

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN
PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BATURAJA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik



Oleh :

ALFINA HANIFAH

07011382025191

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN
PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BATURAJA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

ALFINA HANIFAH
NIM 07011382025191

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 19 Januari 2024

Pembimbing

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001



Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN
PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BATURAJA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU**

SKRIPSI

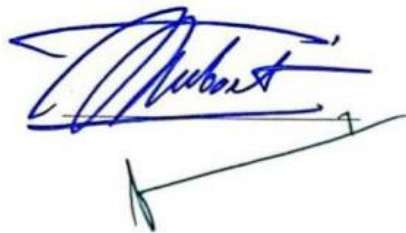
Oleh :

ALFINA HANIFAH

NIM. 07011382025191

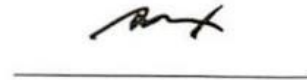
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 31 Januari 2024

DR. M. NUR BUDIYANTO, S.SOS., MPA
Pembimbing


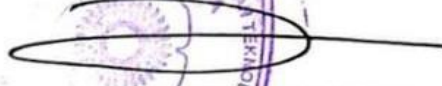



DR. ANDRIES LIONARDO, S.IP., M.SI
Penguji

DRS. MARDIANTO, M.SI
Penguji



Mengetahui,

 <p>Dekan FISIP UNSRI,  Prof. Dr. Alfirri, M.Si NIP. 196601221990031004</p>	<p>Ketua Jurusan  Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p>
---	---

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfina Hanifah
NIM : 07011382025191
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 5 Mei 2002
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan Etika Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan di skripsi ini dan/ atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keasliannya karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Palembang,



Alfina Hanifah
Alfina Hanifah
07011382025191

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”

-Umar bin Khattab-

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua dan saudara kandungku, yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan dan pengorbanan yang tiada henti-hentinya.
2. Dosen-dosenku yang selalu bersabar dalam membimbingku.
3. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat dalam setiap hal dan mendengarkan keluh kesah.
4. Almamater tercinta yang selalu menjadi kebanggaanmu.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten OKU. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang PIAK, PLH Sub Koordinator Pengolahan dan penyajian data, Admistrator Databest Kependudukan, Kepala Desa, Ketua RT dan Masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kajian penelitian yang didasarkan pada 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu : 1) Dimensi variabel Tangible 2) Dimensi variabel Reliability 3) Dimensi variabel Responsiviness 4) Dimensi variabel Assurance 5) Dimensi variabel Emphaty, menunjukkan 4 (empat) variabel termasuk dalam kategori “sangat baik” (dimensi Tangible, Reliability, dan Emphaty) sedangkan 2 dimensi termasuk dalam kategori “cukup baik” dan perlu ditingkatkan lagi yaitu dimensi *responsiviness* dan *assurance*. Penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten OKU dalam kualifikasi baik dan berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, IKD, Disdukcapil

Pembimbing



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

Palembang, 19 Januari 2024

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

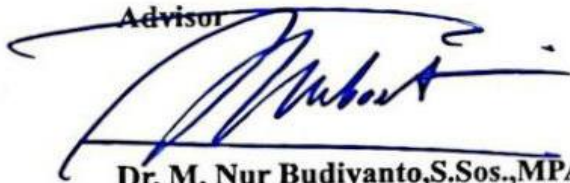
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research aims to describe the quality of public services at the Population and Civil Registration Service of Baturaja City, OKU Regency. This research is descriptive research using a qualitative approach. The resource persons in this research were the Head of the PIAK Division, PLH Sub-Coordinator for data processing and presentation, Population Databest Administrator, Village Head, RT Head and community service users as supporting informants. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation techniques. The research study is based on 5 (five) service dimensions, namely: 1) Tangible variable dimension 2) Reliability variable dimension 3) Responsiveness variable dimension 4) Assurance variable dimension 5) Emphaty variable dimension, showing 4 (four) variables included in the "very" category. good" (Tangible, Reliability and Emphaty dimensions) while 2 dimensions are included in the "fairly good" category and need to be improved further, namely the dimensions of responsiveness and assurance. The research concludes that the services at the Baturaja City Population and Civil Registration Office, OKU Regency are in good qualifications and quality.

Keywords : *Quality of Service, Socialization, IKD, Disdukcapil*

Advisor



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

Palembang, 19 January 2024

Chairman of the Public Administration Departement

Faculty of Sosial and Political Science

Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan Menurut Lupiyoadi dan Hamdani.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan Menurut Bambang Istianto	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan Menurut Lenvine.....	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan Menurut Sedarmayanti.....	11
2.2 Pelayanan Publik	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	12
2.2.2 Kualitas Standar Pelayanan Publik.....	13
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik	14
2.3 Identitas Kependudukan Digital (IKD)	16
2.3.1 Pengertian Identitas Kependudukan Digital (IKD)	16
2.3.2 Tujuan Identitas Kependudukan Digital (IKD)	17

2.3.3 Kelebihan Identitas Kependudukan Digital (IKD).....	17
2.3.4 Langkah-Langkah Pembuatan IKD	18
2.4 Penelitian Terdahulu	19
2.5 Kerangka Pikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Definisi Konsep.....	33
3.3 Fokus Penelitian.....	34
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	35
3.5 Informasi Penelitian	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7 Teknik Keabsahan Data	37
3.8 Teknik Analisa Data	40
3.8 Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Instansi	44
4.1.1 Profil Intansi	44
4.1.2 Visi dan Misi	45
4.1.3 Struktur Organisasi.....	46
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	46
4.1.5 Deskripsi Responden / Informan Penelitian	71
4.2 Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Program IKD di Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten OKU	73

4.2.1 Berwujud (<i>tangible</i>).....	73
4.2.2 Keandalan (<i>reability</i>).....	77
4.2.3 Ketanggapan (<i>responsiviness</i>)	79
4.2.4 Jaminan dan Kepastian (<i>assurance</i>)	81
4.2.5 Empati (<i>emphaty</i>)	83
4.3 Analisis Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Program IKD di Disdukcapil Kota Baturaja	85
4.4 Matriks Temuan Hasil Penelitian.....	86
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Kesimpulan	88
3.7 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	19
3.1 Fokus Penelitian	34
3.2 Jadwal Penelitian	42
4.1 Daftar Nama Informan Penelitian	72
4.2 Matriks Temuan Hasil Penelitian	86

DAFTAR GAMBAR

1.1 Masalah Utama Pelayanan Publik	2
3.1 Teknik Analisa Data	40
4.1 Gedung Instansi Disdukcapil Kota Baturaja	44
4.2 Struktur Organisasi Instansi	46
4.3 Alat Komunikasi Jaringan Data	74
4.4 Surat Edaran dan Jadwal Pelayanan Jemput Bola Pembuatan IKD	75
4.5 Kegiatan Aktivasi IKD	76
4.6 Surat Edaran Pelaksanaan E-Kinerja ASN di Kabupaten OKU	78
4.7 Loker Pelayanan IKD	79
4.8 Aplikasi IKD	83

DAFTAR SINGKATAN

IKD	: Identitas Kependudukan Digital
DISDUKCAPIL	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
KAB	: Kabupaten
OKU	: Ogan Komering Ulu
PIAK	: Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
SOP	: Standar Operasional Prosedur
ASN	: Aparatur Sipil Negara

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kahadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu”

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh derajat sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT, Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
3. Bapak Dr. Azhar, SH., M.Sc., LL.M., LL.D, Wakil Dekan I, Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd, Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si, Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya

4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya serta sebagai Dosen Pembimbing skripsi saya.
5. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Albawi. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
6. Pintu surgaku, Ibunda Eliza Wiliantina. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, semangat motivasi serta sujudnya selalu menjadi doa untuk kesuksesan anak-anaknya.
7. Kepada adikku, M. Iqbal Ramadhan. Terima kasih telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi.
8. Dhea Devina Handayani dan Inka Rahma Sari, selaku sahabat baik penulis yang telah banyak membantu, mendengarkan keluh kesah, serta terima kasih telah meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Nadia Arta Septia, selaku rekan seperjuangan dari Maba hingga saat ini, serta terima kasih sudah kebersamai dan berjuang dalam proses penyelesaian skripsi.
10. Annisa Fatian Rahmadanti dan Dini Indriani selaku sahabat perantauan MSIB yang telah membantu, dan banyak memberikan saran kepada penulis.
11. Sahabat terkasih, Fina, Nuradila, Tasya, Amania dan Holillah yang telah berbagi ilmu dan selalu memberi support kepada penulis.

12. Rekan Seperjuangan Mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2020, yang telah kebersamai selama melaksanakan proses perkuliahan.

13. Yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Alfina Hanifah. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin.

Penulis menyadari laporan ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Dengan demikian penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Palembang, 8 November 2023

Penulis,



Alfina Hanifah
NIM. 07011382025191

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

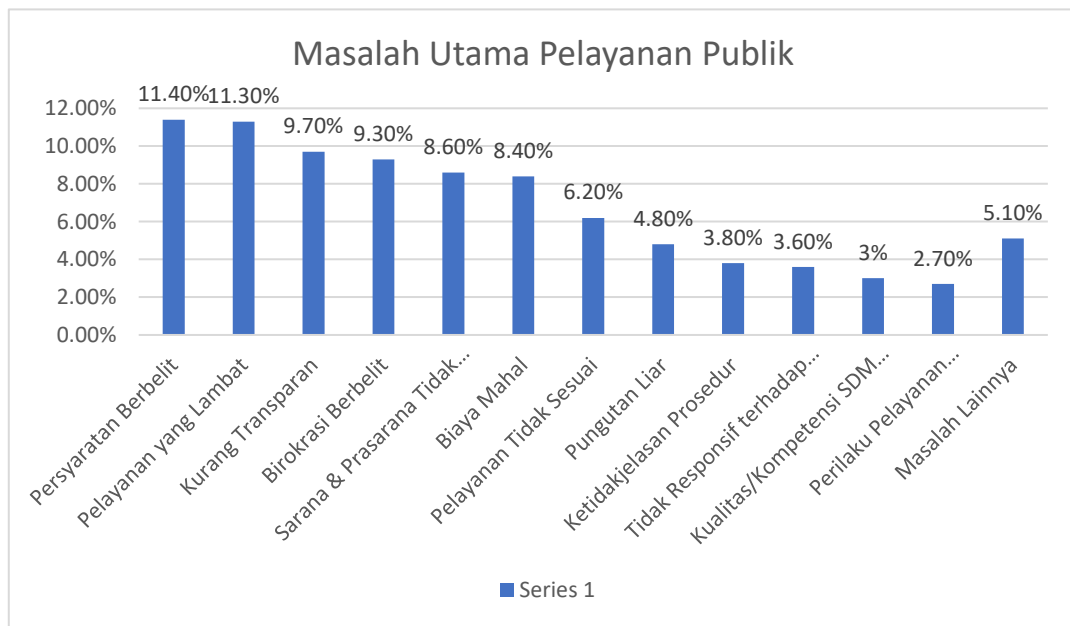
Pemerintah berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik yang baik bagi semua penduduknya. Hal ini terdapat pada Undang-undang Pasal 1 Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU ini, Pelayanan Publik dikenal sebagai suatu usaha yang dilakukakan oleh suatu instansi atau seorang birokrat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut. Namun pada kenyataan yang terjadi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada beberapa masalah mengenai pelayanan publik. Masalah tersebut yaitu seperti pelayanan publik yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai (Wahyuni, 2008). Hal ini juga terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat atau keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam hal pelayanan publik, pihak penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menerima dan merespons pengaduan, sebagaimana diatur dalam Pasal 48 Ayat (2) Undang-Undang Pelayanan Publik. Menurut hasil survey databoks.katadata.co.id menyebutkan bahwa dari 1.200 responden berusia 17 tahun ke atas atau yang sudah menikah menyatakan bahwa masalah utama pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu persyaratan berbelit sebanyak 11.4%, kemudian 11.3% terkait pelayanan yang lambat, lalu terdapat 9.7%

responden menyatakan pelayanan publik yang diberikan kurang transparan. Selanjutnya, sebanyak 9.3% responden menyatakan birokrasi berbelit, 8.6% berpendapat bahwa sarana dan prasarana yang tidak memadai, biaya mahal 8.4%, pelayanan tidak sesuai 6.2%, pungutan liar 4.8%, ketidakjelasan prosedur 3.8%, tidak responsif terhadap pengaduan (3,6%), kualitas/kompetensi sumber daya manusia rendah (3%), dan perilaku pelayanan kurang ramah (2,7%). Sementara sebanyak 5.1% responden mengatakan masalah lainnya dan 12.3% responden tidak tahu/tidak menjawab.

Gambar 1.1

Masalah Utama Pelayanan Publik



Sumber : databoks.katadata.co.id

Meninjau masalah diatas, berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan isu yang sangat penting karena tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan

semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, tidak jelas atau kurang transparansi dan lambat. Untuk menyelesaikan masalah pelayanan publik tersebut maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pada suatu instansi pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik terbagi dalam 3 kelompok yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif. Salah satu pelaksanaan dari pelayanan publik yaitu melayani administrasi kependudukan yang ada di instansi pemerintah.

Dalam peraturan pemerintah pada Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor

8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan sangat penting, karena sejak lahir hingga meninggal, manusia terikat dengan urusan-urusan administratif mulai dari akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), hingga akta kematian. Selain itu, dari administrasi kependudukan tersebut akan menghasilkan data kependudukan yang berguna untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Secara empiris setelah dilakukan observasi , maka di Kabupaten Ogan Komering Ulu terutama Kota Baturaja, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan administrasi kependudukan salah satunya yaitu :

1. Belum terjangkaunya pelayanan administrasi publik sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki kelengkapan administrasi kependudukan yang sesuai
2. Kurangnya program sosialisasi IKD kepada masyarakat oleh pegawai Disdukcapil Kota Baturaja, sehingga masyarakat kurang mengetahui pentingnya tentang penggunaan layanan digital yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD).
3. Terdapat kendala yang terjadi ketika penggunaan aplikasi IKD seperti aplikasi yang lamban ketika pengaksesan.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi Direktorat Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri untuk digitalisasi dokumen kependudukan yang saat ini digunakan oleh penduduk Indonesia

ke dalam handphone baik itu berupa foto, ataupun *QR Code* dan diharapkan dapat membuat pelayanan adminduk menjadi semakin mudah, cepat, efektif dan efisien, Identitas Kependudukan Digital juga dapat menghemat anggaran pengadaan blangko KTP-el. Data Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kab. OKU adalah 3.494 Pemohon, terhitung dari tahun 2023-2024. Menurut penelitian terdahulu yang diteliti oleh Rio Tryanda Kurniawan, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah berjalan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.

Meninjau data diatas dan latar belakang masalah yang telah dilakukan penulis dalam perkembangannya perlu dikaji lebih dalam fenomena tersebut terutama yang terkait dengan kualitas pelayanan, dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu”.

1.2 Rumusan Masalah

Mengingat uraian yang dikemukakan pada latar belakang penelitian diatas maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja?
2. Apa saja Faktor Penghambat Dan Pendukung Program IKD di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja.
2. Mengetahui dan menganalisis apa saja faktor penghambat dan pendukung program IKD di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan diperoleh beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam perihal kualitas pelayanan publik tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Baturaja

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi yang bermanfaat dan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk melakukan perbaikan khususnya tentang peningkatan kinerja aparatur capil dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Disdukcapil Kota Baturaja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan atau referensi guna melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang *Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital*. Diakses pada tanggal 11 November 2023. Pukul 08.10. https://dukcapil.kalbarprov.go.id/c_/uploads/permendagri-nomor-72-tahun-2022.pdf
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 80–88. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- Rakhman, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. *Publika*, 4(9), 1–7.

Yusrizal, M. H. (2018). KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 96–103.

Zafira, S. A., & Hertati, D. (2023). Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Rungkut Kidul Guna Meningkatkan Pelayanan Adminduk Berbasis Digital. *Dedikasi: Jurnal Pengabdian* 3, 144–152.

<http://www.jurnalstkipmelawi.ac.id/index.php/JDPM/article/view/1179>

Buku :

Efrita Edi, S.P., M.P. (2023). Teknik Penulisan Karya Ilmiah. Depok : Rajawali Pers.

Diakses pada 12 Oktober 2023, pukul 09:30 WIB.

Yusuf Muri, M.Pd. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif & Penelitian

Gabungan. Jakarta: KENCANA. Diakses pada 12 Oktober 2023, pukul

13:20 WIB.