

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IDENTITAS
KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
DUMAI**

SKRIPSI

Diajukan Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Program Administrasi Publik

Disusun Oleh:

Intan Alifa Rias Sastyaviani

D.1911128



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN
ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS DJUNDA

BOGOR

2023

LEMBAR PENGESAHAN

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

Oleh

Intan Alifa Rias Sastyaviani

NIM D.1911128

Disetujui Oleh Tim Pembimbing
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik

Bogor, 9 September 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Euis Salbiah, Dra., M.Si.

NIP. 196106201987022001

Denny Hernawan, Drs., M.A.

NIP. 213870057



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 Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax : (0251)8240773, E-Mail : fisip@unida.ac.id

Bogor, 14 SEP 2023

Disahkan oleh :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Ilmu Komputer
Universitas Djuanda

Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP. 1967 0819 1992 0320 03

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas taufik, rahmat dan hidayah-Nya Sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul

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

Adapun maksud dan tujuan penyusunan proposal skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat tugas akhir penulis sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Ilmu Komputer di Universitas Djuanda Bogor.

Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Mohamad Ali Fulazzaaky, Ph.D, Rektor Universitas Djuanda Bogor.
2. Ibu Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor.
3. Ibu Hj. Euis Salbiah, Dra., M.Si., Sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Denny Hernawan, Drs., M.A., Sebagai Dosen Pembimbing II penulis, yang telah memberikan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi dan arahan kepada penulis.
4. Kepada Ayah dan Ibu, serta keluarga tercinta yang selalu setia dalam doanya dan dukungan motivasi bantuan moril maupun materil. Semoga Ayah dan Ibu senantiasa merasakan kebahagiaan dan keberhasilan ini.

5. Keluarga Besar Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Dumai, terkhususnya kepada Kepala Dinas Disdukcapil Kota Dumai yaitu Bapak Zulfahren, S.Sos, M.Si., beserta jajarannya yang telah menerima dengan baik selama penulis melakukan penelitian sebagai bahan penyusunan dan penyelesaian proposal skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen FISIPKOM Universitas Djuanda Bogor terima kasih atas ilmu yang telah di berikan kepada penulis selama ini.
7. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik angkatan 2019 telah memberikan sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik selama menjadi mahasiswa.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Kemudian, penulis menyadari bahwa dari penyusunan skripsi ini, banyak sekali dari kata kesempurnaan, oleh karena itu penulis banyak berharap mendapatkan kritik dan saran untuk membangun, sehingga penulis dapat membuat laporan atau karya – karya lainnya yang lebih baik di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semuanya, dan apabila terjadi kesalahan atau kekeliruan dalam penyusunan skripsi ini, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya dan semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Bogor,06 Juli 2023

BAB IV	52	
HASIL DAN PEMBAHASAN	52	
4.1 Gambaran Lokus Penelitian	52	
4.1.1 Sejarah Pencatatan Sipil Kota Dumai	52	
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Disdukcapil Kota Dumai	55	
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Disdukcapil Kota Dumai	56	
4.2 Identitas Responden	58	
4.2.1 Pekerjaan dan Usia Responden	58	
4.3 Hasil Dan Analisis Data	59	
4.4 Faktor Kendala	82	
4.4.1 Upaya Dalam Mengatasi Faktor Kendala	83	
4.5 Implikasi	84	
4.5.1 Implikasi Teoritis	84	
4.5.2 Implikasi Praktis	85	
BAB V	86	
KESIMPULAN	86	
5.1 Kesimpulan	86	
5.2 Saran	89	
DAFTAR PUSTAKA	91	
LAMPIRAN-LAMPIRAN		94
DAFTAR TABEL		

Tabel 1.1 Jumlah Pendaftar Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) 3 Bulan Terakhir Tahun 2023	8
Tabel 1.2 Data Karyawan di Kantor Disdukcapil Kota Dumai	10
Tabel 1.3 Data Laporan Kependudukan Kota Dumai	11
Tabel 2.1 Analisis Kualitas Pelayanan Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Dumai	37
Tabel 3.1 Jumlah Populasi dan Sampel.....	43
Tabel 3.2 Skala Likert	46
Tabel 3.3 Rank Interval Jawaban	47
Tabel 3.4 Frekuensi Untuk Tiap Item	48
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Usia	57

Tabel 4.2 Alternatif Jawaban Kenyamanan Tempat Dalam Proses Pelayanan	58
Tabel 4.3 Alternatif Jawaban Kemudahan Dalam Proses Pelayanan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	59
Tabel 4.4 Alternatif Jawaban Kedisiplinan Pegawai Dalam Proses Pelayanan	60
Tabel 4.5 Rekapitulasi Indikator Pada Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	61
Tabel 4.6 Alternatif Jawaban Kecermatan Pegawai Dalam Melayani Penggunaan Layanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	62
Tabel 4.7 Alternatif Jawaban Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas	63
Tabel 4.8 Alternatif Jawaban Kemampuan Menggunakan Alat Bantu Pelayanan	64
Tabel 4.9 Alternatif Jawaban Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan	65
Tabel 4.10 Rekapitulasi Indikator Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	66
Tabel 4.11 Alternatif Jawaban Merespon Setiap Pengguna Layanan	67
Tabel 4.12 Alternatif Jawaban Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat	68
Tabel 4.13 Alternatif Jawaban Respon Keluhan Pengguna Layanan	69
Tabel 4.14 Rekapitulasi Indikator Pada Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	70
Tabel 4.15 Alternatif Jawaban Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan	70
Tabel 4.16 Alternatif Jawaban Sikap Sopan Dari Petugas Administrasi	72
Tabel 4.17 Alternatif Jawaban Kemampuan Dan Pengetahuan Petugas	72
Tabel 4.18 Rekapitulasi Indikator Pada DIMensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	73
Tabel 4.19 Alternatif Jawaban Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan	74
Tabel 4.20 Alternatif Jawaban Melayani Dengan Sikap Ramah dan Sopan Santun	75
Tabel 4.21 Alternatif Jawaban Melayani dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan	76
Tabel 4.22 Rekapitulasi Indikator Pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	77
Tabel 4.23 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Dumai	78
Tabel 4.24 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Kependudukan Digital di	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pendaftaran Melalui Aplikasi IKD	5
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi IKD	6
Gambar 1.3 Grafik Pendaftar Aplikasi IKD	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Disdukcapil Kota Dumai.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing	96
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	97
Lampiran 3 Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian	98
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 5 Pedoman Wawancara Kepala Dinas	101
Lampiran 6 Tanda Tangan Pembimbing	101
Lampiran 7 Surat Pernyataan Izin Publikasi	101
Lampiran 8 Artikel Ilmiah	101
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup	115