



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN AKTIVASI IDENTITAS
KEPENDUDUKAN DIGITAL OLEH SUKU DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP.)

Deliana Putri

213515516117

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

2025



UNIVERSITAS NASIONAL

***SERVICE QUALITY OF DIGITAL IDENTITY CARD ACTIVATION BY
THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION DEPARTMENT OF
THE SOUTH JAKARTA ADMINISTRATIVE CITY***

SKRIPSI

Submitted as partial fulfillment of the requirements for the
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP.)

Deliana Putri

213515516117

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

2025



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Deliana Putri
NPM : 213515516117
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 8 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Deliana Putri
NPM : 213515516117
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan

Jakarta, 17 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dekan FISIP Universitas Nasional

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Deliana Putri
NPM : 213515516117
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si
Penguji I : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si
Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta, 14 Maret 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deliana Putri

NPM : 213515516117

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat

Jakarta, 8 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,


05AMX188714301

Deliana Putri

Kualitas Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan

Deliana Putri

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Nasional

Email: delianap789@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi mendorong pemerintah melakukan transformasi berbagai jenis kegiatan pemerintahan yang bersifat manual menjadi sistem digital, bernama Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan salah satu inovasi yang diperkenalkan oleh pemerintah untuk mendukung administrasi kependudukan berbasis elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan aktivasi IKD oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *bewujud (tangible)*, *keandalan (reliability)*, *ketanggapan (responsiveness)*, *jaminan (assurance)*, dan *empati (empathy)*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan aktivasi IKD telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Kendala utama yang ditemukan meliputi ruang tunggu pelayanan yang tidak luas, gangguan jaringan internet, keterbatasan pemahaman teknologi oleh masyarakat, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Kesimpulannya, kualitas pelayanan aktivasi IKD di Jakarta Selatan telah menunjukkan progres yang positif, namun masih memerlukan peningkatan dalam beberapa aspek edukasi masyarakat, infrastruktur digital, serta penguatan sistem keamanan data.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital, Administrasi Kependudukan, Jakarta Selatan

Service Quality of National Digital Identity Card Activation by The Population and Civil Registration Department of The South Jakarta Administrative City

Deliana Putri

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Nasional

Email: delianap789@gmail.com

ABSTRACT

Technological developments encourage the government to transform various types of manual government activities into a digital system, called the Electronic-Based Government System. Digital Population Identity (IKD) is one of the innovations introduced by the government to support electronic-based population administration. This study aims to analyze the quality of IKD activation services by the Population and Civil Registration Office of South Jakarta City based on five SERVQUAL dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research uses qualitative methods with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results showed that IKD activation services have been running quite well, but there are still some obstacles that need to be improved. The main obstacles found include a less spacious service waiting room, internet network disruptions, limited understanding of technology by the community, and concerns about personal data security. In conclusion, the quality of IKD activation services in South Jakarta has shown positive developments, but still needs improvement in several aspects, namely public education, digital infrastructure, and strengthening data security systems.

Keywords: *Service Quality, Public Service, Digital Population Identity, Population Administration, South Jakarta*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah menciptakan alam semesta serta atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan”** dengan sebaik-baiknya juga tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari sempurna, terdapat banyak kesalahan dan kekeliruan baik pada teknik penulisan maupun materi pembahasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca yang dapat dijadikan masukan guna memperbaiki kesalahan dalam penyempurnaannya, sehingga diharapkan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan dalam penerapannya dimana mendapat hasil sesuai dengan yang dituju.



Jakarta, 20 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Batasan Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Konsep	24
2.2.1 Kualitas	24
2.2.2 Pelayanan	25
2.2.3 Kualitas Pelayanan	27
2.2.4 Aktivasi Identitas Kependudukan Digital	29
2.3 Teori	31
2.4 Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34

3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Informan Penelitian	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	37
3.3.2 Sumber Data	38
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data	39
3.4.1 Triangulasi Data	39
3.4.2 Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Kota Jakarta Selatan	42
4.1.2 Gambaran Umum Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan	45
4.1.3 Gambaran Umum Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	50
4.2 Kualitas Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan	56
4.2.1 Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	56
4.2.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	72
4.2.3 Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	82
4.2.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	89
4.2.5 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	95
4.3 Hasil Penelitian	104
4.3.1 Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	104
4.3.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	106
4.3.3 Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	108
4.3.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	110
4.3.5 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	112
BAB V PENUTUP	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran	116

5.2.1 Saran Teoritis.....	116
5.2.2 Saran Praktis	116
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	123



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi IKD di <i>Google Play Store</i>	4
Gambar 1.2 Tampilan Dokumen Kependudukan yang Terintegrasi dengan IKD	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Letak Geografis Kota Jakarta Selatan	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Sudin Dukcapil Jakarta Selatan	48
Gambar 4.3 Pelayanan Jemput Bola dalam Hari Bebas Kendaraan Bermotor	54
Gambar 4.4 Pintu Kedatangan dan Locket Antrean Pelayanan	58
Gambar 4.5 Locket Layanan Priritas	58
Gambar 4.6 Kursi Tunggu Khusus/Prioritas	59
Gambar 4.7 Toilet Khusus	59
Gambar 4.8 Parkiran Khusus	59
Gambar 4.9 Fasilitas Pendukung Khusus/Prioritas	59
Gambar 4.10 Ruang Pelayanan	63
Gambar 4.11 Kursi Tunggu dalam Ruang Pelayanan	66
Gambar 4.12 Ruang Bermain Anak	67
Gambar 4.13 Rapat Monitoring Pegawai Secara Berkala	75
Gambar 4.14 Proses Pelayanan dan Penetapan Standar Pelayanan	78
Gambar 4.15 Bentuk Motivasi kepada Pegawai	84
Gambar 4.16 Kanal Pengaduan Masyarakat	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Tahun 2023)	6
Tabel 1.2 Jumlah Masyarakat Pengguna Aplikasi IKD pada Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Tahun 2024)	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Informan Penelitian	36
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Jakarta Selatan Tahun 2020-2023 ...	44
Tabel 4.2 Distribusi Penduduk Tiap Kecamatan di Kota Jakarta Selatan Tahun 2023	44
Tabel 4.3 Jumlah Masyarakat Pengguna Aplikasi IKD pada Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Tahun 2024)	53
Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Pelayanan Jemput Bola Perekaman KTP-el dan Aktivasi IKD di Sekolah	54
Tabel 4.5 Pelayanan Jemput Bola Perekaman KTP-el dan Aktivasi IKD dalam Jenjang Sekolah Tahun 2023 – 2024	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Permohonan Penelitian Tertuju Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta	123
Lampiran II Surat Permohonan Penelitian Tertuju Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan	124
Lampiran III Pedoman Wawancara Informan Kunci	125
Lampiran IV Pedoman Wawancara Informan Utama	128
Lampiran V Pedoman Wawancara Informan Pendukung	131
Lampiran VI Transkrip Wawancara Informan Kunci	133
Lampiran VII Transkrip Wawancara Informan Kunci	138
Lampiran VIII Transkrip Wawancara Informan Utama	142
Lampiran IX Transkrip Wawancara Informan Utama	148
Lampiran X Transkrip Wawancara Informan Utama	154
Lampiran XI Transkrip Wawancara Informan Pendukung	160
Lampiran XII Transkrip Wawancara Informan Pendukung	163
Lampiran XIII Transkrip Wawancara Informan Pendukung	166
Lampiran XIV Transkrip Wawancara Informan Pendukung	169
Lampiran XV Transkrip Wawancara Informan Pendukung	172