

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KABUPATEN REMBANG

Siti Zulifah Zulianah¹, Ari Subowo²

**Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269 Telepon
(024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The government as a service provider is required to always improve the quality of service and be able to meet all the needs and demands of the community. Population administration and civil registration are important documents needed by every citizen, so that the provision of services must be maximized. This study aims to identify and analyze the quality of IKD services in Rembang Regency using Parasuraman's theory, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy and identify and analyze what factors are related to the quality of IKD services in Rembang Regency using H.A.S Moenir's theory, namely awareness factors, regulatory factors, organizational factors, income factors, skills and abilities factors and service facility factors. This study used a qualitative descriptive method. The results indicate that the quality of IKD services in Rembang Regency is quite good. However, several issues remain, such as a lack of understanding among employees regarding the vision and mission of the Rembang Regency Population and Civil Registration Office (Dindikcapil), the failure to develop professionalism, modernization, organization, and bureaucratic procedures within the Rembang Regency Population and Civil Registration Office (Dindikcapil), the continued lack of communication skills and abilities, and the lack of friendliness among some employees. Factors related to service quality, such as awareness, regulations, organization, income, skills and abilities, and service facilities, are all significant influences on the quality of service among Rembang Regency Population and Civil Registration Office (Dindikcapil) employees.

Keywords: Public Administration, Service Quality, Digital Population Identity.

PENDAHULUAN

Peningkatan proses dan sistem administrasi pelayanan publik merupakan landasan inisiatif pembangunan konstitusional, yang berupaya meningkatkan kapasitas konstitusional untuk mendukung administrasi pemerintahan. Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional yang

berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan/atau warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan

Republik Indonesia. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 angka 1 yang berbunyi: “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan sangat penting untuk dilakukan, hal ini dikarenakan Indonesia merupakan negara yang besar dalam hal jumlah penduduk, setiap tahunnya kepadatan penduduk semakin meningkat, tidak terkecuali di Kabupaten Rembang. Berdasarkan data yang didapatkan dari Dindikcapil Kabupaten Rembang jumlah penduduk di Kabupaten Rembang tahun 2020-2024 dapat dilihat pada tabel, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah Penduduk Di Kabupaten Rembang Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah (jiwa)
-------	---------------

2020	645.333
2021	647.766
2022	655.200
2023	655.765
2024	662.787

Berdasarkan tabel di atas didapatkan jumlah penduduk di Kabupaten Rembang pada tahun 2020 sebanyak 645.333 jiwa, tahun 2021 sebanyak 647.766 jiwa, tahun 2022 sebanyak 655.200 jiwa, tahun 2023 sebanyak 655.765 jiwa dan tahun 2024 sebanyak 662.787, dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Rembang dari tahun 2020 sampai 2024 mengalami peningkatan

Dengan jumlah penduduk di Kabupaten Rembang dari tahun ke tahun yang terus meningkat maka peran pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang memerlukan perencanaan yang matang dalam pengelolaan data kependudukan untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Rembang. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Rembang diatur dalam Peraturan Bupati Kabupaten Rembang Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Oleh sebab itu pemerintah diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan publik guna untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Sellfia, Dkk (2021) pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dituntut untuk melakukan inovasi dalam sektor publik khususnya dalam bidang pelayanan dengan area yang telah dijelaskan dalam Peraturan Presiden (PP) Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025. Maka, dibentuk inovasi dalam pelayanan publik yaitu Identitas Kependudukan Digital atau disebut dengan IKD merupakan aplikasi berbasis android yang berfungsi untuk mentransformasi dokumen kependudukan khususnya KTP elektronik yang menjadi bentuk digital. Menurut Pasal 13 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 membahas tentang Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD adalah informasi elektronik yang merepresentasikan

KTP-el secara digital, yang dapat diakses melalui aplikasi digital pada gawai pintar. Tujuan dari adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD) yaitu untuk memudahkan akses layanan publik, verifikasi data kependudukan, dan mempercepat transaksi pelayanan publik dalam bentuk digital.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat, namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih terdapat permasalahan diantaranya yaitu fasilitas pelayanan yang kurang dan lambat atau lamanya proses birokrasi yang disebabkan oleh komputer yang tersedia sudah sangat jadul dan lemot, jumlah printer bahkan sering rusak sehingga mengganggu kenyamanan bekerja pegawai. Kerusakan terbaru adalah tiga printer di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil) Rembang, dua unit diantaranya mengalami gangguan. Akibatnya, hasil cetakan dokumen kependudukan menjadi tidak utuh dan rentan menuai komplain dari pemohon (jateng.inews.id, 2025).

Belum memadainya prasarana dan sarana dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang memadai guna menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara tepat waktu dan akurat; belum efektifnya integrasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sehingga menyulitkan masyarakat dalam membuat E-KTP; kurangnya kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan elektronik dan melaksanakan tugas pemutakhiran data kependudukan, dimana kemampuan pegawai sangat berperan penting dalam menunjang keakuratan dokumen kependudukan (Chakim dan Nurcahyanto, 2024). Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih terdapat pegawai-pegawai di bidang pelayanan administrasi yang memiliki pengetahuan yang kurang terhadap teknologi menjadi sebuah hambatan dalam pelaksanaan pelayanan, dengan berubahnya beberapa sistem dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi menggunakan serba teknologi, terdapat pegawai yang tidak tahu cara pengoperasian sistem tersebut, terdapat

juga pegawai yang merasa kelelahan dan menunjukkannya kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dengan adanya pegawai yang memasang muka tidak ramah (Kartiman, 2021).

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan analisis kualitas pelayanan identitas kependudukan digital (IKD) di Kabupaten Rembang melalui pengukuran kriteria yang sesuai teori kualitas pelayanan dengan dimensi yakni bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan IKD di Kabupaten Rembang?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang terkait dengan kualitas pelayanan IKD di Kabupaten Rembang?

TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis kualitas pelayanan IKD di Kabupaten Rembang.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor apa sajakah yang terkait dengan kualitas pelayanan IKD di Kabupaten Rembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, menurut

Sugiyono (2020) penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menjawab pertanyaan dan tujuan penelitian sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi dilapangan. Sehingga penelitian ini berusaha untuk menjelaskan dan menganalisis dalam bentuk narasi berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan penyajian data yang dilakukan berdasarkan kualitas pelayanan dan faktor-faktor terkait dengan kualitas pelayanan IKD di Kabupaten Rembang

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Rembang.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan yang berupa sikap terhadap layanan dan umumnya diterima sebagai anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Parasuraman, dkk dalam Fadhillah, 2018).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang terkait dengan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat dilihat pada hasil pengisian

angket dari 30 responden (masyarakat) serta hasil observasi. Data yang berkaitan dengan pembahasan akan terbagi dalam masing-masing indikator dan kemudian disajikan dalam bentuk tabel beserta pembahasannya.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang terkait dengan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat dilihat pada hasil pengisian angket dari 30 responden (masyarakat) serta hasil observasi. Data yang berkaitan dengan pembahasan akan terbagi dalam masing-masing indikator dan kemudian disajikan dalam bentuk tabel beserta pembahasannya.

Adapun indikator-indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Hasil pengisian kuesioner terkait dengan kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Rembang, sebagai berikut:

1. *Reability* (Kehandalan)

Menurut Parasuraman, dkk dalam Senja (2019) kehandalan atau kemampuan mewujudkan janji yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Hasil observasi yang dilakukan penulis menunjukkan bahwasannya masih terdapat beberapa pegawai yang kurang memahami atau bahkan tidak mengetahui visi dan misi dari Dindukcapil Kabupaten Rembang, dibuktikan dengan hasil pengisian kuesioner dimana terdapat 16 orang yang

berpendapat ragu-ragu serta 14 orang yang berpendapat setuju dan sangat setuju terkait dengan kesesuaian pelayanan yang diberikan pegawai kepada pelanggan dengan visi dan misi dari Dindukcapil Kabupaten Rembang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya kualitas pelayanan terkait pelayanan pegawai yang diberikan kepada pelanggan dengan visi dan misi Dindukcapil Kabupaten Rembang belum sepenuhnya tercapai atau kurang maksimal, hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman pegawai terkait visi dan misi dari Dindukcapil Kabupaten Rembang serta belum tercapainya pengembangan profesionalisasi, modernisasi, organisasi dan tata kerja birokrasi dari Dindukcapil Kabupaten Rembang, namun disisi lain Dindukcapil Kabupaten Rembang sudah berupaya untuk mewujudkan misi salah satunya yaitu mengembangkan sumber daya manusia yang semakin berkualitas dan terproteksi jaminan sosial dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, tidak hanya itu pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang juga diberikan jaminan sosial ketenagakerjaan melalui BPJS seperti Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, Jaminan Kehilangan Pekerjaan Serta Jaminan Kesehatan Nasional.

2. Responsiveness (Ketanggapan)

Menurut Parasuraman, dkk dalam Senja (2019) ketanggapan dalam memberikan pelayanan (*responsiveness*)

yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa dengan tanggap, kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan untuk memenuhi kebutuhan, dan merespon permintaan pelanggan secara cepat.

Hasil observasi yang dilakukan penulis menunjukkan bahwasannya terdapat upaya yang dilakukan Dindukcapil Kabupaten Rembang untuk merespon keluhan pelanggan. Dilihat dari adanya kotak kritik dan saran di Dindukcapil Kabupaten Rembang serta kanal pengaduan pada website Dindukcapil Kabupaten Rembang dan media sosial seperti instagram, facebook dan whatsapp sehingga dapat mempermudah dan mempercepat respon petugas dalam menangani permasalahan pelanggan, dibuktikan dengan hasil pengisian kuesioner dimana terdapat 18 orang yang berpendapat setuju dan sangat setuju serta 12 orang yang berpendapat tidak setuju dan ragu-ragu terkait dengan kecepatan pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang dalam merespon pelanggan mengajukan komplain terkait permasalahan yang dihadapi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya kualitas pelayanan terkait respon dari pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang ketika pelanggan mengajukan komplain sudah lumayan baik dan cepat, hal ini dikarenakan adanya upaya yang dilakukan Dindukcapil Kabupaten Rembang untuk merespon keluhan pelanggan dengan cepat seperti tersedianya kotak kritik dan saran serta kanal pengaduan pada website Dindukcapil Kabupaten Rembang dan media sosial seperti instagram, facebook dan

whatsapp. Namun masih ada beberapa pegawai yang kurang memiliki keterampilan dan kemampuan dalam berkomunikasi sehingga menyebabkan lamanya penyelesaian komplain dari pelanggan. Semakin cepat pegawai memberikan respon semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan, hal ini dikarenakan respon cepat menunjukkan bahwa petugas peduli dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat yang pada dasarnya dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

3. Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Menurut Parasuraman, dkk dalam Senja (2019) keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan

Hasil observasi yang dilakukan penulis menunjukkan bahwasannya sikap petugas Dindukcapil Kabupaten Rembang saat menjelaskan langkah-langkah dalam pembuatan identitas kependudukan digital kepada pelanggan ramah dan sopan. Dilihat dari sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada pelanggan menggunakan bahasa yang baik dan sopan serta ramah. Tidak hanya itu, saat melakukan observasi, penyebaran angket dan melakukan wawancara penulis juga dilayani dengan

baik, dibuktikan dengan hasil pengisian kuesioner dimana terdapat 20 orang yang berpendapat setuju dan sangat setuju serta 10 orang yang berpendapat ragu-ragu terkait dengan sikap pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang dalam menjelaskan langkah-langkah pembuatan identitas kependudukan digital kepada pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya kualitas pelayanan terkait sikap petugas Dindukcapil Kabupaten Rembang saat menjelaskan langkah-langkah dalam pembuatan identitas kependudukan digital kepada pelanggan sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan menggunakan bahasa yang baik dan sopan serta ramah walaupun terkadang petugas harus mengulangi penjelasannya jika pelanggan sulit untuk memahami penjelasan tersebut. Namun jika dilihat dari pengisian angket terlihat masih ada keraguan dari masyarakat terkait sikap ramah dan sopan pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang dalam menjelaskan langkah-langkah pembuatan identitas kependudukan digital kepada pelanggan, hal ini mungkin dikarenakan masih adanya beberapa pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan yang terlihat dari muka kesal petugas ketika mendapati pelanggan yang bertanya terus-terusan padahal sudah jelaskan dengan detail langkah-langkah dalam pembuatan identitas kependudukan digital.

4. Emphaty (Empati)

Menurut Parasuraman, dkk dalam

Senja (2019) empati atau memahami keinginan konsumen yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Hasil observasi yang dilakukan penulis menunjukkan bahwasannya waktu yang dibutuhkan petugas dalam pelayanan pembuatan identitas kependudukan digital terlalu lama sedangkan keinginan pelanggan proses pembuatan identitas kependudukan digital dapat dilakukan dengan cepat, dari hal tersebut dapat menimbulkan keraguan masyarakat akan kualitas petugas Dindukcapil Kabupaten Rembang terkait pelayanan identitas kependudukan digital (IKD) dalam memahami dan peka terhadap keinginan pelanggan saat melakukan pelayanan, dibuktikan dengan hasil pengisian kuesioner dimana terdapat 16 orang yang berpendapat ragu-ragu serta 14 orang yang berpendapat setuju dan sangat setuju terkait dengan pemahaman dan kepekaan pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang terhadap keinginan pelanggan saat berinteraksi dalam melakukan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya kualitas pelayanan terkait pemahaman dan kepekaan pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang terhadap keinginan pelanggan saat berinteraksi dalam melakukan pelayanan digital sudah lumayan baik, beberapa pegawai sudah dapat memahami kebutuhan pelanggan terlihat dari adanya pegawai yang dengan senang hati

memberikan arahan serta menjelaskan proses-proses yang harus dilakukan pelanggan dalam membuat identitas kependudukan digital, walaupun terdapat beberapa pegawai yang hanya diam, sibuk sendiri dan tidak menawarkan bantuan ataupun bertanya terkait pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

5. *Tangible* (Bukti Fisik)

Menurut Parasuraman, dkk dalam Senja (2019) tampilan fisik pelayanan (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan Dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Hasil observasi yang dilakukan penulis menunjukkan bahwasannya sarana dan prasarana yang terdapat pada Dindukcapil Kabupaten Rembang sudah cukup lengkap. Dilihat dari kondisi ruangan tunggu yang cukup luas dengan jumlah kursi kurang lebih berjumlah 20 dan 2 kamar mandi, hal ini dilakukan agar pelanggan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang disediakan Dindukcapil Kabupaten Rembang. dibuktikan dengan hasil pengisian kuesioner dimana terdapat 22 orang yang berpendapat setuju dan sangat setuju serta 8 orang yang berpendapat ragu-ragu dan tidak setuju terkait dengan pemahaman dan kepekaan pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang terhadap keinginan pelanggan saat berinteraksi dalam melakukan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan terkait ketersediaan sarana dan prasarana yang terdapat pada Dindukcapil Kabupaten Rembang sudah cukup lengkap dalam menunjang efektifitas dan kecepatan pelayanan, terlihat dari kondisi ruangan tunggu yang cukup luas dengan jumlah kursi kurang lebih berjumlah 20 dan 2 kamar mandi sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan puas saat melakukan pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang.

B. Faktor-Faktor Yang Terkait Dengan Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Rembang

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna (Amin dkk, 2018).

Adapun faktor-faktor kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor keterampilan dan kemampuan, faktor sarana pelayanan.

1. Faktor Kesadaran

Menurut Moenir (2016) kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

Hasil wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Rembang yang mengatakan bahwasannya kinerja pegawai sudah baik walau masih membutuhkan perbaikan. Kondisi lapangan yang tidak menentu menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Namun Dindukcapil Kabupaten Rembang sendiri akan terus mengupayakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang sudah memberikan motivasi maupun pelatihan untuk menunjang kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kesadaran sudah cukup mampu mempengaruhi kesungguhan dan tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat, terlihat dari adanya tuntutan dan motivasi yang diberikan kepala Dindukcapil Kabupaten Rembang dapat mempengaruhi kesungguhan dan tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat, namun disisi lain masih ada beberapa pegawai yang tidak terpengaruh dan cenderung mengabaikan hal tersebut sehingga mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan Dindukcapil Kabupaten Rembang kepada masyarakat.

2. Faktor Aturan

Menurut Moenir (2016) aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

Hasil wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Rembang yang mengatakan bahwasannya Dindukcapil Kabupaten Rembang akan berupaya semaksimal mungkin untuk menjalankan aturan dan standar pelayanan yang telah ditentukan pemerintah terkait pembuatan identitas kependudukan digital (IKD) di Kabupaten Rembang dengan membuat SOP sebagai standar pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor aturan sudah cukup mampu mempengaruhi pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang dalam memberikan standar-standar pelayanan masyarakat yang baik. Dindukcapil Kabupaten Rembang selalu berupaya semaksimal mungkin untuk menjalankan aturan dan standar pelayanan yang telah ditentukan pemerintah terkait pembuatan identitas kependudukan digital (IKD) di Kabupaten Rembang dengan membuat SOP sebagai standar pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang mengupayakan dan memastikan proses pelayanan cepat, mudah dan transparan kepada masyarakat, namun disisi lain masih ada juga pegawai yang meragukan pernyataan tersebut dikarenakan kurang lengkapnya fasilitas penunjang pelayanan yang dapat menghambat pencapaian standar-standar pelayanan masyarakat yang baik.

3. Faktor Organisasi

Menurut Moenir (2016) organisasi yang dimaksud tidak semata – mata dalam perwujudan dan susunan organisasi,

melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang mamadai.

Hasil wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang yang mengatakan bahwasannya Dindukcapil Kabupaten Rembang memiliki cara tersendiri untuk membuat pelanggan merasa puas diantaranya dengan memberikan pelayanan dan merespon keluhan pelanggan dengan cepat, fasilitas ruang tunggu yang luas serta sarana penunjang yang cukup lengkap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor organisasi sudah cukup mampu mempengaruhi mekanisme atau cara pegawai dalam membuat pelanggan menjadi puas saat melakukan pelayanan. Dindukcapil Kabupaten Rembang memiliki cara tersendiri untuk membuat pelanggan merasa puas diantaranya dengan memberikan pelayanan dan merespon keluhan pelanggan dengan cepat, fasilitas ruang tunggu yang luas serta sarana penunjang yang cukup lengkap. Hal ini dapat dilihat dari adanya jaminan kenyamanan dan kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai untuk membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan kepadanya, namun disisi lain masih ada juga pegawai yang meragukan mekanisme atau cara yang dilakukannya dapat sepenuhnya membuat pelanggan menjadi puas jika tidak diimbangi dengan kelengkapan fasilitas pendukung pegawai dalam memberikan pelayanan.

4. Faktor Pendapatan

Menurut Moenir (2016) pendapatan

merupakan penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

Hasil wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang yang mengatakan bahwasannya dalam memberikan gaji dan pekerjaan kepada pegawainya mengikuti prosedur yang berlaku dalam sistem pemerintahan daerah. Gaji pegawai Dindikcapil diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk peraturan pemerintah tentang penggajian pegawai negeri sipil, sementara itu, penempatan dan pembagian tugas pegawai disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dan kualifikasi pegawai.

hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendapatan sudah cukup mampu mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai. Dindikcapil Kabupaten Rembang dalam memberikan gaji kepada pegawainya sudah sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari pemberian gaji pegawai disesuaikan dengan peraturan pemerintah tentang penggajian pegawai negeri sipil, sementara untuk penempatan dan pembagian tugas pegawai disesuaikan dengan kebutuhan Dindikcapil dan kualifikasi pegawai, namun disisi lain masih ada saja pegawai yang mengeluh dan merasa kurang puas dengan gaji yang diterimanya karena tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

5. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Menurut Moenir (2016) kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

Hasil wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang yang mengatakan bahwasannya upaya yang dilakukan Dindikcapil Kabupaten Rembang untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diantaranya dengan pemberian pelatihan dan pendidikan, motivasi serta evaluasi kinerja secara berkala.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor keterampilan dan kemampuan sudah cukup mampu mempengaruhi keterampilan dan kemampuan pegawai yang cukup baik dalam melakukan pelayanan. Dindikcapil Kabupaten Rembang sudah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diantaranya dengan pemberian pelatihan dan pendidikan, motivasi serta evaluasi kinerja secara berkala. Hal ini dapat dilihat dari adanya penyelenggaraan pelatihan pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan yang

baik untuk masyarakat, namun disisi lain peningkatan keterampilan dan kemampuan pegawai belum bisa sepenuhnya efektif jika fasilitas penunjang pelayanan masih kurang lengkap.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Menurut Moenir (2016) sarana dan prasarana merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Hasil wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang yang mengatakan bahwasannya sarana pelayanan yang ada di Dindukcapil Kabupaten Rembang sudah cukup lengkap jika dilihat dari kondisi ruangan tunggu yang cukup luas dengan jumlah kursi kurang lebih berjumlah 20 dan 2 kamar mandi, sarana tersebut disediakan agar pelanggan merasa nyaman saat melakukan pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sarana pelayanan sudah cukup mampu mempengaruhi pelayanan Dindukcapil Kabupaten Rembang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dindukcapil Kabupaten Rembang sudah memberikan sarana pelayanan yang sudah cukup lengkap. Hal ini dapat dilihat dari kondisi ruangan tunggu yang cukup luas dengan jumlah kursi kurang lebih berjumlah 20 dan 2 kamar mandi, sarana tersebut disediakan agar pelanggan merasa nyaman saat melakukan pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang, namun disisi lain sarana dan

prasarana yang diberikan Dindukcapil Kabupaten Rembang kepada pegawai dalam menunjang efektifitas pelayanan masih kurang lengkap.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan IKD di Kabupaten Rembang. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan IKD di Dindukcapil Kabupaten Rembang yang diberikan pegawai kepada masyarakat secara keseluruhan sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa permasalahan. Hal ini dilihat dari:

a. Reability (Kehandalan)

Pelayanan pegawai yang diberikan kepada pelanggan dengan visi dan misi Dindukcapil Kabupaten Rembang belum sepenuhnya tercapai atau kurang maksimal, hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman pegawai terkait visi dan misi dari Dindukcapil Kabupaten Rembang serta belum tercapainya pengembangan profesionalisasi, modernisasi, organisasi dan tata kerja birokrasi dari Dindukcapil Kabupaten Rembang, namun disisi lain Dindukcapil Kabupaten Rembang sudah berupaya untuk mewujudkan misi salah satunya yaitu mengembangkan sumber daya manusia yang semakin berkualitas dan terproteksi jaminan sosial dengan memberikan pendidikan dan pelatihan

kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, tidak hanya itu pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang juga diberikan jaminan sosial ketenagakerjaan melalui BPJS seperti Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, Jaminan Kehilangan Pekerjaan Serta Jaminan Kesehatan Nasional.

b. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Respon dari pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang ketika pelanggan mengajukan komplain sudah lumayan baik dan cepat, hal ini dikarenakan adanya upaya yang dilakukan Dindukcapil Kabupaten Rembang untuk merespon keluhan pelanggan dengan cepat seperti tersedianya kotak kritik dan saran serta kanal pengaduan pada website Dindukcapil Kabupaten Rembang dan media sosial seperti instagram, facebook dan whatsapp.

c. *Assurance* (Jaminan dan Ketepatan)

Sikap petugas Dindukcapil Kabupaten Rembang saat menjelaskan langkah-langkah dalam pembuatan identitas kependudukan digital kepada pelanggan sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan menggunakan bahasa yang baik dan sopan serta ramah walaupun terkadang petugas harus mengulangi penjelasannya jika pelanggan sulit untuk memahami penjelasan tersebut.

d. *Emphaty* (Empati)

Pemahaman dan kepekaan pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang terhadap keinginan pelanggan saat berinteraksi dalam melakukan pelayanan digital sudah lumayan baik, beberapa pegawai sudah dapat memahami kebutuhan pelanggan terlihat dari adanya pegawai yang dengan senang hati memberikan arahan serta menjelaskan proses-proses yang harus dilakukan pelanggan dalam membuat identitas kependudukan digital

e. *Tangible* (Bukti Fisik)

Ketersediaan sarana dan prasarana yang terdapat pada Dindukcapil Kabupaten Rembang sudah cukup lengkap dalam menunjang efektifitas dan kecepatan pelayanan, terlihat dari kondisi ruangan tunggu yang cukup luas dengan jumlah kursi kurang lebih berjumlah 20 dan 2 kamar mandi sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan puas saat melakukan pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang.

2. Faktor-faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan identitas kependudukan digital (IKD) Di Kabupaten Rembang diantaranya yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor sarana pelayanan sudah cukup mampu mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang terlihat dari adanya tuntutan dan motivasi yang diberikan

kepala Dindukcapil Kabupaten Rembang dapat mempengaruhi kesungguhan dan tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat, sikap pegawai yang mengupayakan dan memastikan proses pelayanan cepat, mudah dan transparan kepada masyarakat, adanya jaminan kenyamanan dan kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai untuk membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan kepadanya, pemberian gaji pegawai disesuaikan dengan peraturan pemerintah tentang penggajian pegawai negeri sipil, sementara untuk penempatan dan pembagian tugas pegawai disesuaikan dengan kebutuhan Dindukcapil dan kualifikasi pegawai, adanya penyelenggaraan pelatihan pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan yang baik untuk masyarakat, kondisi ruangan tunggu yang cukup luas dengan jumlah kursi kurang lebih berjumlah 20 dan 2 kamar mandi, sarana tersebut disediakan agar pelanggan merasa nyaman saat melakukan pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diajukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk Dindukcapil Kabupaten Rembang perlu memberikan pelatihan, monitoring, dan evaluasi kepada pegawai terkait

dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Mengakomodir segala keluhan masyarakat terkait pelayanan dokumen kependudukan dan menyediakan media pengaduan khusus untuk pelayanan.
3. Memberikan sosialisasi dan pengetahuan tentang prosedur pelayanan dokumen kependudukan secara detil.
4. Standarisasi kemampuan dan keterampilan pegawai melalui pelatihan ataupun bimbingan teknis.
5. Menambah kuantitas serta jumlah peralatan atau alat bantu yang digunakan untuk pelayanan identitas kependudukan digital (IKD).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Kadir (2020). *Fenomena Kebijakan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia*. Medan: CV. Dharma Persada Dharmasraya.
- Anggara, S. (2015). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Atep Adya Barata (2015). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Kasmir (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir, A.S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, P. D. K. (2021). *Administrasi Publik*. Purbalingga: CV Eureka Media Aksara.
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,*

Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Wirman Syafri (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.

Jurnal

Algita Puspita Ningrum & Hendra Sukmana (2022). *Analysis Of Improving The Quality Of E-KTP Population Services: Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kependudukan E-KTP*. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 18(10).

Cesariana, C. J. F., & F. R. (2022). *Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran)*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1).

Erlindawati & Rika (2020). *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Kesadaran, Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Motivasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 65-79.

Iffah Mahsunah & Suyen Didik Supriyanto (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Pendaftaran Online (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep)*. *Jurnal Respon Publik*, 17(12), 66-73.

Intan Alifa Rias Sastyaviani (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Dumai*. *Karimah Tauhid*, 3(9), 9681-9695.

Kartiman, K. (2021). *Layanan Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Rembang Dalam Mewujudkan Good Governance*. *Magistra Law Review*, 2(02), 121-136.

M. L. Chakim, H. Nurcahyanto, & T. Yuniningsih (2024). *Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang*. *Journal of*

Public Policy and Management Review, 13(3), 95-115.

Ni Kadek Sri Ayu Juniaria, Ni Putu Anik Prabawatia, & Kadek Wiwin Dwi Wismayantia (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung*. *IJESPG Journal*, 2(1), 132-147.

Restu Widyo Sasongko (2023). *Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung*. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69-86.

Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(4), 590-598.

Sualang, K. R. V., & V. R. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara*. *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 21(2).

Tessa Kurnia Cahyani & Weni Rosdiana (2023). *Analisis Kualitas Layanan Melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) Di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo*. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(1), 42-54.

Tharisa Amanda Lubis & Wiro Oktavius Ginting (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Medan*. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(10), 104-118.

Ulfa Kesuma & Ahmad Wahyu Hidayat (2020). *Pemikiran Thomas S. Kuhn Teori Revolusi Paradigma*. *Islamadina*, 21(2), 166-187.

Skripsi

Budi, E. (2018). *Pengaruh Persepsi Harga, Diskon Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Giant Supermarket Rungkut Surabaya*. Skripsi.

- Darsina (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa*. Skripsi.
- Fadhillah, S. N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo*. Skripsi.
- Salim, A. N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Expectation terhadap Kepuasan Pelayanan di PT. WIN Surabaya*. Skripsi.
- Sari, M. M. (2018). *Analisis Manajemen Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu*. Skripsi.
- Senja, F. W. (2019). *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Memilih Layanan Jasa*

Petikemas Reefer pada Terminal Nilam. Skripsi.

Dokumen dan Peraturan Perundang-Undangan

- Permendagri No.72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak E-KTP IKD.
- Peraturan Presiden (PP) Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Website

- iNews Jateng (2023). *Sejumlah Peralatan Rusak, Layanan di Kantor Disdukcapil Rembang Tersendat*.
<https://jateng.inews.id/infografis/sejumlah-peralatan-rusak-layanan-di-kantor-dindukcapil-rembang-tersendat>