

KUALITAS PELAYANAN AKTIVASI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KELURAHAN KEDOPOK KECAMATAN KEDOPOK KOTA PROBOLINGGO

Nunun Rina Indahyanti, Hadi Susanto, Sri Mulyani

Dispedukcapil Kota Probolinggo

ifaamalia.nr@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek penting yang dapat diukur untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak positif terhadap kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan. Kelurahan Kedopok, Kecamatan Kedopok, Kota Probolinggo merupakan salah satu wilayah yang menunjukkan perhatian serius terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan aktivasi IKD dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, dengan total responden sebanyak 62 orang yang dipilih secara proporsional dari masing-masing RW. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif berdasarkan lima dimensi, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi termasuk dalam kategori kualitas pelayanan sangat tinggi. Dimensi Tangibles unggul pada aspek penampilan petugas yang rapi. Reliability menunjukkan keandalan pelayanan secara konsisten. Responsiveness mencerminkan daya tanggap tinggi, terutama dalam menyambut masyarakat dengan ramah. Assurance terlihat dari kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat. Sementara itu, Empathy ditunjukkan melalui perhatian individu yang diberikan petugas kepada masyarakat. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan aktivasi IKD di Kelurahan Kedopok dinilai sangat tinggi pada semua dimensi, yang mencerminkan komitmen aparaturnya dalam memberikan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Aktivasi Aplikasi, Identitas Kependudukan Digital, Kepuasan Masyarakat

Abstrack

Public service quality is a crucial aspect that can be measured to assess the level of public satisfaction. High-quality service positively influences public trust and comfort in accessing government services. Kelurahan Kedopok, located in Kecamatan Kedopok, Probolinggo City, is one of the administrative areas that pays serious attention to improving public service quality, particularly in the activation of the Digital Population Identity (IKD). This study aims to describe the quality of IKD activation services using a descriptive quantitative research method. The number of samples was determined using the Slovin formula, with a total of 62 respondents proportionally selected from each neighborhood unit (RW). The data were analyzed using a descriptive statistical method based on five SERVQUAL dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The findings show that all dimensions are categorized as having a very high level of service quality. The Tangibles dimension stood out in terms of the neat appearance of the service officers. The Reliability dimension demonstrated consistent service performance. The Responsiveness dimension showed a high level of readiness in assisting and welcoming citizens. The Assurance dimension reflected the officers' capability to meet public needs accurately. Lastly, the Empathy dimension was evident in the personal attention given to each community member. In general, the quality of IKD activation services at Kelurahan Kedopok is rated very high across all dimensions, indicating the strong commitment of public service officers in providing excellent, citizen-centered services.

Keywords: Public Service, Service Quality, Application Activation, Digital Population Identity, Public Satisfaction

Pendahuluan

Keterbatasan jumlah SDM ataupun aparatur didalam pemberian pelayanan dapat mempengaruhi suatu kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Dalam hal ini masyarakat akan mengalami keterlambatan dalam hal penerimaan pelayanannya. Keterlambatan penerimaan layanan yang diterima oleh masyarakat menimbulkan adanya tidak sesuaian antara standar yang telah ditetapkan dengan pelayanan yang seharusnya terselenggara, yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Pemberian pelayanan yang berkualitas, sangat mempengaruhi minat masyarakat untuk pengaktifasian IKD. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat menjadi faktor penentu dalam pelaksanaan pelayanan aktivasi identitas kependudukan digital. Kualitas pelayanan publik dapat menjadi suatu acuan dalam menilai penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi publik ataupun aparatur sebagai pelaksana pelayanannya. Dalam menilai kualitas pelayanan tersebut terdapat berbagai teori yang dapat menjadi suatu gambaran dalam mengetahui kualitas pelayanan. Salah satu teori kualitas pelayanan publik adalah teori Parasuraman, Berry dan Zeithml dengan lima dimensi yaitu tangibel, reliability, responsiviness, assurance, empathy.

Kehadiran inovasi IKD dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat sehingga terciptanya efektivitas dan efisiensi. Namun inovasi yang tercipta tersebut akan menjadi percuma jika tidak dibarengi dengan peningkatan pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu dalam hal ini perlu adanya peningkatan-peningkatan dalam pelayanan publik, peningkatan tersebut diantaranya seperti peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) atau aparatur dan lain sebagainya. Peningkatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap aktivasi IKD. Semakin tinggi minatnya untuk aktivasi, maka semakin cepat juga penerapan serta pemanfaatan IKD bagi masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk membahas sebuah penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kedopok Kecamatan Kedopok Kota Probolinggo” Pada pelaksanaan suatu pelayanan menurut Edwards III dalam Putra (2018), berpendapat bahwa pelaksanaan pelayanan ditentukan oleh suatu kebijakan dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya antara lain:

- 1) Komunikasi. Pada dasarnya komunikasi merupakan elemen yang sangat penting dalam implementasi. Karena melalui komunikasi berbagai informasi yang berkaitan dengan kebijakan tersebut dapat diketahui oleh kelompok sasaran. Komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi antara lain dimensi transformasi atau penyampaian informasi kebijakan publik, kejelasan, dan konsistensi.

- 2) Sumber daya. Sumber daya merupakan tolak ukur dalam pelayanan kepada masyarakat karena dapat mendukung suatu kebijakan instansi terhadap pelayanan yang diberikan seperti sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya peralatan, sumber daya waktu.
- 3) Sikap implementor (disposisi). Sikap pelaksana ini diartikan watak atau karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratik. Apabila para pelaksana kebijakan mempunyai karakteristik atau watak yang baik, maka dia akan melaksanakan kebijakan dengan baik sesuai dengan sasaran tujuan.
- 4) Struktur Birokrasi Pelaksana. Struktur organisasi merupakan yang mengatur tentang pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing orang yang ada dalam organisasi, struktur organisasi merupakan salah satu factor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik, karena akan menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2018). Menurut pendapat Siyoto & Sodik (2015), dijelaskan bahwa Metode penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang bersifat sistematis, tersusun dan memiliki konstruksi yang jelas dari awal hingga tahap pembuatan rencana pemeriksaan. Penelitian kuantitatif juga banyak melibatkan penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, hasil hingga pada kesimpulan penelitian, penelitian kuantitatif akan lebih baik jika dibarengi dengan gambar, tabel, grafik serta tampilan lainnya.

Dalam penelitian ini, penggunaan metode deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menguraikan bagaimana kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kedopok Kecamatan Kedopok Kota Probolinggo dalam layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel yaitu kualitas pelayanan publik dan beberapa dimensi serta terdiri beberapa indikator pengukuran. Parasuraman, Berry dan Zeithml mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai gambaran suatu tanggapan evaluatif pelanggan terhadap suatu pelayanan dalam waktu tertentu. Berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan dapat menentukan tingkat penting suatu kualitas pelayanan yang ada dalam suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kemampuan Kelurahan Kedopok Kecamatan Kedopok Kota Probolinggo dalam memberikan pelayanan yang bermutu terhadap setiap masyarakat dan tindakan baik yang harus diberikan sehingga menghasilkan

suatu kepuasan bagi setiap masyarakat. Dalam penelitian ini teknik analisa data yang dilakukan adalah teknik deskriptif. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan tujuan memberi gambaran mengenai situasi yang terjadi dengan menggunakan analisa kualitatif. Data-data yang diperoleh dari hasil penelitian melalui keterangan responden dituangkan dalam bentuk tabel tunggal dengan menggunakan skala likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, yang berdasarkan pada definisi operasional yang telah ditetapkan. Bentuk kuesioner ini adalah tertutup yaitu jawabannya harus dipilih responden berdasarkan pilihan yang disediakan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif adalah suatu bentuk penjelasan hasil penelitian yang bersifat memaparkan se jelas-jelasnya tentang apa yang diperoleh di lapangan, dengan cara memaparkan dan menyusun suatu keadaan secara sistematis sesuai dengan teori yang ada untuk menarik kesimpulan dalam upaya pemecahan masalah. Sebelum menentukan klasifikasi kualitas pelayanan publik maka ditentukan interval kelas sebagai pengukuran, yaitu:

$$\text{Interval Kelas (I)} = \frac{\text{Nilai tertinggi (H)} - \text{Nilai terendah (L)}}{\text{Banyaknya kelas (K)}}$$

$$\text{Interval Kelas (I)} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Maka untuk menentukan kategori kualitas pelayanan publik dengan nilai batasan sebagai berikut:

Tabel 3.4
Kategori Pengukuran

Skor	Prosentase	Kategori kualitas
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	Sangat rendah
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Rendah
2,51 – 3,25	62,75 – 81,25	Tinggi
3,26 – 4,00	81,26 – 100	Sangat Tinggi

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil penelitian tentang *tangibles* (bukti langsung) indikator penampilan petugas, responden memberikan skor paling tinggi yang berarti bahwa petugas dalam memberikan pelayanan berpenampilan dan berpakaian sangat rapi. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Tangkilisan dalam Sriwinarni, (2021), memaparkan prinsip-prinsip untuk dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik yang dapat dilihat dari faktor eksternal dan internal. Salah satu faktor eksternal adalah penampilan pegawai yang mencerminkan identitas sebagai pegawai sehingga dapat menimbulkan pandangan kepercayaan kepada pegawai tersebut, karena dengan berpakaian rapi dengan segala kelengkapannya membuat masyarakat merasa dilayani dengan baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Syahirah (2020), menyebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/ atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Hasil penelitian tentang *responsiveness* (daya tanggap) indikator petugas selalu menyambut masyarakat dengan sambutan, responden memberikan skor paling tinggi yang berarti bahwa petugas dalam memberikan pelayanan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Sesuai pendapat Moenir (2002) sasaran pelayanan adalah kepuasan dalam arti sejauh mana petugas di bidang pelayanan melaksanakan tugasnya untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan penuh ikhlas dan tanggung jawab. Daya tanggap merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kualitas. Kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan. Feigenbaum dalam Nasution (2005) mengemukakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).

Hasil penelitian tentang *assurance* (jaminan) indikator kemampuan petugas memenuhi kebutuhan masyarakat, responden memberikan skor paling tinggi yang berarti bahwa petugas dalam memberikan pelayanan selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik baik masyarakatnya. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, oleh sebab itu pelayanan harus difokuskan pada

pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya yang dalam hal ini adalah memberikan jaminan legalitasnya. Hal ini sudah sesuai dengan teori menurut Barata (2004) berkomunikasi berjalan lebih komunikatif, komunikator harus mampu menempatkan diri sebagai pengirim pesan yang baik dengan segala ide dan gayanya dalam berkomunikasi verbal maupun non verbal. Dalam memberikan pelayanan dibutuhkan komunikasi yang baik, seperti tingkat kesopanan dan keramahan kepada pelanggan. empaty dalam memberikan pelayanan adalah menunjukkan adanya perhatian atau kepedulian terhadap pengguna jasa secara individual. Komponen empati ini dapat dilihat dari kemudahan dalam mendapatkan informasi, kepedulian terhadap masalah yang dihadapi publik, perlakuan yang sama dan adil terhadap semua pihak yang membutuhkan layanan tanpa membedakan satu dengan lainnya.

Penutup

Ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Untuk memenuhi kepuasan kepada masyarakat, diharapkan pemberi pelayanan dapat terus menerus memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu diharapkan adanya dukungan masyarakat, pegawai harus terus menerus memperbaiki dan mencari inovasi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, transparansi, keterbukaan dan tanggung jawab pada era sekarang ini semakin tinggi, sehingga suatu lembaga wajib terus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan tentang kauliatas pelayanan aktivasi aplikasi identitas kependudukan digital di Kelurahan Kedopok Kecamatan Kedopok Kota Probolinggo sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung) Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aktivasi aplikasi identitas kependudukan digital tentang *tangibles* (bukti langsung) dalam kategori sangat tinggi, yang didominasi oleh penampilan petugas rapi.
2. *Reliability* (keandalan) Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aktivasi aplikasi identitas kependudukan digital tentang *reliability* (keandalan) dalam kategori sangat tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aktivasi aplikasi identitas kependudukan digital tentang *responsiveness*

(daya tanggap) dalam kategori sangat tinggi, yang didominasi oleh petugas selalu menyambut masyarakat dengan sambutan.

4. *Assurance* (jaminan) Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aktivasi aplikasi identitas kependudukan digital tentang *assurance* (jaminan) dalam kategori sangat tinggi, yang didominasi oleh kemampuan petugas memenuhi kebutuhan masyarakat.
5. *Empathy* Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aktivasi aplikasi identitas kependudukan digital tentang empati dalam kategori sangat tinggi, yang didominasi oleh petugas memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat.

Referensi

- Abdussamad (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo*. UBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo Volume VI Nomor 2 Desember 2019.
- Agustina (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*. EEAJ 8 (3) (2019) 1234-1248 Economic Education Analysis Journal Terakreditasi SINTA 5. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
- Anisa Tarliyah (2023). *Kualitas Pelayanan Penerbitan Ktp Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan*. Volume 14 Number 2 Hal. 520 – 533. Jurnal Administrasi Negara. Universitas Padjadjaran. Bandung
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bambang Istianto (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Datumongan (2021). *Implementasi Strategi Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kabupaten Mamasa* (Studi Kasus UPT. Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sumarorong). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Al Asyariah Mandar

- Desmi (2017). *Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Pada Puskesmas Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat*. Thesis.
- Eeusabius Leltakaeb (2022). *Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)*
- Fahira (2021). *Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)*. Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Malang
- Fernandus (2018). *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Skripsi. Fakultas Hukum. Universitas Lampung.
- Hardiansyah (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media. ISSN. 978-602-5568-21-3.
- Hartadi, I (2019). *Implementasi Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Bagi Pengantin Baru "KAPERU" Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*. Tesis. Program Magister Manajemen. STIE Widya Wiwaha. Yogyakarta.
- Herlina,D. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sukajaya Kecamatan Purba Ratu Kota Tasikmalaya*. Program Pascasarjana STIA YPPT Priatim Tasikmalaya.
- Hildayanti (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang*. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Indahingwati dan Nugroho (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Surabaya: Media Pustaka
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25M.PAN/2/2004. Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.