



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN PADA LAYANAN AKTIVASI
APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI
KOTA DEPOK**

SKRIPSI

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

Muhammad Farhan Fadhilah

203515516062

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

***QUALITY OF SERVICE ON SERVICES ACTIVATION OF
DIGITAL IDENTITY APPLICATIONS IN DEPOK CITY***

SKRIPSI

*Submitted as one of the requirements to obtain
degree of Bachelor of Public Administration (S.AP)*

Muhammad Farhan Fadhilah

203515516062

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

February 2024



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Farhan Fadhilah
NPM : 203515516062
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Layanan Aktivasi Aplikasi
Identitas Kependudukan Digital Di Kota Depok
Disahkan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 30 Januari 2024

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Farhan Fadhilah
NPM : 203515516062
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Layanan Aktivasi Aplikasi
Identitas Kependudukan Digital Di Kota Depok
Disahkan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

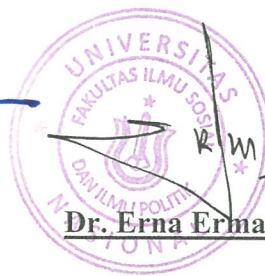
Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 28 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

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



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Muhammad Farhan Fadhilah

NPM : 203515516062

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Layanan Aktivasi Aplikasi
Identitas Kependudukan Digital Di Kota Depok

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. Erna Ermawati Chotim, M.Si

Penguji 1 : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji 2 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : /Februari/2024



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Farhan Fadhilah

NPM : 203515516062

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Layanan Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Depok

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 penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 20 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Farhan Fadhilah

ABSTRAK

Nama : Muhammad Farhan Fadhilah

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Layanan Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Depok

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

Pemerintah melalui Ditjen Dukcapil Kemendagri menghadirkan suatu inovasi terkini pada pelayanan penduduk yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD). Aplikasi Identitas Kependudukan Digital merupakan hasil dari penyesuaian kebutuhan masyarakat yang tertuang dalam bentuk inovasi guna mengatasi permasalahan pada kepemilikan KTP-el. Sebagai suatu kebijakan baru, pemerintah memiliki target sebesar 25% untuk jumlah capaian aktivasi IKD di setiap daerah. Namun, dalam hal ini Kota Depok dalam penyelenggaraan layanan aktivasinya baru mencapai kurang dari 2,5% dari target serta menjadi salah satu kota terendah dalam capaian aktivasi IKD, jika dibandingkan kota-kota seperti Jabotabek. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada layanan aktivasi aplikasi identitas kependudukan digital yang terselenggara di Kota Depok guna untuk dapat memenuhi capaian target penerima layanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan dilihat dari 5 (lima) indikator, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Sumber data yang digunakan bersumber dari data primer yang diperoleh secara langsung melalui informan dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil serta dokumen – dokumen yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada layanan aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Depok telah diselenggarakan secara berkualitas untuk masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat yang harus ditingkatkan yang dalam hal ini terkait sosialisasi program kebijakan Identitas Kependudukan Digital kepada masyarakat Kota Depok. Sehingga, dapat disimpulkan kembali bahwa pelayanan aktivasi IKD di Kota Depok telah terselenggara namun perlu adanya peningkatan dalam meningkatkan minat masyarakat.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital, Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok*

ABSTRACT

Name : Muhammad Farhan Fadhillah

Study Program : Public Administration

Title : Quality of Service on Services Activation of Digital Identity Applications in Depok City

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

The Government, through its Dukcapil Kemendagri Generation, has introduced an up-to-date innovation in the service of the population, namely Digital Population Identity (IKD). The application of Digital Populations Identity is the result of the adjustment of the needs of the community, which is dedicated in the form of innovation to address the problem of ownership of KTP-el. As a new policy, the government has a target of 25% for the number of ICT activation accesses in each district. However, in this case, the City of Depok in the maintenance of activation services has only reached less than 2.5% of the target and becomes one of the lowest cities in the access of IKD activation, when compared to cities like Jabotabek. The purpose of this research is to find out the quality of the service on the activation of the digital identity application that is organized in the City of Depok in order to be able to meet the target access of service recipients. The research uses descriptive qualitative methods by conducting interviews, observations, and documentation based on five (five) indicators, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The sources of data used are primary data obtained directly through informances and observations, while secondary data is derived from data in the population service and civilian records as well as documents - documents that have a connection with the problem to be investigated. The results of the research show that the quality of service on the activation service of the Digital Identity Application in Depok City has been qualitatively organized for the community. However, there is still something to be improved in its implementation that in this case relates to the socialization of the Digital Population Identity policy program to the City of Depok. Thus, it can be concluded again that the ICT activation service in the City of Depok has been organized but there is a need for improvement in raising public interest.

Keywords: Public Services, Digital Population Identity, Service Quality, Depok City Population and Civil Registration Office

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pada Layanan Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Depok”** ini tepat pada waktunya dan juga dengan sebaik-baiknya. Adapun tujuan dari penulisan proposal ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam tahap selanjutnya yaitu skripsi. Selain itu, skripsi ini juga bertujuan untuk menambah wawasan tentang pelayanan aktivasi aplikasi identitas kependudukan digital di Kota Depok bagi para pembaca dan juga bagi penulis.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan dan kekeliruan yang jauh dari kata sempurna, baik yang berkenaan dengan materi pembahasan maupun dengan teknik pengetikan tugas skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini antara lain kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Fidaus, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Manusia dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik saya.
6. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional dan juga sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga

dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran serta keikhlasannya atas masukan dan juga motivasinya selama proses penyusunan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi.

7. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional serta selaku Dosen Mata Kuliah Seminar Administrasi Publik yang telah memberikan banyak masukan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Khoirul Abror Ad-Dhuha Ghoni, S.AP., M.AP., selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
9. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi.
11. Seluruh staff Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negei yang telah bersedia untuk meluangkan waktu kepada peneliti dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan dengan ramah dan baik.
12. Seluruh staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Kesbangpol Kota Depok yang telah bersedia meluangkan waktu kepada peneliti dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan dengan ramah dan baik.
13. Terima kasih juga kepada beberapa masyarakat Kota Depok yang telah bersedia menjadi informan dan juga membantu saya dalam proses mendapatkan data informasi untuk skripsi ini.
14. Terima kasih kepada kedua orang tua saya, yaitu Bapak “Subardi, S.Pd.” dan Ibu “Yuli Asmiati, S.Pd.” yang paling saya cintai dan juga saya sayangi yang telah banyak membantu serta mendukung peneliti untuk selalu kuat dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan kepada Kaka dan adik penulis, yaitu

“Anisah Fajriawati, S.Hum., dan Sabrina Nurkaromah” yang telah memberikan bantuan maupun dukungan secara langsung ataupun tidak langsung hingga saat ini.

15. Terima kasih juga kepada kedua Kakek dan Nenek saya, yaitu Bapak “Alm. Asikin Sukarso” dan Ibu “Mudjiati” yang selalu memberikan dukungan dan nasihat dari awal perkuliahan hingga sampai penulisan skripsi ini serta menjadi orang tua kedua bagi saya.
16. Terima kasih juga kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai pada tahap sejauh ini.
17. Terima kasih juga kepada serial anime One Piece yang telah menjadi penghibur dan penyemangat secara tidak langsung bagi penulis hingga sampai pada tahap penyusunan skripsi ini.
18. Terima kasih juga kepada sahabat penulis yang sudah seperti saudara, yaitu Mochammad Alfaz Subur Wahyu, Alvira Ningrum, dan Silvi yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis hingga sampai pada tahap penyusunan skripsi ini. Kepada teman-teman “Kuliah 3 SKS”, Dandi, Riza, Adrian. Dan teman-teman penulis lainnya, Engkong dan Engkoh yang selalu memberikan motivasi, dukungan atau support selama penulisan skripsi ini.
19. Untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga tahap penyusunan skripsi ini di Universitas Nasional, yaitu Ahmad Said, Taufik Hidayat, Raplih, Siti Nur Samsiah dan teman-teman angkatan 20 Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
20. Teman-teman satu bimbingan dosen pembimbing akademik yaitu, Mela Ria Sunata, Vianty Rahayu, dan Putri Almarinanti Kamilatunnisa. Dan teman-temang satu bimbingan skripsi yaitu, Annisa Putri Yanti, Anisa Hairani, Nining Setyaningsih, dan Taufik Hidayat yang sudah berbagi suka dan duka selama bimbingan dan penyusunan skripsi. Terima kasih atas perjuangannya untuk tidak menyerah selama proses tahap penyusunan skripsi ini.

21. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini tetapi tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga proses penyelesaian. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya serta membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu dan Saudara-Saudara sekalian.

Dalam penulisan skripsi ini, saya menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan dan kekeliruan yang jauh dari kata sempurna, baik yang berkenaan dengan materi pembahasan maupun dengan teknik pengetikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna memperbaiki kesalahan sebagaimana mestinya dan dapat memberikan kebermanfaatan untuk kita semua, Aamiin ya Allah.

Depok, 18 Januari 2024



Muhammad Farhan Fadhillah



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah / <i>Research Problem</i>	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1. Secara Teoritis.....	11
1.4.2. Secara Praktis.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Konsep Teori.....	20
2.2.1 Teori Pelayanan.....	20
2.2.2 Teori Pelayanan Publik.....	23
2.2.3 Teori Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.2.4 Teori Aktivasi.....	31
2.2.5 Identitas Kependudukan Digital.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan Penelitian.....	39
3.2 Penentuan Informan.....	40

3.3	Teknik Pengumpulan Data	43
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	47
3.4.1.	Teknik Pengolahan Data.....	47
3.4.2.	Analisis Data	48
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian.....	51
4.1.1	Sejarah dan Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	51
4.1.2	Tugas dan Fungsi.....	52
4.1.3	Visi dan Misi	57
4.1.4	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	58
4.1.5	Layanan Publik Identitas Kependudukan Digital (IKD)	58
4.2	Hasil Penelitian	61
4.2.1	Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Depok.....	61
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
4.3.1.	Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Depok.....	104
BAB V PENUTUP.....		121
5.1.	Kesimpulan	121
5.2.	Saran	123
5.2.1.	Saran Teoritis	123
5.2.2.	Saran Praktis.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....		125
LAMPIRAN		129
DOKUMENTASI.....		165
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		169

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna E-KTP Di Kota Depok.....	6
Tabel 1. 2 Jumlah Masyarakat Pengguna Aplikasi IKD Pada JABODETABEK...	7
Tabel 1. 3 Jumlah Aktivasi IKD Kecamatan Kota Depok.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Informan Peneliti.....	41
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4. 1 Partisipasi IKD Kota Depok	114



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	34
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4. 1 Lokasi Gedung Dibaleka II Kota Depok.....	51
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	58
Gambar 4. 3 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	59
Gambar 4. 4 Tampilan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	60
Gambar 4. 5 Standar Spesifikasi Komputer Pelayanan IKD	106
Gambar 4. 6 Pamflet Informasi Identitas Kependudukan Digital.....	109
Gambar 4. 7 Ruang Tunggu Disdukcapil.....	109
Gambar 4. 8 Fasilitas Disdukcapil Kota Depok.....	110
Gambar 4. 9 SOP Pendaftaran dan Penerbitan IKD	112
Gambar 4. 10 Jumlah Aktivasi IKD Di Kecamatan Kota Depok	115
Gambar 4. 11 Sosialisasi Identitas Kependudukan Digital Di Media Sosial.....	117
Gambar 4. 12 Sosialisasi Identitas Kependudukan Digital Di Universitas Gunadarma	117
Gambar 4. 13 SDM Disdukcapil Kota Depok	119



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara.....	129
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	134

