan/atau agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Kartu identitas penduduk di sebut Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi yang dimiliki setiap masyarakat sesuai dengan persyaratan yang berlaku sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).

Berdasarkan informasi pelaksanaan pembuatan e-KTP belum sesuai dengan harapan masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Dumai. Mengingat jumlah angka kependudukan Kota Dumai meningkat setiap harinya dan permintaan e-KTP juga mengalami peningkatan sehingga adanya keterlambatan dalam proses pelayanan.

Maka dari itu untuk meminimalisir kendala yang ada maka Disdukcapil Kota Dumai mengimbau terhadap petugas di bagian pelayanan pembuatan KTP-el untuk menerapkan penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi masyarakat yang ingin membuat KTP-el. Adapun tujuan dari penggunaan aplikasi IKD ini tidak lain untuk memberikan kemudahan dan percepatan terhadap masyarakat dan memberikan solusi terhadap keterbatasan blangko yang ada di disdukcapil kota Dumai, Dengan beberapa persyaratan yang harus di penuhi terlebih dahulu, dalam pelayanan kependudukan digital khususnya di Kota Dumai penerapan pelayanan yang menggunakan aplikasi hanya terdapat dalam pelayanan pembuatan KTP dikarenakan keterbatasan blangko yang

MATERI DAN METODE

Penelitian terdahulu

penelitian yang di lakukan oleh Muhamad Adi Saputra dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PPMKP

CIAWI BOGOR”. Dari hasil analisis, skor nilai variable pada setiap dimensi (kualitas pelayanan) secara keseluruhan termasuk dalam kategori “Baik” dengan skor rata-rata kualitas layanan berdasarkan persepsi pegawai sebesar 3,58 sedangkan berdasarkan persepsi peserta diklat sebesar 3,16. Perlu dicatat bahwa pada kelima dimensi kualitas pelayanan dari kelima dimensi kualitas pelayanan relative hamper sama berdasarkan nilai WMSnya.

Selanjutnya agar kualitas pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor meningkat di masa mendatang perlu dilakukan upaya peningkatan kompetensi pegawai serta peningkatan infrastruktur pelatihan, serta upaya perbaikan lainnya.

Selanjutnya adalah penelitian yang di lakukan oleh Rahayu Oktian Siregar dan Tuah Nur “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN

PENCATATAN SIPIL”. Dari hasil analisis ini bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan warga. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Sukabumi sudah efektif, yang ditunjukkan dengan penilaian yang sangat tinggi nan diberikan oleh responden serta tercapainya indikator indikator kualitas pelayanan yang baik. Ketentuan analisis menunjukkan bahwa dimensi dengan nilai tertinggi adalah kejelasan petugas pelayanan, sesertagkan nilai terendah adalah efisiensi persyaratan pelayanan. Kepuasan warga kepada pelayanan kantor juga baik, yang ditunjukkan dengan tingginya penilaian yang diberikan oleh responden. Nilai

tertinggi diperoleh pada kewajaran biaya/tarif pelayanan, sesertagkan nilai terendah pada kecepatan pelayanan.

Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Budi Hartono dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat". Dari hasil penelitian ini Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan di kecamatan johar baru mengalami kemajuan sejak diresmikannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan pilot city untuk penyelenggaraan PTSP.

Kualitas pelayanan publik di PTSP kecamatan Johar baru sudah baik, namun demikian, waktu penyelesaian perizinan masih menjadi masalah utama dalam penyelenggaraan PTSP. Pemerintah saat ini masih dihadapkan pada stigma negatif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan yang lambat, kurang ramah, serta waktu dan biaya yang tidak pasti, menjadi alasan ketidakpercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan sumber daya manusia yang sangat minim, PTSP Kantor Kecamatan Johar Baru mengakui kewalahan dalam menangani berbagai pelayanan perizinan yang dapat diurus semua dalam satu pintu. Banyak keluhan dari masyarakat tentang lambatnya pelayanan sering membuat oknum biro jasa berkeliaran di sekitar lingkungan PTSP.

Teori Yang Relevan

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap

kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik

(masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan

masyarakat.

Memahami konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan publik adalah inti utama dari setiap kajian dan upaya praktis penerapan manajemen pelayanan publik.

sampling, apa bila penentuan sampel didasarkan pada factor kebetulan yang dijumpai peneliti pada saat melakukan penelitian.

Metode

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode kuantitatif penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan *statistic*.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Dalam hal ini peneliti mencoba mengemukakan maupun menjelaskan apa yang ditemukan dilapangan dengan cara deskriptif.

Menurut Sugiyono (2014:53)

Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasinya adalah pemohon KTP Digital di Kantor Disdukcapil Kota Dumai kurang lebih sebanyak 140 orang. Angka populasi 140 di dapat dari total jumlah pendaftaran IKD 3 bulan terakhir yaitu 422 kemudian dibagi 3 sesuai dengan bulan yang ada dan diperoleh angka populasi 140 orang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik sample incidental. Incidental

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan maka digunakan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara dengan sumber informasi terpilih yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data ini merupakan cara untuk mendapatkan data yang diperlukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua cara yaitu:

1. Studi kepustakaan

Teknik ini untuk memperoleh data sekunder dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, mengutip, dan merangkum isi buku yang

berhubungan dengan pembahasan penelitian. Disini peneliti mempelajari pustaka mengenai kualitas pelayanan

2. Studi lapangan

Yaitu mencari data juga memperoleh data dari instansi yang peneliti teliti dengan cara :

a. Observasi yaitu dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan

105
hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia

kenyataan yang diperoleh melalui observasi, data itu dikumpulkan dan seiring dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas.

b. Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data dengan melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Adapun proses wawancara yang dilakukan terhadap kepala dinas Disdukcapil Kota

Dumai

c. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Peneliti memberikan kuesioner kepada sampel, yang penerimanya adalah seluruh pengguna pelayanan Kependudukan Digital yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Dumai.

Tipe pertanyaan dalam angket yang penulis buat adalah tipe tertutup. Pertanyaan tertutup membantu responden menjawab dengan cepat karena jawabannya terdapat pada dalam angket.

Teknik Analisis Data

Analisis adalah proses data penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami, dan diinterventasikan. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, kemudian penelitian melakukan analisis untuk menarik

kesimpulan. Dengan analisis data, peneliti dapat memberikan jawaban dari masalah yang dibahas dalam penelitian. Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan perhitungan *weight mean score* (WMS) merupakan perhitungan yang digunakan untuk memperoleh gambaran bagimana Kualitas Pelayanan Kependudukan Digital di Kantor Disdukcapil Kota Dumai. Adapun nilai/skor jawaban kriteria penafsiran responden disusun berdasarkan table sebagai berikut :

No	Skala	Kategori
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
2	1,81 – 2,60	Tidak Baik
3	2,61 – 3,40	Cukup Baik
4	3,41 – 4,20	Baik
5	4,21 – 5,00	Sangat Baik

Table 1 kriteria penafsiran

Hasil Dan Pembahasan

Hasil perhitungan yang didapat dari penyebaran kuisisioner mengenai kualitas pelayanan kependudukan digital yang penerapannya dapat dilihat dari uraian tiap table dimensi, sebagai berikut :

1. Tangible (Bukti Fisik) Adapun hasil dari tanggapan dari indikator-indikator dalam efektivitas dan efisiensi bisa dilihat pada table sebagai berikut :

Table 2 Dimensi Tangible (Bukti

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
----	-----------------	---	--------------------

1	Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan	4,12	Baik
2	Kemudahan dalam proses pelayanan penggunaan aplikasi IKD	3,91	Baik
3	Kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan	4,13	Baik
Nilai Rata-Rata		4,05	Baik

Fisik)

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Dengan demikian secara keseluruhan untuk dimensi *reliability* (Bukti Fisik) menunjukkan hasil yang “Baik” dilihat dari rata-rata nilai dari setiap item pernyataan/indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah 4,05 yang meliputi kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan pengguna aplikasi IKD serta kedisiplinan pegawai dalam pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Dumai. Dan para Responden sudah puas terhadap pelayanan yang terkaipada indikator dalam dimensi bukti fisik (*reliability*) ini.

2. *Reliability* (Keandalan) Adapun hasilnya dari indikator-indikator dalam otoritas dan tanggung jawab bisa dilihat dalam tabel sebagai berikut : **Table 3 Reliability (Keandalan)**

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
----	-----------------	---	--------------------

1	Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan aplikasi IKD	4,18	Baik
2	Memiliki standar pelayanan yang jelas	4,06	Baik
3	Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan	4,39	Sangat Baik
4	Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan	4,43	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata		4,26	Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Dengan demikian secara keseluruhan untuk dimensi *reliability*

(Keandalan) menunjukkan hasil yang “Sangat Baik” dilihat dari rata-rata nilai dari setiap item pernyataan/indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah 4,26 yang meliputi kecermatan pegawai dalam penggunaan layanan aplikasi IKD, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan serta keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Dumai.

3. *Responsiveness* (Ketanggap) Adapun hasil tanggapan dari indikator-indikator dalam otoritas dan tanggung jawab bisa dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Table 4 Responsiveness (Ketanggap)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
----	-----------------	---	--------------------

1	Merespon setiap pengguna layanan	4,36	Sangat Baik
2	Pelayanan dengan cepat dan tepat	4,24	Sangat Baik
3	Respon keluhan pengguna layanan	4,27	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata		4,29	Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian secara keseluruhan untuk dimensi *responsiveness*

(ketanggapan) menunjukan hasil yang

“Sangat Baik” dilihat dari rata-rata nilai dari setiap item pernyataan/indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah 4,29 yang meliputi respon pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat serta kecepatan, ketepatan dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Dumai.

4. Assurance (Jamina n)

Adapun hasil tanggapan dari indikator-indikator dalam otoritas dan tanggung jawab bisa dilihat dalam table sebagai berikut :

Table 5 Assurance (Jaminan)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
1	Jaminan tepat waktu dalam pelayanan	4,18	Baik

2	Sikap sopan dari petugas administrasi	4,43	Sangat Baik
3	Kemampuan dan pengetahuan petugas	4,31	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata		4,30	Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian secara keseluruhan untuk dimensi *Assurance* (Jamina n) menunjukan hasil yang “Sangat Baik” berdasarkan hasil dari survey lapangan di Kantor Disdukcapil Kota Dumai dilihat dari rata-rata nilai dari setiap item pertanyaan atau indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah 4,30 yang meliputi memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanan, sikap sopan yang dimiliki petugas administrasi, serta kemampuan dan pengetahuan petugas dalam proses pelayanan.

5. Emphaty (Empati) Adapun hasil tanggapan dari indikator-indikator dalam otoritas dan tanggung jawab bisa dilihat dalam table sebagai berikut :

Table 6 Emphaty (Empati)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
1	Mendahulukan kepentingan pengguna layanan	4,31	Sangat Baik
2	Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun	4,36	Sangat Baik

3	Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan	4,29	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata		4,32	Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Secara keseluruhan untuk dimensi *emphaty* (empati) survey hasil yang “Sangat Baik” dengan berdasarkan hasil survei kepada responden di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Dumai, dapat dilihat dari rata-rata nilai dari setiap pernyataan atau indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah 4,32 yang meliputi mendahulukan kepentingan pengguna, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, melayani serta menghargai setiap pengguna layanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Dumai.

Tabel 7 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Mean	Kriteria Penilaian
1	Bukti Fisik (Tangible)	4,05	Baik
2	Kehandalaan (Reliability)	4,26	Sangat Baik
3	Ketanggapan (Responsiveness)	4,29	Sangat Baik

4	Jaminan (Assurance)	4,30	Sangat Baik
5	Empati (Emphaty)	4,32	Sangat Baik
Nilai Rata-rata		4,24	Sangat Baik

Sumber : penelitian 2023

Rekapitulasi Analisis Kualitas Pelayanan Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Dumai secara keseluruhan sudah menunjukkan penilaian baik dengan perolehan hasil rata-rata 4,24. Dapat disimpulkan bahwa kinerja Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Dumai sudah baik.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan kinerja/pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Dumai sudah dilakukan dengan baik dengan perolehan nilai 4,24. Penilaian dimensi tertinggi terdapat pada dimensi *emphaty* (Empati) dengan nilai rata-rata 4,32. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan dalam empati pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sudah baik, yang artinya petugas sangat mengkoordinasi dalam pelaksanaan tugasnya serta bertanggung jawab atas hasil kerjanya sehingga mendapatkan hasil kerja yang optimal. Sedangkan untuk penilaian dimensi terendah terdapat pada dimensi Tangible (Bukti Fisik) yang mempunyai nilai rata-rata 4,05.

Implikasi

Penerapan sistem pelayanan sangatlah penting terutama dimana sebuah

h instansi atau organisasi pemerintah harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, oleh karena itu pelaksanaan pelayanan yang diberikan Kantor Disdukcapil Kota Dumai harus sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan agar menciptakan kepuasan terhadap masyarakat, Disdukcapil Kota Dumai sudah secara maksimal untuk menciptakan perubahan dan kemudahan bagi masyarakat yang ingin melaksanakan pelaksanaan pelayanan akan terciptanya kepuasan terhadap masyarakat. Namun kembali lagi kepada masyarakat yang akan menilai bagaimana kualitas pelayanan yang di sediakan apakah sudah sesuai dengan semestinya atau belum, terlebih lagi bagi instansi pemerintah yang sudah menerapkan standar mutu pelayanan yang nantinya dapat meningkatkan tingkat kualitas pelayanan dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital. Implikasi praktis Analisis Kualitas Pelayanan Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Dumai, pelayanan yang diberikan dilaksanakan dan dijalankan dengan baik dan benar dan membuat Sebagian besar masyarakat merasa kepuasan dan kenyamanan saat proses pelayanan. Maka dalam hal ini kualitas pelayanan kependudukan digital di Disdukcapil Kota Dumai sesuai dengan SOP yang ada. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut Analisis Kualitas Pelayanan Kependudukan Digital Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Dumai.

Daftar Pustaka

- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN LAJANGIRU KECAMATAN UJUNG PANDANG KOTA MAKASSAR. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1088-1098.
- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Berry, Parasuraman dan Zeithaml, V.A. (1985). Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, Vol 49. 41-50.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1).
- Lewis, Carol W and Stuart C. Gilman, 2005, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.
- McKevitt, David. 1998. *Managing Core Public Service*. Massachusetts: Blackwell Publishers Inc.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas

terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA:*

Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 4(1)

Nani, S. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pada

PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo. Penelitian Kolaboratif Dana BLU FE, 1(1112).

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA

Roth, Gabriel Joseph, 1926, *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*. Washington DC: Oxford University Press.

Sa putra, M. A., Maksud, B. I., & Hernawan, D. (2017). Analisis

Kualitas

Pelayanan Di Ppmkp Ciawi Bogor the Analysis of Service Quality At Ppmkp Ciawi Bogor. *Jurnal*

Governansi, 2(2), 65-78.

Sinambela, Lijana Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siregar, R. O., Nur, T., & Meigawati,

D. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. *Jurnal Governansi*, 9(1), 61-70.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*.

Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*.

Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Hardiyansyah, Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan*

Implementasinya. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-714

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****IDENTITAS DIRI**

Nama : Intan Alifa Rias Sastyaviani
Tempat/Tgl Lahir : Dumai, 05 November 2001
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jl. Gunung Merapi, Kelurahan Bumi Ayu, Kecamatan Dumai
Selatan, Kota Dumai Provinsi Riau
Telepon/HP : +62 822-1195-8943
Pendidikan Terakhir : SMA

RIWAYAT PENDIDIKAN

2013 SDIT Jami'atul Muslimin Kota Dumai
2016 MTS Al- Amanah Kota Bogor
2019 SMA Negeri 1 Kota Dumai

RIWAYAT ORGANISASI

2020-2021 Anggota Hima-AP Universitas Djuanda Bogor
2021-2022 Anggota DPH Hima-AP Universitas Djuanda Bogor