

Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Farhan¹⁾, Raka Anugrah Aviery²⁾, Elly Nielwaty³⁾

1-3Universitas Lancang Kuning

*Corresponding author: *E-mail:* aanfarhan265@gmail.com¹, rakanugrah83@gmail.com², nielwaty@gmail.com³

Informasi Artikel

Article history:

Dikirimkan

09/12/2024 Direvisi

20/12/2024 Diterima

28/12/2024

Cite : Farhan, et. al.,
2024, Kualitas
Pelayanan Identitas
Kependudukan Digital,
SAKAAI: Jurnal Sosial,
dan Humaniora. Vol.
01, No. 2, 2024. pp.
135-146
DOI :...

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara. Kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital ini secara keseluruhan sudah cukup baik, yang dapat dilihat dari lima dimensi utama: berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berwujud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah melaksanakan secara baik mengenai kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan akses, tampilan petugas, serta kedisiplinan petugas. Kehandalan, kemampuan petugas dalam pelayanan sudah sesuai dengan waktu dan peraturan yang berlaku, kehandalan petugas juga terlihat dari kemampuan dalam penggunaan teknologi yang ada sebagai alat bantu dalam proses melayani masyarakat. Daya tanggap, dalam respon terhadap permasalahan aplikasi IKD dapat dinilai bahwa sudah berjalan cukup baik. Namun masih terdapat beberapa kekurangan pada aplikasi, yang dimana proses pengaduan keluhan masyarakat tidak hanya terbatas pada pelayanan IKD saja. Hal ini menyebabkan perlunya wadah khusus untuk mengajukan keluhan yang berfokus pada pelayanan IKD saja. Jaminan, petugas sudah memiliki kompetensi dalam melakukan pelayanan ini sesuai dengan kualifikasi yang telah ditentukan. Empati, Pada aspek ini sikap ramah dan sopan petugas diketahui menerapkan budaya 5S baik kepada orang lain maupun kepada sesama petugas mereka sendiri.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital*

Abstract

This study aims to describe and analyze the quality of Digital Population Identity services and find out what factors affect the quality of IKD services at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City. The research method used is qualitative with descriptive qualitative research type. Data collection using observation and interview techniques. The overall service quality of this Digital Population Identity is quite good, which can be seen from the five main dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Tangible, the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City has carried out well regarding the comfort of facilities and infrastructure, ease of access, appearance of officers, and officer discipline. Reliability, the ability of officers in service is in accordance with applicable time and regulations, the reliability of officers is also evident from the ability to use existing technology as a tool in the process of serving the community. Responsiveness, in response to IKD application problems, can be assessed that it has been running quite well. However, there are still some shortcomings in the application, where the process of filing public complaints is not only limited to IKD services. This causes the need for a special forum for filing complaints that focus on IKD services only.

Keywords: *Public Services, Digital Population Identity*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Dasar 1945, Sebuah negara memiliki tanggung jawab guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya sebagai bagian dari pelayanan publik, serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah meliputi berbagai sektor dan aspek kehidupan manusia yang sangat luas. Pelayanan yang dimaksud tidak terkecuali pada pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah bentuk pelaksanaan layanan publik yang saat ini sangat penting dan dibutuhkan. Identitas kependudukan mempunyai fungsi sebagai tanda yang memperjelas bahwa masyarakat memiliki keyakinan hukum dan validitas tentang identitas mereka sebagai bagian dari peristiwa dan peristiwa penting yang berkaitan dengan wilayah tersebut. Instansi pelayanan publik yang mengatur bidang kependudukan dan pencatatan sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang termasuk dalam naungan Kementerian Dalam Negeri (Sibuea & Dewi, 2022).

Di era digital dan maraknya internet sekarang ini, pemerintah harus dituntut untuk menyediakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Salah satu wujud inovasi pelayanan tersebut adalah adanya pengembangan *E-government* berbentuk Identitas Kependudukan Digital (IKD). Menurut (Rachmatullah & Purwani, 2022) dalam (Muhammad Rusydi & Dadang Mashur, 2024) menyatakan *E-government* ini adalah upaya untuk membuat informasi dan pelayanan publik lebih efisien dan efektif. Hal ini dapat merubah paradigma tentang birokrasi yang lamban, prosedur yang kompleks, mahal, dan ketidakpastian pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan informasi elektronik yang merepresentasikan data dan dokumen kependudukan dalam bentuk aplikasi digital yang dapat diakses melalui ponsel. Aplikasi ini menampilkan data pribadi yang berfungsi sebagai identitas resmi. Digitalisasi memungkinkan integrasi data kependudukan dalam berbagai industri, seperti pendidikan, kesehatan, pariwisata, transportasi, dan logistik. Tujuan dari inovasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) mencakup berbagai aspek penting. Inovasi ini dirancang untuk mengikuti perkembangan digitalisasi dalam bidang kependudukan serta teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, IKD bertujuan untuk meningkatkan manfaat digitalisasi kependudukan bagi masyarakat, mempermudah dan mempercepat proses transaksi digital, serta meningkatkan jumlah transaksi digital yang dapat dilakukan (Oktaviani et al., 2024).

Identitas Kependudukan Digital (IKD) dinilai telah menggantikan peran KTP-el atau KTP fisik yang sebelumnya rawan mengalami risiko terkait keamanan dan privasi data. Risiko tersebut meliputi pemalsuan dokumen, pencurian identitas, dan penyalahgunaan data pribadi. Kebijakan *E-government* IKD ini dilaksanakan secara bertahap untuk mengubah layanan administrasi kependudukan yang ada.

Tujuannya adalah untuk mendorong digitalisasi data kependudukan dan layanan publik, sehingga kualitas layanan yang diberikan dapat meningkat. IKD memuat data dan biodata keluarga, file KTP dan Kartu Keluarga (KK), serta informasi tentang sejarah vaksinasi COVID-19, NPWP, BPKB, dan BKN (Badan Kepegawaian Nasional). Saat ini, sebanyak 20% dari kurang lebih 257 juta penduduk Indonesia yang ada di setiap daerah ditargetkan untuk mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini disebabkan oleh sejumlah faktor, seperti pengadaan dana dari KTP-el yang memakan jumlah yang cukup besar dan pengiriman hasil perekaman KTP-el yang tidak sempurna (Syafa Armia Zafira & Oktarizka Reviandani, 2024).

Kota Pekanbaru, kota besar di provinsi Riau dengan jumlah populasi sekitar 1.016.366 jiwa per tahun 2023 telah mengalami beberapa perubahan dan perkembangan yang cukup signifikan. Dan dengan adanya peningkatan kependudukan tersebut menjadikan kebutuhan Kota Pekanbaru akan sistem pelayanan yang efisien dan efektif semakin mendesak, Identitas Kependudukan Digital (IKD) hadir untuk menganggapi persoalan tersebut.

Di Kota Pekanbaru, penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah menunjukkan kemajuan yang signifikan usai diterapkan pada pertengahan tahun 2022 secara nasional dan pada 2023 pada seluruh daerah. Hingga saat ini, beberapa orang penduduk yang memiliki KTP-el yaitu 784.440 orang dan diantaranya 107.166 orang penduduk telah mengaktifkan IKD mereka. Target yang ditetapkan secara kebijakan nasional adalah 20% dari setiap daerah yang ada.

Penerapan IKD menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait dengan pemahaman masyarakat terhadap informasi teknologi. Hal ini sangat terasa di kalangan orang tua atau individu dengan tingkat literasi digital yang rendah (Yulanda & Frinaldi, 2023). Penelitian ini penting untuk menjamin bahwa masyarakat paham dan dapat menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan baik sebagai pengganti KTP-e. Oleh karena itu, pemerintah harus terus menyebarkan informasi tentang cara aktivasi dan keuntungan dari aplikasi IKD sebagai pengganti KTP-e. IKD memiliki potensi yang besar untuk menjadi pilar utama dalam administrasi kependudukan di masa mendatang, meski masih ada beberapa kendala yang perlu dihadapi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan IKD di instansi tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menilai kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru.

Menurut Moleong (2016) dalam (Mahsunah & Supriyanto, 2023) Penelitian kualitatif deskriptif merupakan suatu pendekatan penelitian yang menghasilkan data dalam bentuk deskripsi yang disajikan melalui kata-kata tertulis. Data ini diperoleh dari beragam pernyataan lisan serta hasil observasi yang dilakukan.

Metode penelitian ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman tentang peristiwa yang dialami subjek penelitian, dan kemudian untuk memberikan penjelasan dan penulisan tentang apa yang sebenarnya terjadi. Pada tahap awal penelitian data dikumpulkan, diklasifikasi, dan kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Analisis ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman sistematis tentang sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Sumber data dalam penelitian ini seperti

Data Primer dan sekunder. Data Primer adalah informasi yang diperoleh melalui penelitian langsung terhadap subjek, menggunakan metode wawancara dan observasi. Data ini berfokus pada aspek kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Sedangkan Data sekunder adalah didapat dari referensi bacaan, seperti studi literatur yang meliputi artikel, sumber dari internet ataupun sumber-sumber lainnya yang terkait dengan Identitas Kependudukan Digital. Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut : Wawancara. Wawancara adalah serangkaian pertanyaan yang dilakukan secara lisan dan langsung antara dua orang dengan berhadapan muka dengan tujuan yang telah ditetapkan. Adapun narasumber peneliti dalam hal ini adalah Murdinal Guswandi, S.STP, M.M. selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Observasi. Observasi merupakan metode fundamental dalam pengumpulan data. Yang dimaksud dengan observasi di sini adalah untuk mendapatkan gambaran langsung dari kondisi di lapangan. Dalam konteks ini, tujuan observasi adalah mengamati secara langsung pelayanan administrasi kependudukan berbasis online melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital, yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Pada analisis data dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah yang diusulkan oleh Miles dan Huberman, yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Dalam proses ini, alat analisis yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml pada tahun 1990. Teori ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Pelayanan publik administrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Pekanbaru dilaksanakan menurut Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan informasi elektronik yang berfungsi untuk menampilkan data dan dokumen kependudukan melalui aplikasi digital yang dapat diakses melalui *smartphone*.

Tujuan keberadaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) tercantum dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. IKD hadir untuk mendukung pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses digitalisasi. Selain itu, IKD bertujuan untuk meningkatkan penggunaan digitalisasi dalam pengelolaan data kependudukan, menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, serta mempercepat pertukaran layanan antara publik dan swasta melalui proses digital. Tidak kalah penting, IKD juga memastikan keamanan kepemilikan identitas melalui kerangka verifikasi yang dirancang untuk mencegah kesalahan representasi dan kebocoran informasi (Salsa Bella & Widodo, 2023).

Kualitas pelayanan publik Identitas Kependudukan Digital sudah terlaksana dengan cukup baik. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik dalam hal ini bertindak dengan cukup baik dalam mengembangkan aplikasi IKD ini pada masyarakat. Pada awalnya pemerintah menerapkan aplikasi ini dengan langkah yang bertahap.

Mulanya penerapan Identitas Kependudukan Digital dilakukan pada pegawai pemerintahan yang dinilai tanggap dalam menerima informasi terkait, kemudian pemerintah mengadakan sosialisasi pada masyarakat mengenai aplikasi IKD ini dengan hal-hal yang mudah diterima masyarakat seperti pengadaan *event-event Car free day*, acara Hut Kota Pekanbaru dan sebagainya. Dengan adanya hal ini diharapkan adanya partisipasi masyarakat akan peka dengan adanya IKD ini.

2. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Bukti langsung (*tangible*) merujuk pada bentuk fisik yang tersedia di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru, khususnya dalam layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini dimaksudkan untuk menunjukkan keberadaan layanan tersebut kepada pihak eksternal. Daya tarik terhadap sarana dan prasarana merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dengan baik, demi memastikan bahwa pelayanan dapat dilaksanakan dan disampaikan secara optimal.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang baik dan memadai untuk pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru akan sangat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan para pemohon. Oleh karena itu, dalam layanan Identitas Kependudukan Digital, telah dilengkapi dengan peralatan dan teknologi yang layak untuk menyediakan layanan yang optimal bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, diperoleh

gambaran bahwa sarana dan prasarana pendukung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah dinilai cukup baik, sebagaimana yang telah dikatakan oleh narasumber terkait bahwa perkembangan manusia yang dinamis harus diikuti oleh perkembangan sarana dan prasarana yang sesuai. Hal ini menjelaskan bahwa dengan semakin banyaknya pengguna layanan yang ada juga telah membuat disdukcapil beradaptasi dengan cara membuat perkembangan terbaru pada hal sarana dan prasarana.

Dalam hal kemudahan akses, masyarakat dapat menjelaskan bahwa untuk mengajukan permohonan, mereka perlu mengunduh aplikasi terkait melalui *Play Store* yang tersedia di *smartphone* mereka. Alur akses permohonan dalam aplikasi dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memahami cara penggunaan aplikasi IKD. Namun, untuk mengakses aplikasi tersebut masih terdapat beberapa kendala pada sebagian masyarakat, yang dimana masalah utama yang umum terjadi adalah masalah jaringan pada pengguna *smartphone* yang sering mengalami gangguan.

Pada aspek penampilan petugas menunjukkan bahwa penampilan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku pada Disdukcapil Kota Pekanbaru. Sedangkan dalam hal kedisiplinan petugas, ini sudah berjalan dengan baik dan didukung oleh pengawasan yang ketat. Hal ini terlihat jelas dari ketepatan waktu masuk dan pulang kerja. Selain itu, petugas juga menunjukkan kedisiplinan yang baik dalam melaksanakan tugas mereka, selalu tepat waktu dan penuh tanggung jawab.

3. Reliability (Kehandalan)

Aspek Kehandalan (*Reliability*) merujuk pada kemampuan petugas Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan. Ini mencakup seberapa dapat diandalkannya para petugas dalam melayani masyarakat, baik dalam hal ketepatan waktu maupun kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku (Sari et al., 2022).

Dalam aspek ini berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, Keandalan petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sesuai dengan waktu dan peraturan yang berlaku, telah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat secara langsung terhadap kemampuan petugas dalam melayani masyarakat secara langsung dan *face-to-face* sesuai dengan jam kerja dan Standar Prosedur Operasional (SOP) yang berlaku. Kehandalan petugas juga terlihat pada bagaimana petugas berusaha menyelesaikan tugas mereka dalam melayani masyarakat sebelum jam istirahat mereka.

Kriteria kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat teknologi seperti komputer, telah menunjukkan perkembangan yang positif. Hal ini disebabkan oleh pendidikan dan pelatihan yang telah diberikan kepada mereka dalam menjalankan tugas masing-masing dengan menggunakan alat tersebut. Berdasarkan observasi yang dilakukan, tampak bahwa para petugas menunjukkan sikap profesional dalam mengoperasikan komputer, dan tidak terdeteksi adanya kendala.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kesediaan dan kemauan petugas dalam memberikan layanan yang diperlukan masyarakat dengan cepat. Hal ini mencakup mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat dengan memuaskan, seperti memberikan informasi yang akurat dan melakukannya dengan penuh perhatian. Oleh karena itu, petugas perlu siap untuk membantu pengguna layanan dengan baik, serta memberikan dukungan yang dibutuhkan (Abrianto, Daswati, 2024).

Pada aspek daya tanggap oleh petugas dianggap cepat dan responsif, respon yang baik dari petugas adalah dengan cara memberikan solusi langsung pada masyarakat yang mengalami kendala pada pelayanan Identitas Kependudukan Digital ini dikarenakan masyarakat berhadapan langsung dengan para petugas pelayanan. Hal ini membuat petugas secara kondusif mengetahui masalah apa yang dialami masyarakat dan solusi apa yang tepat dalam mengatasinya.

Sedangkan pada respon terhadap permasalahan terkait aplikasi IKD dapat dinilai bahwa sudah berjalan cukup baik. Namun masih terdapat beberapa kekurangan pada aplikasi IKD ini yang dimana proses pengaduan keluhan masyarakat tidak hanya terbatas pada pelayanan IKD saja, tetapi juga pada pelayanan lainnya yang terikat pada Disdukcapil Kota Pekanbaru. Hal ini menyebabkan perlunya wadah khusus untuk mengajukan keluhan yang berfokus pada pelayanan IKD saja.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini hanya sebuah wadah bagi masyarakat untuk mempermudah mengakses dokumen tanpa harus membawa barang bersangkutan. Masyarakat hanya perlu mengakses dokumen tersebut dengan cara mengaksesnya melalui *smartphone* masing-masing. Hal ini menyebabkan tidak adanya akses pada aplikasi untuk mengungkapkan kendala-kendala atau keluhan terkait. Masyarakat perlu datang ke Disdukcapil secara langsung jika ingin membuat keluhan terkait Identitas Kependudukan Digital dan mendapatkan respon petugas untuk menyelesaikan keluhan tersebut.

5. *Assurance* (Jaminan)

Salah satu yang diperhatikan penulis terhadap pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Sumber daya manusia yang terampil dan jujur adalah faktor penting dalam proses pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Pekanbaru ini.

Berdasarkan hasil temuan wawancara dan pengamatan penulis di lapangan tentang kualitas layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Pekanbaru, penulis dapat menyimpulkan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna yang menggunakan layanan tersebut sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan petugas yang bertugas terutama di bagian pelayanan IKD ini sudah diseleksi berdasarkan kualifikasi yang dibutuhkan dan petugas juga telah mendapatkan pelatihan yang mendalam tentang tugas dan tanggung jawab mereka.

Pada aspek kemampuan dalam memberikan jaminan akan keamanan dan privasi data pada pengguna pelayanan aplikasi IKD ini, pemerintah telah berkomitmen untuk menjaga privasi dan keamanan data pribadi masyarakat. Pengguna akan dilindungi oleh regulasi yang ketat di bawah Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang baru disahkan tahun 2023. Data hanya bisa diakses dengan izin pemilik identitas, dan sistem ini akan terus diperbarui untuk memastikan keamanannya.

Berdasarkan hasil wawancara juga telah menyatakan bahwa aplikasi ini berada dibawah naungan Kemendagri nasional yang dimana pasti ada tenaga ahli yang berperan untuk mengamankan data IKD ini. Namun, privasi pada data IKD ini juga bergantung pada masyarakat sendiri dikarenakan data privasi ini menggunakan *smartphone* masing-masing yang dimana hal ini menjadi tanggung jawab penggunanya. Kombinasi antara keamanan yang diterapkan oleh penyedia layanan dan kesadaran pengguna akan risiko serta perlindungan privasi adalah kunci untuk menjaga data tetap aman.

Dengan demikian maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ditinjau dari dimensi *assurance* (Jaminan) telah berjalan dengan baik.

6. Empathy (Empati)

Empati dibutuhkan untuk kelangsungan pelayanan guna mendapatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Konsep empati berfokus pada upaya memberikan perhatian dan kepedulian yang mendalam terhadap masyarakat. Ini mencakup kemudahan dalam berkomunikasi, serta perhatian dan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan mereka (Putri, 2022).

Pada aspek mengutamakan dan mendahulukan kepentingan masyarakat dapat didefinisikan bahwa hal ini merupakan salah satu faktor yang dapat membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Seperti ketika halnya petugas yang bekerja memberikan perhatian dan fokusnya kepada masyarakat yang sedang mengajukan permohonan.

Adapun, berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa pimpinan instansi telah memberikan arahan khusus dan komitmen bersama untuk memberikan pelayanan sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Selain itu, hasil pengamatan penulis menunjukkan bahwa petugas yang bertugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat telah melaksanakan tugasnya dengan sangat teliti.

Selanjutnya, salah satu aspek sederhana namun sangat penting yang harus diperhatikan petugas adalah sikap ramah dan sopan. Bantuan ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat, sehingga mereka merasa lebih mudah untuk mengajukan permohonan bantuan, baik secara langsung maupun melalui layanan pengaduan. Pada aspek sikap ramah dan sopan, petugas diketahui menerapkan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) baik kepada orang lain maupun kepada sesama petugas mereka sendiri. Tujuan penerapan ini adalah untuk membuat tempat kerja menjadi tempat yang nyaman.

Sementara itu, penting juga untuk menganalisis indikator tidak diskriminatif. Indikator ini menunjukkan bahwa para petugas menerapkan prinsip keadilan secara merata kepada seluruh masyarakat, tanpa memihak berdasarkan penampilan atau faktor lainnya. Dengan demikian, setiap anggota masyarakat dilayani sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terkait kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital, dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dinilai cukup berkualitas, hal ini terlihat dari dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) bahwa sarana dan prasarana penunjang dinilai sudah cukup baik, Keandalan (*Reliability*) petugas pelayanan dalam melayani masyarakat sesuai dengan waktu dan aturan yang berlaku sudah berjalan dengan cukup baik. Daya Tanggap (*Responsiveness*) petugas dianggap cepat dan responsif, respon yang baik dari petugas dengan cara memberikan solusi langsung pada masyarakat yang mengalami kendala. Jaminan (*Assurance*) telah berhasil membangun kepercayaan masyarakat. Sementara itu, kepedulian (*Empathy*) petugas menunjukkan perhatian dan fokus yang besar terhadap kebutuhan masyarakat. Adapun proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dimulai dari pendaftaran pelayanan yang ada sudah berjalan cukup baik, namun masih terkendala pada beberapa hal seperti sering terjadi *down* pada *server*. Pelayanan Identitas Kependudukan Digital juga berjalan dengan peraturan yang berlaku dan sudah berjalan dengan relatif baik.

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah dilakukan, penulis mengidentifikasi dua faktor yang berperan sebagai penghambat, yaitu:

Adanya masalah *down* pada *server*, *server down* kendala yang muncul akibat *server* yang mengalami *down* disebabkan oleh kapasitasnya yang tidak mampu menampung jumlah pengajuan yang tinggi dari masyarakat.

Banyak masyarakat yang masih belum mengenal Identitas Kependudukan Digital dan cara penggunaan aplikasinya. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terutama pada masyarakat lansia. Umumnya sosialisasi terhadap Identitas Kependudukan Digital ini hanya terbatas pada *event-event* seperti *Car free day* yang cenderung dihadiri masyarakat yang bukan lansia.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menunjukkan kinerja yang relatif baik secara keseluruhan. Fasilitas yang tersedia sudah memadai, keandalan petugas dinilai sudah baik, dalam memberikan respon masyarakat juga dinilai sudah baik, petugas direkrut sesuai dengan kualifikasi yang berlaku, serta petugas menerapkan sikap profesionalisme dengan budaya 5S. Adapun kendala dalam pelayanan IKD, yaitu permasalahan pada *server* yang sering mengalami gangguan dan masih kurangnya sosialisasi menyeluruh mengenai penggunaan

aplikasi IKD kepada masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan penuh rasa syukur, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Elly Nielwaty, S.Sos., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi yang tiada henti. Bimbingan Ibu sangat berpengaruh dalam penyelesaian penelitian ini, dan saya bersyukur memiliki kesempatan untuk belajar di bawah arahan Ibu. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru atas kerjasama dan dukungan yang telah diberikan. Informasi serta data yang diperoleh dari pihak Dinas sangat membantu dalam kelancaran penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrianto, Daswati, N. (2024). Analisis kualitas pelayanan kesehatan di poliklinik gigi dan mulut unit pelaksana teknis rumah sakit umum daerah undata provinsi sulawesi tengah. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(4), 357–363.
- Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Mahsunah, I., & Supriyanto, D. (2023). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupeten Sumenep). *Jurnal Respon Publik*, 17(12), 66–73.
- Maryati, A., Arbain, T., & Syafari, M. R. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim C) Di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.20527/jpp.v5i1.7893>
- Muhammad Rusydi, & Dadang Mashur. (2024). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(3), 189–198. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v3i3.166>
- Oktaviani, L., Septian, E., & Junadi, J. (2024). Inovasi Pelayanan Ktp Digital Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bojonegoro. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(2), 512–525. <https://doi.org/10.37606/publik.v11i2.1103>
- Putri, A. D. (2022). Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pt. Bpr Pembangunan Kerinci. *JAN Maha*, 4(7), 67–82.
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>
- Sani, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangka Tengah. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 1–14. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.61>
- Sari, A. N., Engkus, & Pikri, F. (2022). Kualitas Pelayanan Kantor Pos Ujung Berung sebagai Upaya Menjaga Eksistensi di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(3), 38–51.

- <https://www.jurnaldialektika.com/index.php/piani/article/view/102>
- Sibuea, R. P., & Dewi, S. P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D'Nok Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie*, 4(2), 99–113. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i2.2800>
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Syafa Armia Zafira, & Oktarizka Reviandani. (2024). Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(6), 3007–3014. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i6.2099>
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Humaniora*, 7(2), 415–426.
- Yunita Saria, H.M.Chotibb, Joko Susantoc, Zepa Anggrainid, J. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 9(1), 53–62.