

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar belakang

Peningkatan pelayanan publik menjadi prioritas nasional untuk memastikan akses masyarakat terhadap layanan yang lebih baik. Secara umum, pelayanan publik mencakup berbagai aspek kegiatan yang luas. Menurut Abraham (2020), Pelayanan publik merupakan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, dimana dalam pemberian pelayanan ditunjang oleh alokasi sumber daya dari pemerintah. Di Indonesia, pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan pemerintah menyediakan layanan yang efisien dan responsif. Maka dari itu, kualitas dari pelayanan publik harus dapat terjaga dalam penyelenggaraan pelayanannya.

dalam era digital yang semakin maju, pemerintah di berbagai negara berupaya memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik (Taufiqurokhman dkk., 2023). Transformasi digital melalui *e-government* menjadi salah satu inovasi strategis yang memungkinkan perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini mendorong efisiensi layanan, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam berbagai layanan publik (Andriyan dkk., 2024).

dengan penerapan *e-government*, pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, *e-government* juga berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik, sehingga memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah (Nastia, 2024). Salah satu perubahan signifikan yang terjadi adalah peralihan dari sistem manual atau tradisional ke sistem digital, terutama pada sektor pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah (Lukman & Sakir, 2024). Perubahan ini memungkinkan layanan menjadi lebih cepat, lebih terintegrasi, dan dapat diakses kapan saja, sehingga diharapkan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Salah satu contoh transformasi digital dalam pelayanan publik adalah program Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diluncurkan oleh Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Program ini merupakan salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik yang mengubah KTP elektronik (KTP-el) menjadi KTP digital Berbasis aplikasi. Implementasi ini didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-el, serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. IKD adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan.

KTP digital memungkinkan administrasi kependudukan beralih dari bentuk kartu fisik menjadi dokumen digital berbasis aplikasi. IKD ini mempermudah layanan yang memerlukan verifikasi identitas, sekaligus melindungi data pribadi dari pemalsuan. Selain sebagai alternatif bentuk fisik KTP, KTP Digital juga mengintegrasikan berbagai dokumen penting. Selain KTP-el dan Kartu Keluarga (KK) elektronik, IKD juga memberikan akses terhadap kartu vaksinasi Covid-19, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), informasi kepemilikan kendaraan, data dari Badan Kepegawaian Negara (BKN), serta akses BPJS, Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), dan Daftar Pemilih Tetap untuk Pemilu 2024 (Stevani, 2023). KTP digital ditampilkan dalam bentuk gambar KTP dan kode QR (*Quick Response*), yang dapat diakses melalui aplikasi IKD yang tersedia di Google Playstore untuk perangkat android (Putra dkk., 2023).

Menurut Zudan Arif Fakrulloh, Direktur Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), KTP digital yaitu lebih mudah digunakan, tidak memerlukan blangko, dapat diakses di ponsel, tidak memerlukan fotokopi untuk mengakses layanan publik, mencegah pemalsuan data, dan meminimalisir risiko kehilangan KTP. Selain itu, penggunaan KTP digital menghemat anggaran negara (APBN) karena proses pembuatan KTP tidak lagi memerlukan pengadaan blangko KTP-el, serta printer pencetakan KTP-el (Kompas.com, 2023).

Salah satu kebijakan *e-government* yakni transformasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik menjadi KTP Digital yang akan dilaksanakan bertahap dalam rangka transformasi pelayanan administrasi kependudukan. Kementerian Dalam Negeri RI melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan target 25% dari jumlah pemilik KTP Elektronik telah menggunakan IKD di setiap daerah. Seluruh Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota dituntut untuk mendorong masyarakat untuk bertransformasi ke KTP Digital (Alfarizi, 2023). Implementasi KTP Digital ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan mendorong transformasi digital di sektor administrasi kependudukan.

Pelayanan berkualitas yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Pinrang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat dalam mengaktivasi IKD. Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penentu dalam keberhasilan pelaksanaan layanan IKD di Kabupaten Pinrang. Selain itu, kualitas pelayanan juga berfungsi sebagai tolok ukur serta acuan dalam menilai kinerja organisasi publik, khususnya dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat diterima dan memenuhi harapan masyarakat (Nurdin, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna layanan dan penyedia layanan, melibatkan aspek jasa, tenaga, serta fasilitas yang tersedia. Kualitas pelayanan publik erat kaitannya dengan daya tanggap, ketepatan waktu, dan ketersediaan sarana prasarana (Idris et al., 2021). Jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna, maka pelayanan tersebut dapat dianggap berkualitas. Sebaliknya, apabila layanan tidak memenuhi ekspektasi pengguna, kualitas layanan dinilai kurang baik. Penilaian

terhadap kualitas pelayanan bergantung pada persepsi pengguna layanan atau penerima layanan, bukan hanya dari sudut pandang penyedia layanan (Faulida et al., 2024).

Kualitas layanan dalam pelayanan publik dapat memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat, termasuk dalam penggunaan IKD. Ketika layanan ini bersifat mudah digunakan, cepat, dan responsif, masyarakat akan lebih terdorong untuk memanfaatkan aplikasi tersebut secara aktif. Sebaliknya, kualitas layanan yang kurang baik dapat mengurangi kepercayaan serta minat masyarakat untuk berpartisipasi. Partisipasi masyarakat menjadi faktor utama dalam keberhasilan program berbasis teknologi digital. Penerapan KTP digital berbasis aplikasi diharapkan dapat mempermudah masyarakat mengakses layanan kependudukan dengan lebih efisien dan transparan. Tanpa keterlibatan masyarakat, inovasi yang ada berisiko tidak dimanfaatkan secara optimal, sehingga tujuan awal peningkatan pelayanan publik pun tidak akan tercapai.

di Kabupaten Pinrang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mulai menerapkan program IKD sejak Januari 2023, dengan tahap awal aktivasi dilakukan di kalangan pegawai Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Respon positif datang dari pegawai di Kantor Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pinrang atau dikenal dengan Dinas P2KBP3A, sementara tim dari Disdukcapil Kabupaten Pinrang memastikan bahwa IKD dapat diimplementasikan dengan baik pada perangkat digital masing-masing pegawai. (Makassarpena.com, 2023).

dalam implementasi IKD di Kabupaten Pinrang, terdapat beberapa tantangan utama yang perlu diatasi. Salah satunya adalah rendahnya capaian aktivasi, yang baru mencapai 0,4% dari target pada 8 Februari 2023. Selain itu, kendala teknis seperti jaringan yang tidak stabil, serta masalah pada perangkat dan akun email pengguna, turut menjadi hambatan. Saat ini, implementasi IKD masih terbatas pada pegawai di Organisasi Perangkat Daerah (OPD), namun ke depannya akan diperluas ke masyarakat umum melalui sekolah dan layanan di kantor Disdukcapil (Pilarmedia.id, 2023).

Tabel I. 1. Data registrasi penggunaan IKD Se-Provinsi Sulawesi Selatan

No.	Kabupaten / Kota	Aktivasi IKD
1.	Makassar	100913
2.	Bulukumba	58601
3.	Bone	43230
4.	Gowa	34302
5.	Soppeng	27460
6.	Pangkep	26042
7.	Pare-pare	24795
8.	Wajo	24191
9.	Luwu utara	19680
10.	Luwu timur	19114
11.	Bantaeng	18481
12.	Sinjai	16770
13.	Jeneponto	14729
14.	Pinrang	12756
15.	Toraja utara	10501
16.	Barru	9228
17.	Maros	8768
18.	Kepulauan	8759
19.	Takalar	8517
20.	Palopo	7595
21.	Tana toraja	7209
22.	Luwu	6155
23.	Sidrap	4682
24.	Enrekang	3664

Sumber : <https://dukcapil.sulselprov.go.id/ikd> [diakses pada 7/10/2024]

Berdasarkan data terkait penerapan IKD di Provinsi Sulawesi Selatan, terdapat variasi yang signifikan antar Kabupaten/Kota dalam hal jumlah registrasi IKD. Kabupaten Pinrang tercatat memiliki 12.756 registrasi, angka ini jauh lebih rendah dibandingkan dengan Kota Makassar yang mencapai 100.913 registrasi. Angka ini juga termasuk relatif rendah dibandingkan dengan wilayah lain di Sulawesi Selatan, seperti Kabupaten Gowa (34.302) dan Kabupaten Bone (43.230). Hal ini menunjukkan bahwa akses dan pemanfaatan layanan IKD di Kabupaten Pinrang masih rendah.

Partisipasi masyarakat dalam setiap inovasi, termasuk pelayanan KTP digital, sangatlah penting karena dapat meningkatkan efektivitas dan keberhasilan implementasi program. Tanpa partisipasi aktif, inovasi yang diperkenalkan berisiko tidak digunakan secara optimal, sehingga tujuan awal dari peningkatan pelayanan publik tidak tercapai. Sehingga rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan KTP digital berbasis aplikasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Gambar I. 1 Tanggapan Masyarakat



Sumber : *Google Playstore*, 2024

Berdasarkan tanggapan masyarakat di google playstore, mengungkapkan berbagai kendala dalam penggunaan IKD, khususnya terkait proses verifikasi yang masih memerlukan kehadiran fisik di kantor Dukcapil. Hal ini dianggap tidak sejalan dengan harapan bahwa aplikasi digital dapat memudahkan pelayanan tanpa perlu interaksi langsung. Selain itu, aplikasi ini juga dinilai kurang efektif karena beberapa layanan, seperti pencetakan akta kelahiran, masih harus dilakukan di kantor Dukcapil meskipun dokumen yang dihasilkan berbentuk file digital. Pengguna berpendapat bahwa dokumen digital seharusnya dapat dicetak secara mandiri oleh masyarakat, tanpa harus melalui birokrasi tambahan.

Tanggapan masyarakat terhadap aplikasi IKD menunjukkan adanya beberapa keluhan dan kritik terhadap proses penggunaannya. Pengguna merasa bahwa proses verifikasi aplikasi ini masih menyulitkan karena pengguna harus datang ke kantor Dukcapil untuk menyelesaikan tahapan verifikasi. Hal ini dianggap tidak sejalan dengan harapan masyarakat yang menginginkan kemudahan dalam proses pendaftaran digital, di mana seharusnya prosesnya bisa semudah penggunaan aplikasi lainnya.

Selain itu, pengguna menyampaikan kekecewaannya terhadap efektivitas aplikasi ini. Ia berpendapat bahwa layanan yang disediakan tidak efektif karena beberapa layanan, seperti cetak akta kelahiran, masih memerlukan kunjungan ke kantor Dukcapil, meskipun dokumen yang dihasilkan berupa file berbarcode yang seharusnya bisa dicetak sendiri oleh masyarakat. Kritik ini menunjukkan bahwa tujuan utama digitalisasi, yaitu mempermudah masyarakat, belum tercapai sepenuhnya.

Pengguna juga memberikan saran bahwa aplikasi pemerintah seperti ini sebaiknya tidak dibuat setengah-setengah jika tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat. Menurutnya, proses digitalisasi yang tidak efektif justru memperpanjang birokrasi dan tidak sesuai dengan harapan pengguna yang menginginkan

kemudahan. Secara keseluruhan, tanggapan ini mencerminkan tantangan dalam implementasi aplikasi digital pemerintah, baik dari segi kesiapan infrastruktur maupun persepsi masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital.

Beberapa penelitian terdahulu diantaranya dilakukan oleh (Amin, 2023) Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPAKDE Pemerintahan Kapanewon Depok Kabupaten Sleman. Hasil penelitian ini untuk melihat langsung kualitas pelayanan publik di Kapanewon Depok khususnya dalam mengurus administrasi pembuatan E-KTP yang mana mengacu pada teori Zeithlm, Parasuraman dan Barry dalam mengukur kualitas pelayanan publik bisa dilakukan pengukuran melalui 5 indikator yakni (1) *Tangibles*, bukti fisik yang dapat dilihat yaitu bagaimana pemerintah Kapanewon Depok dalam menyediakan pelayanan administrasi melalui pemanfaatan teknologi dalam bentuk aplikasi SIPAKDE dan adapun sarana dan prasana pendukung untuk masyarakat yang datang ke kantor. (2) *Reliability*, untuk implementasi langsung di Kapanewon Depok dapat dilihat bagaimana para pegawai Kapanewon Depok mampu memberikan pelayanan administrasi yang dapat dipercaya dengan cara memberikan jasa secara cepat dan tepat waktu untuk masyarakat hanya cukup mengisi data melalui aplikasi SIPAKDE dan untuk masyarakat diwajibkan datang ke kantor untuk mengambil keperluan administrasi yang telah dicetak. (3) *Responsiveness*, untuk dimensi ini berdasarkan kondisi di lapangan dapat dilihat langsung bagaimana penyedia layanan mampu memberikan informasi kepada masyarakat terkait keperluan administrasi yang akan diurus oleh masyarakat hal ini merupakan sebagai bentuk prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapatkan respon yang baik. (4) *Assurance*, bagaimana sikap penyedia layanan yang sopan dan ramah dalam melayani masyarakat yang mempunyai keperluan dalam mengurus administrasi sehingga dapat memberikan penilaian dalam bentuk rasa kepausan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. (5) *Empathy*, untuk dimensi ini dari kondisi di lapangan sudah cukup baik dapat dilihat bagaimana penyedia pelayanan mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan langsung kepada masyarakat yang mempunyai keperluan dalam mengurus administrasi.

Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Safitri dkk. (2023) yang meneliti Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. Metode yang digunakan dalam penelitian metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini memberikan bahwa partisipasi warga pada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terwujud atas manfaat yang dirasakan warga mencakup adanya kemudahan, bisa berhemat waktu, tidak harus datang ke kantor buat melakukan registrasi sebab dapat dilakukan dimana saja, jadi rakyat tiba ke kantor Kelurahan Gunung Anyar Tambak hanya buat mengambil yang akan menjadi dokumen yang sudah siap. tetapi, tidak seluruh masyarakat menentukan pelayanan dengan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) saja sebab masih terdapat warga yang belum mengetahui adanya pelayanan berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital

(IKD), rakyat lebih nyaman dengan pelayanan langsung datang ke kantor sebab asumsi menggunakan perangkat lunak akan lebih sulit.

Kemudian yang ketiga Amin (2023) yang meneliti Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPAKDE Pemerintahan Kapanewon Depok Kabupaten Sleman. Dengan metode penelitian kualitatif, digunakan triangulasi teknik dalam pengumpulan data. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan khususnya IKD menurut peneliti bahwa dalam indikator ini masih kurang baik dikarenakan kurangnya ketersediaan kursi di ruang tunggu yang belum memadai sehingga di saat banyak pemohon yang datang ingin membuat E-KTP harus menunggu lama dan tidak mendapatkan tempat untuk duduk.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan KTP Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang)”**.

I. 2 Tinjauan Teori

Peneliti kemudian melakukan tinjauan beberapa teori yang dapat mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan KTP Digital berbasis aplikasi identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Teori-teori yang telah ditinjau kemudian dipilih satu yang paling sesuai untuk menjelaskan fenomena yang diangkat oleh peneliti.

I.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kebutuhan mendasar yang bertujuan untuk memastikan setiap warga negara mendapatkan layanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Kebutuhan ini mencakup hak dasar warga untuk menerima pelayanan terkait barang, jasa, maupun administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan secara maksimal (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Menurut Agung Kurniawan (2005), pelayanan publik merupakan proses penyediaan layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok masyarakat dengan mengikuti aturan dan prosedur tertentu. Sebaliknya, Hardiyansyah (2011) menambahkan bahwa pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, tetapi juga berorientasi pada kepuasan penerima layanan, dengan tetap berpedoman pada prosedur yang telah ditetapkan. Pentingnya pelayanan publik ini juga ditegaskan dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan individu dan masyarakat dengan menyediakan barang, jasa, atau administrasi. Pelayanan ini dilaksanakan

berdasarkan aturan yang berlaku sebagai hak mendasar warga negara, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan secara optimal, sambil tetap memprioritaskan kepentingan masyarakat dan mematuhi prosedur yang ditetapkan.

Menurut Mahmudi dalam Afrizal (2019), instansi penyedia pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip-prinsip dasar dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut meliputi:

1. Kesederhanaan prosedur, memastikan bahwa proses pelayanan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan, memberikan informasi yang jelas mengenai tata cara, persyaratan, dan alur pelayanan.
3. Kepastian waktu, menjamin bahwa setiap layanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk pelayanan publik, memastikan bahwa hasil layanan sesuai dengan standar yang berlaku.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana, menyediakan fasilitas yang mendukung kelancaran pelayanan.
6. Keamanan, menciptakan lingkungan pelayanan yang aman bagi masyarakat.
7. Tanggung jawab, menunjukkan sikap profesional dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan.
8. Kemudahan akses, memastikan masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan yang disediakan.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, menjaga sikap petugas yang profesional, sopan, dan ramah.
10. Kenyamanan, menyediakan lingkungan pelayanan yang nyaman dan mendukung kepuasan pengguna layanan.

I.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kotler (1997) berpendapat “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Menurut Sinambela (2006) “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”. Menurut Goetsch dan Davis dalam Rachman & Djumiarti (2019) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi setiap instansi dalam mencapai tujuan organisasi dan memastikan keberlanjutan operasionalnya. dalam konteks pelayanan publik, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan menjadi hal yang sangat penting agar layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan kualitas pelayanan yang prima. Menurut Sinambela dalam Kurniawan (2016), kualitas pelayanan prima dapat tercermin dari beberapa aspek berikut:

1. Transparansi: bersifat terbuka, mudah diakses dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas: secara umum, akuntabilitas pelayanan dapat dimaknai sebagai sesuatu hal yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya Menurut Gronroos dalam (Agung et al., 2022), kualitas layanan dipandang sebagai suatu konsep yang kompleks dan terdiri dari beberapa dimensi penting. Dimensi pertama, yaitu *technical quality* (kualitas teknis), berhubungan dengan hasil akhir dari layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas teknis ini dapat dibagi menjadi tiga kategori, yakni *search quality* (Sebelum menggunakan layanan, masyarakat dapat mengevaluasi informasi mengenai KTP digital, seperti kemudahan akses dan biaya yang diperlukan), *experience quality* (yang hanya dapat dinilai setelah menggunakan layanan, pengguna dapat menilai kecepatan proses pembuatan KTP, ketepatan waktu, dan kualitas data yang diterima), serta *credence quality* (masyarakat mungkin kesulitan menilai kualitas keamanan dan keandalan sistem KTP digital, meskipun mereka telah menggunakannya). Dimensi kedua adalah kualitas *functional quality* (fungsional) berkaitan dengan cara layanan disampaikan atau proses transfer dari kualitas teknis kepada pelanggan. Contoh dari dimensi ini mencakup aksesibilitas layanan, seperti kemudahan dalam mengakses aplikasi untuk pendaftaran KTP digital, sangat mempengaruhi persepsi masyarakat, serta Penampilan dan perilaku petugas yang melayani, baik secara langsung maupun melalui platform digital, juga berkontribusi pada pengalaman pengguna.

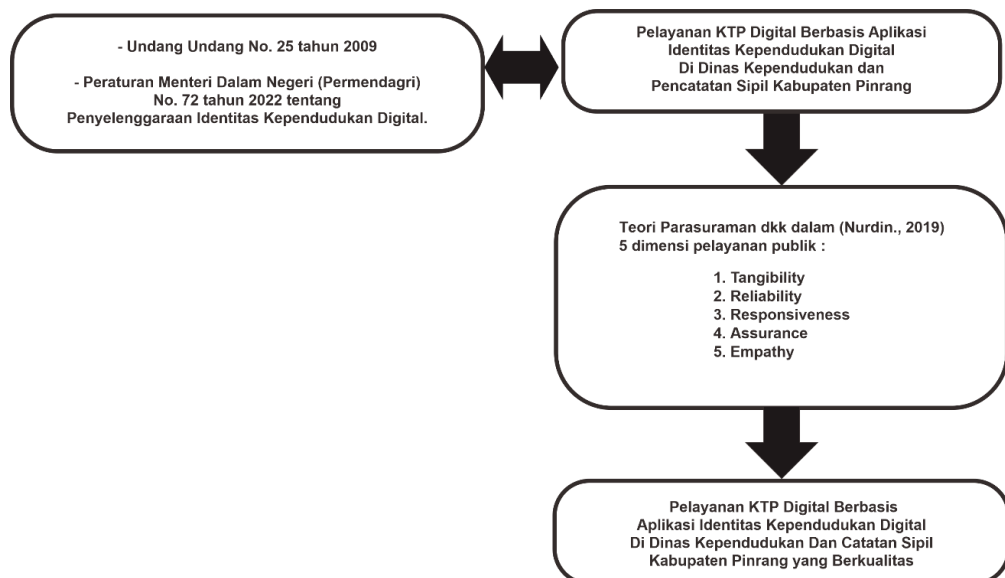
Adapun menurut Parasuraman dkk., dalam (Nurdin, 2019). Ada lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat kualitas jasa atau pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti fisik)
penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi, ketersediaan dan kejelasan alat serta sarana.

2. *Reliability* (Keandalan)
kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Keandalan layanan KTP digital.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan)
kemampuan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Jaminan kualitas dan keamanan layanan.
5. *Empathy* (Empati)
kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan. Pemahaman dan perhatian kepada masyarakat pengguna layanan.

Peneliti kemudian memilih untuk menggunakan teori Parasuraman dkk, dalam (Nurdin, 2019). Pemilihan teori ini dikarenakan peneliti merasa teori ini relevan karena dari persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan KTP digital (*reliability, responsiveness, tangibles, assurance, dan empathy*) akan sangat berpengaruh terhadap tingkat partisipasi mereka dalam menggunakan aplikasi ini. Jika layanan memenuhi harapan mereka, masyarakat cenderung lebih aktif berpartisipasi.

Gambar I. 2 Kerangka Pikir



Sumber : Olahan peneliti, 2024

I.3 Tujuan dan Manfaat

I.3.1 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan KTP Digital berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

I.3.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

a. **Manfaat Teoritis**

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya serta pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan KTP digital berbasis aplikasi.

b. **Manfaat Praktis**

- Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti terkait bagaimana partisipasi pelayanan publik berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Penelitian ini juga diharapkan membantu peneliti dalam mengaktualisasi ilmu peneliti selama perkuliahan kemudian dituangkan dalam penelitian ini.
- Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan atau saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang selaku penyelenggara program Identitas Kependudukan.
- Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait bagaimana kualitas pelayanan KTP digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam menerapkan inovasi pelayanan publik identitas kependudukan digital.

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan

Penelitian ini terkait kualitas pelayanan KTP Digital berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Studi kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang) dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, penelitian ini memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat terkait masalah apa yang sedang dihadapi serta berdasarkan kenyataan dari yang diteliti.

II. 2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian studi kasus (*case study*). Adapun menurut Creswell John W (2014), studi kasus merupakan suatu strategi penelitian untuk menyelidiki suatu masalah secara cermat dengan pengumpulan informasi yang lengkap menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data. Selain itu, studi kasus juga dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan menganalisis secara lebih intensif sesuatu tentang individu, kelompok, atau situasi. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus, desain ini cocok dengan penelitian data kualitatif, data yang dikumpulkan dalam studi kasus biasanya bersifat kualitatif, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Tipe studi kasus dalam penelitian ini yaitu deskriptif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan suatu gejala, fakta atau realitas yang terkait kualitas pelayanan KTP digital berbasis aplikasi identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

II. 3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Penentuan Informan

Informan adalah individu yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi yang relevan dengan latar penelitian. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu. Informan dipilih secara khusus karena memenuhi kriteria yang relevan sebagai sumber informasi. Dengan teknik *purposive sampling*, dilakukan dengan memilih informan secara sengaja karena mereka memenuhi kriteria relevan sebagai sumber informasi yang dapat menjelaskan fenomena kualitas pelayanan KTP digital berbasis aplikasi IKD di Kabupaten Pinrang. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu :

Tabel II. 1 Daftar informan penelitian

No.	Nama	Inisial	Keterangan
1.	Andi Askari S.Pi M.Si,	AA	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang
2.	A. Nurjaya, S.E	AN	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3.	Sri Sinta	SS	Petugas Aktivasi IKD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang
4.	Syarif	S	Petugas Aktivasi KTP digital di Kecamatan Duampanua
5.	Muhammad Andhika Setia	MAS	Masyarakat pengguna aplikasi IKD
6.	Misdayanti	M	Masyarakat pengguna aplikasi IKD
7.	Idul Amir	IA	Masyarakat pengguna aplikasi IKD
8.	Muhammmad Asraf	MA	Masyarakat yang tidak menggunakan IKD
9.	Nasrullah	N	Masyarakat yang tidak menggunakan IKD
10.	Hamdiah Hambali	HH	Masyarakat yang tidak menggunakan IKD

Sumber : Olahan peneliti, 2024

II.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan usaha untuk mengumpulkan data atau informasi yang berkaitan dengan yang ingin diteliti yang berupa fakta. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, maka digunakan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu :

1. Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala-gejala atau fenomena (kejadian atau peristiwa) secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan (Anggara, 2015). Dalam penelitian ini dilakukan observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang untuk mendapatkan gambaran dan data pendukung topik penelitian. Observasi dilakukan peneliti dengan cara mengamati langsung kondisi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang kemudian dilakukan juga pencatatan singkat dari hasil observasi terkait.

2. Wawancara adalah proses mendapatkan informasi yang lebih rinci untuk keperluan penelitian dengan melakukan tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden atau informan. Wawancara ini berfokus pada aspek-aspek yang berkaitan dengan masalah penelitian.
3. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan memeriksa dokumen-dokumen, seperti buku dan peraturan, yang berkaitan dengan penelitian. Teknik ini melengkapi data yang diperlukan melalui pengumpulan informasi dari sumber-sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian.

II.3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara. Dalam penelitian jenis deskriptif, peneliti akan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2018) memiliki 3 tahap yaitu :

1. Reduksi data adalah langkah awal dalam merangkum data dengan memilih informasi yang esensial dan berfokus pada hal-hal penting. Pada tahap ini, peneliti mengklasifikasikan data secara langsung, sehingga data yang tidak relevan dapat diabaikan.
2. Penyajian data dilakukan dengan mengorganisir dan mengelompokkan data sehingga terbentuk gambaran yang jelas dan utuh. Hal ini memudahkan dalam penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa berbentuk uraian singkat, bagan, atau hubungan antar kategori yang mudah dipahami.
3. Penarikan simpulan dan verifikasi adalah proses penyusunan kesimpulan berdasarkan konfigurasi data yang utuh. Kesimpulan tersebut diverifikasi oleh peneliti selama proses penelitian berlangsung, melalui peninjauan ulang catatan atau membandingkan temuan dengan sumber data lain yang berbeda.

II.3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di wilayah Kabupaten Pinrang termasuk di dalamnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang. Alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut karena dilihat dari data registrasi pengguna KTP digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.