

## Kualitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital Melalui Identitas Kependudukan Digital Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kendari

Wa Ode Srijuna Ramayana<sup>1</sup>, Wa Limuna<sup>2</sup>

Jurusan Ilmu Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo, Indonesia

E-mail: [wd\\_srijunaramayana@uho.ac.id](mailto:wd_srijunaramayana@uho.ac.id)

### Article History:

Received: 30 Mei 2026

Revised: 30 Juni 2026

Accepted: 05 Juli 2026

**Keywords:** Service Quality, Digital Services, Digital Population Identity

**Abstract:** Service is one of the functions of government which is the government's obligation in the series of state administration. In the process, there are efforts to transform service activities towards the digital era, which aims to ensure that community needs are no longer limited by space and time, while also responding to very dynamic social changes. Digital Population Identity is a form of responsiveness to social change as referred to in population services. However, in reality, various problems are still found in the field regarding its implementation. This research uses service indicators according to Zethaml with a descriptive qualitative research method. The results show that the quality of digital-based population services is still not optimal due to inadequate internet networks both in institutions that provide population services and in all city administrative areas, limited budgets in supporting the digitalization of services, minimal dissemination of information which then affects the digital literacy of the community and the discriminatory attitudes of certain employees in providing services. To overcome this, an adequate budget is needed to support digitalization efforts, disseminate information to increase public literacy, and implement strict sanctions for employees who violate procedures.

### PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dewasa ini merupakan suatu fenomena yang tidak bisa terelakkan. Teknologi informasi menyentuh hampir seluruh sendi kehidupan manusia tanpa terkecuali. Berbagai aktivitas di bidang ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, sains, dan lain-lain keberlangsungannya sangat tergantung pada ketersediaan teknologi informasi yang memadai. Seluruh bidang ini sangat terbantu dengan hadirnya teknologi informasi (Simarmata *et al.*, 2020). Dengan kemajuan teknologi ini, aktivitas manusia tidak lagi terbatas pada ruang dan waktu bahkan manusia tidak perlu berinteraksi secara langsung (*face to face*) dalam pemenuhan kebutuhannya. Dengan perangkat teknologi informasi, pekerjaan semakin mudah untuk dilakukan.

Tak hanya mudah, waktu untuk mengerjakan juga semakin singkat (Ramen Purba *et al*, 2020). Dalam rangka peningkatan kualitas layanan sekaligus merespon perubahan dunia yang masif menggunakan teknologi, pemerintah pun berupaya melakukan pembenahan secara internal dengan merespon perubahan tersebut. Salah satunya adalah pelayanan bidang kependudukan berbasis digital melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital. Aplikasi Digital ID atau Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah aplikasi mobile yang terpasang pada *Smartphone* yang berfungsi sebagai sarana untuk menyimpan dan menampilkan dokumen berbentuk digital dari Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga (<https://dukcapil.gunungkidulkab.go.id>). Penerapan Identitas kependudukan digital (IKD) ditujukan untuk mempercepat layanan administrasi kependudukan, meminimalisir antrean, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat keamanan data masyarakat.

Penerapan identitas kependudukan digital (IKD) dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan secara praktis tanpa harus membawa KTP fisik. Selain itu, IKD juga diharapkan mampu mendukung integrasi data antar instansi serta memperkuat keamanan identitas kependudukan dalam ekosistem digital. Melalui aplikasi ini, transformasi digital pelayanan bidang kependudukan diharapkan bisa terwujud sehingga masyarakat dapat mengakses KTP-el, Kartu Keluarga, hingga berbagai dokumen kependudukan lainnya dalam satu sistem digital. Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebenarnya memiliki potensi besar dalam meningkatkan kemudahan dan fleksibilitas pelayanan administrasi kependudukan. Akses identitas secara digital memungkinkan masyarakat untuk menggunakan dokumen kependudukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus membawa dokumen fisik. Hal ini menjadi solusi praktis dalam situasi tertentu serta selaras dengan kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan kecepatan dan efisiensi layanan.

IKD di Indonesia telah diimplementasikan kepada masyarakat di berbagai daerah maupun kota dan salah satunya adalah Kota Kendari. Pada awalnya IKD ini diperkenalkan kepada Aparatur Sipil Negara wilayah Kota Kendari tepatnya pada pertengahan tahun 2022. Selanjutnya di awal tahun 2023 IKD mulai diterapkan ke masyarakat umum ketika masyarakat melakukan perbaikan data atau membuat KTP baru. Hingga 11 Desember 2025, jumlah aktivasi IKD tercatat mencapai 25.300 pengguna atau sekitar 10,12 % dari jumlah penduduk sekitar 371 ribu jiwa, dan total 257.067 wajib KTP. Meskipun demikian, capaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan keberhasilan implementasi IKD secara optimal di masyarakat. Rendahnya capaian pengguna IKD di Kota Kendari salah satunya disebabkan oleh kualitas pelayanan yang belum maksimal.

Berdasarkan informasi yang diperoleh kualitas pelayanan IKD khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari belum begitu baik dikarenakan ketersediaan sarana dan prasarana utama belum begitu maksimal. Seperti diketahui bahwa pelayanan digital sangat membutuhkan ketersediaan internet yang memadai sebagai faktor utama penentu kualitas pelayanan. Di lain pihak ketersediaan jaringan internet yang memadai khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari pada hari tertentu sering mengalami gangguan yang tentunya akan memengaruhi jalannya pelayanan. Selain itu rendahnya literasi digital masyarakat yang tidak didukung oleh sikap responsive aparat juga memberi sumbangsih terbesar dalam memengaruhi transformasi pelayanan berbasis digital.

## LANDASAN TEORI

Hamzah dan Nina (dalam Dimiyati, 2006) mendefinisikan teknologi informasi sebagai pengolah, pemroses, penyusun, penyimpan, dan pencari data dengan ragam cara guna

menghasilkan sebuah informasi yang berkualitas, relevan, akurat, dan tepat waktu. Selain itu, Aksoy dan Denardis (2007) mendefinisikan teknologi informasi sebagai berikut “*Information Technologies are system of hardware and/or software that capture, process, exchange, store, and/or present information, using electrical, magnetic, and/or electromagnetic energy*” yang jika diartikan menjadi teknologi Informasi adalah sistem perangkat keras dan/atau perangkat lunak yang menangkap, memproses, bertukar, menyimpan, dan/atau menyajikan informasi, menggunakan energi listrik, magnetik, dan/atau elektromagnetik. Berdasarkan kedua pengertian di atas, teknologi informasi dapat dimaknai sebagai sebuah perangkat yang dapat digunakan tidak saja mencari dan/atau menyajikan informasi akan tetapi juga dapat berfungsi sebagai pengolah, pemroses dan penyimpan informasi yang diperoleh yang menggunakan energi listrik dan elektromagnetik dalam prosesnya. Dengan demikian, teknologi informasi ini sangat membantu aktivitas manusia terutama yang terkait dengan kegiatan administrasi dan pelayanan publik.

Dalam buku *Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy* karya Turban, Leidner, McLean, dan Wetherbe (2008), teknologi informasi merupakan integrasi antara teknologi komputer, meliputi perangkat keras dan perangkat lunak, dengan teknologi komunikasi, seperti jaringan dan telekomunikasi, yang digunakan untuk mengelola dan menyebarkan informasi. Teknologi ini menjadi alat utama dalam mendukung pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi operasional, serta menciptakan nilai tambah dalam organisasi. Buku ini juga menyoroti peran penting teknologi informasi dalam mentransformasi organisasi di era ekonomi digital, membantu mereka tetap kompetitif dengan memanfaatkan inovasi teknologi secara optimal.

Pemerintah sebagai sebuah organisasi yang bekerja dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia mempunyai tugas dan fungsi yang sangat kompleks. Kompleksitas tugas dan fungsi tersebut terjadi karena pemerintah harus bisa memastikan bahwa kelompok manusia yang masuk dalam wilayah “penguasaannya” harus terjaga kesinambungan hidupnya. Sehingga tidak salah jika Thahir (2019) mengatakan bahwa pemerintah merupakan pihak yang sangat dibutuhkan kehadirannya. Pemerintah dapat dimaknai sebagai sekumpulan individu yang melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan kelompok manusia lain. Ndraha (2003) menyatakan bahwa pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang melalui lembaga pemerintah, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan ketentuan (harapan) yang diperintah. Dalam pengertian ini dapat dipahami bahwa pelaksanaan tugas pemerintah merupakan hasil interaksi antar berbagai aktor di dalamnya yang kemudian melahirkan aturan main dalam rangka pemenuhan harapan yang diperintah.

Konsep pemerintahan sesungguhnya memiliki cakupan yang sangat luas dan terdapat serangkaian aktivitas di dalamnya yang bertujuan untuk mencapai kesejahteraan dan keamanan masyarakatnya. Dari sini bisa dilihat bahwa ternyata pemerintahan mempunyai fungsi yang cukup besar. Rasyid (2007) mengatakan ada tiga fungsi hakiki pemerintahan yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Hal tersebut sejalan dengan Thoha (2014) yang mengatakan bahwa tugas pemerintah adalah melayani dan mengatur masyarakat. Berpijak pada kedua pendapat tersebut jelas dinyatakan bahwa salah satu tugas atau fungsi pemerintah adalah berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi rasa keadilan sehingga semua masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya tanpa membedakan status dan kedudukan sosial karena hidup merupakan hak setiap manusia bahkan hak semua makhluk yang bernyawa.

Berbicara konsep pelayanan berarti berbicara terkait kegiatan yang dilakukan untuk

memenuhi kebutuhan seseorang, yang tidak berwujud dan tidak dimiliki akan tetapi memberikan kemanfaatan. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah termasuk ke dalam pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan penyediaan hak-hak masyarakat atas barang ataupun jasa sebagai bentuk tanggung jawab negara untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Setiap manusia membutuhkan pelayanan seperti yang disampaikan oleh Sinambela (2008) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Wasistiono dalam Hardiansyah (2018) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan, mengartikan 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 yakni pemerintah. Dari kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan yang menjadi kewajiban pemerintah di satu sisi dan hak warga negara di sisi lain akan tetapi dalam pemenuhannya, pemerintah dapat melaksanakan sendiri upaya pemenuhan tersebut atau mendelegasikan kepada pihak swasta yang tentunya wajib memenuhi unsur pemerataan dan keadilan sosial. Artinya walaupun swasta melakukan aktivitas pemerintah akan tetapi semua kalangan masyarakat harus mampu mengakses kebutuhan tersebut tanpa membedakan kelas sosial sehingga ketika swasta melaksanakan pemenuhan kebutuhan masyarakat pemerintah tetap wajib melakukan pengawasan sehingga tidak ada kelompok masyarakat yang dikecualikan dan juga untuk meminimalisir tindakan diskriminatif.

Dalam penyelenggaraan pelayanan, pemerintah harus dapat memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus berkualitas. Menurut Zeithaml et.al.(dalam Ratminto dan Atik.2005; 175-176) terdapat lima indikator untuk mengukur SERVQUAL (kualitas pelayanan) yaitu

1. Ketampakan fisik (*tangibles*), ketampakan fisik terdiri atas; penampilan petugas dalam melayani, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan;
2. Empati (*empathy*), empati terdiri atas sikap mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif serta petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan;
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
4. Realibilitas (*reliability*), terdiri atas kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, serta adanya kemampuan dan keahlian petugas dalam melaksanakan pelayanan;
5. Jaminan (*assurance*), jaminan adalah jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas dan kepastian biaya.

Identitas Kependudukan Digital adalah layanan berbasis Android yang dapat diakses melalui *smartphone* sebagai pilihan alternatif pengganti KTP fisik. Aplikasi ini juga dapat

diakses melalui App Store untuk pengguna iPhone. Dengan menggunakan aplikasi IKD, masyarakat tidak lagi memerlukan KTP fisik, karena mereka dapat mengakses informasi KTP kapan saja dan di mana saja. Selain KTP, aplikasi ini juga menyediakan dokumen seperti KK dan menu layanan online yang dapat diakses melalui *smartphone* (Permadi et al., 2023). Aplikasi IKD ini menggunakan sistem kode QR, yang diyakini dapat melajukan kualitas layanan administrasi kependudukan. Sistem ini menawarkan administrasi kependudukan fleksibel, cepat, dan efisien, dan efektif (Syafa et al., 2023).

Tujuan utama kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang modern, efisien, dan terintegrasi melalui pemanfaatan platform digital. Seperti tertuang dalam pasal 14 Permendagri No.72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital yang berbunyi Identitas Kependudukan Digital bertujuan untuk:

- a. mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan;
- b. meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi Penduduk;
- c. mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital; dan
- d. mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Moleong (2017:27) mengatakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif lebih mementingkan proses dari pada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, dan rancangan penelitiannya bersifat sementara serta hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak antara peneliti dengan subjek penelitian. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka (Sugiyono, 2013) yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Ketampakan Fisik (*Tangibles*)**

Indikator pertama dalam menilai kualitas pelayanan adalah dilihat dari sudut pandang ketampakan fisik (*tangibles*). Ketampakan fisik yang dimaksud dalam indikator ini adalah berbagai hal yang menjadi bagian dalam pelayanan itu sendiri baik itu dari sudut pandang ketampakan fisik pemberi layanan maupun sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam memberi layanan. Dalam arti sederhananya penilaian kualitas layanan pada indikator ini menitikberatkan pada berbagai hal yang terlihat secara kasat mata, baik itu terkait dengan penampilan petugas dalam melayani, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, pada indikator ini menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan berbasis digital belum maksimal. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana utama yang dibutuhkan dalam layanan ini yaitu ketersediaan jaringan internet belum begitu memadai. Informasi yang diperoleh bahwa pada masa tertentu jaringan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari sewaktu-waktu mengalami gangguan.

Akibatnya, pelayanan kependudukan berbasis digital sedikit terganggu khususnya di hari Senin. Pada hari itu, koneksi internet biasanya lamban sehingga pengiriman data melalui surat elektronik (*e-mail*) pada SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) juga ikut terganggu, sehingga terkadang masyarakat harus menunggu atau bahkan kembali di hari berikutnya untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, perlu dipahami bahwa berbicara layanan berbasis digital maka ketersediaan jaringan internet yang memadai merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi karena istilah “digital” merujuk pada penggunaan teknologi yang di *back-up* oleh jaringan internet. Jadi, jika ketersediaan internet belum mampu menunjang pelayanan digital maka hampir bisa dipastikan kualitas pelayanannya belum optimal.

Selain ketersediaan jaringan internet di tempat pelayanan dalam mendukung kualitas pelayanan digital, ketersediaan internet yang berkualitas di seluruh wilayah administrasi Kota Kendari juga wajib untuk terpenuhi. Fakta yang diperoleh memperlihatkan bahwa ketersediaan jaringan internet yang memadai belum merata di setiap wilayah kota padahal Kota Kendari merupakan pusat ibukota Pemerintah Propinsi Sulawesi Tenggara. Fenomena yang cukup ironi di tengah upaya pemerintah pusat melakukan digitalisasi pelayanan publik agar pelayanan publik tidak terbatas ruang dan waktu. Kelemahan tersebut diperparah dengan minimnya literasi digital masyarakat sebagai obyek dari transformasi pelayanan digital bidang kependudukan.

Akan tetapi, fakta lain yang diperoleh terkait ketersediaan sarana dan prasarana lain yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kependudukan juga patut diapresiasi karena pemerintah dalam hal ini Disduk Capil Kota Kendari sudah berupaya memenuhinya melalui pengadaan 4 unit komputer dan 2 unit laptop khusus pada bagian pelayanan untuk melayani sekitar kurang lebih 247.979 jiwa yang wajib KTP. Dengan demikian, jumlah perangkat komputer yang ada pada Disduk Capil Kota Kendari sudah cukup memadai mengingat jumlah penduduk yang belum memiliki atau melakukan perekaman *e-KTP* tidak begitu signifikan. Selain itu, pemerintah daerah juga mengintegrasikan pelayanan kependudukan ke dalam MPP (Mall Pelayanan Publik) sehingga masyarakat pun bisa merasakan nuansa pelayanan yang nyaman, cepat, dan mudah dalam satu tempat. Ruang tunggu yang nyaman, ber-AC serta luas juga menandakan keseriusan pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Bahkan pada pintu masuk, terdapat bagian yang dikhususkan bagi penyandang disabilitas khususnya pengguna kursi roda.

Selain itu, ditilik dari ketampakan petugas pelayanan bisa dikatakan cukup optimal karena para pegawai sudah memenuhi unsur diantaranya mereka sangat ramah dalam memberikan pelayanan, memberi penjelasan yang komprehensif terkait layanan, membantu masyarakat yang mempunyai keterbatasan dalam literasi digital, membantu para lansia dan penyandang disabilitas dalam mendapatkan pelayanan. Walaupun tidak dapat dipungkiri terkait disiplin dalam memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan kurang begitu memuaskan masyarakat. Selain itu, pihak Disdukcapil Kota Kendari juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pegawai dalam penggunaan teknologi dalam mendukung pelayanan berbasis digital. Dari 20 staf yang ada terdapat 16 orang atau sekitar 80% yang sudah mengikuti pendidikan dan pelatihan penerapan IKD. Jumlah yang sangat signifikan dalam mendukung pelayanan berbasis digital terlebih dalam membantu masyarakat yang minim literasi digital. Faktor-faktor ini tentunya membuat masyarakat yang mendapatkan pelayanan akan merasa lebih nyaman serta berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena masyarakat sudah mulai terpenuhi kebutuhannya walaupun masih terdapat kekurangan pada beberapa hal.

Kekurangan yang terjadi salah satunya dikarenakan keterbatasan anggaran pada Disduk

Capil Kota Kendari yang belum mampu mengakomodir penerapan IKD secara maksimal. Perlu disadari bahwa kemampuan anggaran salah satu penopang terwujudnya layanan digital yang berkualitas karena sarana dan prasarana pendukungnya membutuhkan sokongan dana yang tidak sedikit sehingga pemerintah perlu memikirkan tambahan anggaran yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan berbasis digital melalui penerapan IKD.

## **2. Empati (*empathy*)**

Empati merupakan suatu sikap yang harus dimiliki oleh pemberi layanan (pegawai pemerintah) yang mengedepankan sikap mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif serta petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan. Dalam memberikan layanan khususnya yang berbasis digital, seorang pegawai pemerintah tidak boleh pilih kasih dan mendahulukan kerabat dekatnya saja. Mereka harus bersikap profesional dan selalu mengutamakan kepentingan orang banyak dan mengesampingkan kepentingan pribadi dan kelompok. Bahkan pada saat tertentu, mereka harus mampu menguasai dirinya untuk tetap ramah walaupun secara pribadi yang bersangkutan sedang memiliki problematika kehidupan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, sikap pegawai Disduk Capil Kota Kendari dalam memberikan layanan secara umum belum begitu maksimal. Hal ini dikarenakan dalam proses pelayanan istilah “orang dalam” masih berlaku walaupun dampak yang ditimbulkan tidak begitu signifikan terhadap seluruh rangkaian proses pelayanan. Artinya seluruh masyarakat yang mengantri mendapatkan pelayanan dalam sehari tetap dapat memperoleh layanan meski potensi kegaduhan akibat tindakan diskriminatif tersebut tetap ada namun pihak Disdukcapi Kota Kendari mampu meredamnya. Di sisi lain tidak dapat dipungkiri bahwa petugas memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, di saat tertentu memprioritaskan kelompok masyarakat tertentu seperti ibu hamil, lansia ataupun penyandang disabilitas dan kelompok masyarakat yang minim akan literasi digital; karena kendala lain dalam penerapan digitalisasi pelayanan ini adalah minimnya literasi digital masyarakat sehingga cukup menghambat kesuksesan transformasi system pelayanan dari bentuk manual ke bentuk digital. Pemberian pemahaman kepada kelompok masyarakat yang gagap teknologi mempunyai tantangan sendiri dan cukup menguras emosi petugas layanan sehingga tidak jarang terjadi mispersepsi.

Pembentukan sikap empati ini tentu bukan hal yang mudah karena petugas dituntut untuk bersikap profesional dan selalu ramah di setiap kesempatan. Petugas membutuhkan kecerdasan emosi yang cukup tinggi untuk mengelola diri agar selalu memberikan performa terbaik di setiap layanan khususnya dalam pelayanan digital. Tentu ini bukanlah hal yang mudah mengingat selain sebagai petugas pemerintah, para pemberi layanan juga merupakan individu bebas dan memiliki kehidupan pribadi dengan segudang masalah yang juga membutuhkan perhatian. Bersikap profesional dan berusaha memisahkan hal yang bersifat personal dengan tugas sehari-hari membutuhkan pelatihan, keteladanan, apresiasi yang tinggi, perhatian pimpinan serta komunikasi yang intens dengan seluruh elemen organisasi. Penguasaan diri merupakan kunci dalam membangun empati petugas layanan karena masyarakat yang dihadapi pun mempunyai karakter yang heterogen dengan berbagai latar belakang yang berbeda.

## **3. Daya Tanggap (*responsiveness*)**

Pada indikator ini kualitas pelayanan diukur dari kesanggupan pemberi layanan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Masyarakat sebagai obyek dalam pelayanan tentu mempunyai segudang keinginan yang terkadang berada di luar jangkauan pemberi layanan. Manusia sebagai individu bebas biasanya mempunyai ekspektasi berlebih ketika meminta pelayanan, sebagai contoh masyarakat

menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan ramah namun tidak jarang terjadi benturan dengan berbagai faktor pendukung kualitas pelayanan yang baik.

Pada pelayanan kependudukan digital terkait penerapan IKD pada Disdukcapil Kota Kendari, pemerintah setempat sudah berusaha semaksimal mungkin memberi pelayanan yang cepat dan tepat namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat oknum pegawai yang terkadang bertindak diskriminatif sehingga berpengaruh terhadap rentang waktu proses pemberian layanan. Walaupun demikian, seperti pada penjelasan di atas, tindakan diskriminatif tersebut dapat diatasi oleh pihak Disdukcapil Kota Kendari sehingga proses pelayanan tetap dapat berjalan meskipun sedikit tersendat. Selain itu, para petugas juga cukup tanggap terhadap kemampuan literasi digital masyarakat yang sebagian besar masih minim dengan membantu masyarakat secara ramah dan telaten. Ini merupakan poin penting mengingat keberhasilan transformasi digital sangat ditentukan oleh kemampuan literasi digital masyarakat. Namun sejauh ini terkait peningkatan literasi digital masyarakat, belum ada upaya konkret yang dilakukan pemerintah kota kepada masyarakat seperti memberikan pelatihan khusus. Literasi digital dijelaskan hanya pada saat masyarakat datang berurusan ke kantor Disdukcapil Kota Kendari sehingga bagi mereka yang tidak melakukan pengurusan pada instansi tersebut tentu tidak memiliki literasi digital yang sama dengan yang datang meminta layanan. Jadi upaya “jemput bola” belum dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Disdukcapil Kota Kendari. Pemerintah pusat dan daerah juga perlu bersinergi dalam merumuskan strategi lebih lanjut untuk menyelesaikan hambatan tersebut sehingga transformasi digital dapat terwujud.

#### **4. Realibilitas (*reliability*)**

Realibilitas berkaitan dengan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, serta adanya kemampuan dan keahlian petugas dalam melaksanakan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan berbasis digital kecermatan, kemampuan serta keahlian pegawai pemberi layanan mutlak diperlukan terutama dalam mengaplikasikan berbagai system pelayanan yang ada sekaligus membantu masyarakat yang minim literasi digital. Keahlian dan kecermatan dibutuhkan agar ketika terdapat masalah dalam proses pelayanan, hambatan tersebut bisa cepat diatasi sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Penguasaan terhadap teknologi perlu terus menerus ditingkatkan dan dilakukan penyegaran sehingga para pegawai tetap bisa selalu *update* terhadap berbagai perubahan dan perkembangan teknologi baru. Standar pelayanan pun perlu dirumuskan agar dalam bekerja para pegawai melandaskan setiap aktivitasnya pada standar pelayanan tersebut.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, pada indikator ini kemampuan, keahlian serta kecermatan pegawai dalam memberikan layanan digital sebagian besar sudah cukup baik dan sudah mengikuti standar operasional yang telah disusun dan memenuhi persyaratan yang telah dibuat namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada saja oknum pegawai yang melanggar standar operasional yang dimaksud terutama terkait dengan tata cara mengantri dalam proses pelayanan. Seperti yang telah disampaikan di atas bahwa tindakan diskriminatif beberapa oknum dengan mendahulukan keluarga maupun kerabat dekat mereka tentu mencederai kualitas sebuah pelayanan dan bertentangan dengan standar operasional yang ideal. Perilaku ini pada gilirannya dapat menurunkan citra positif pemerintah dan menurunnya tingkat kepercayaan publik. Selain itu, pelayanan yang tidak sesuai prosedur tersebut membuat upaya digitalisasi pelayanan publik menjadi sia-sia karena teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan tidak berfungsi optimal. Pengambilan nomor antrian untuk memudahkan pelayanan pada akhirnya menjadi tidak begitu berguna karena selalu “diselipkan” dengan kepentingan pribadi dan kelompok.

## 5. Jaminan (*assurance*)

Berbicara terkait indikator ini berarti berbicara tentang jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas dan kepastian biaya. Sebuah pelayanan terlebih pelayanan yang dilakukan oleh institusi pemerintah, harus mampu memberikan jaminan baik dari sudut pandang legalitasnya sebagai dasar hukum pelaksanaan, rentang waktu pelayanan, pembiayaan serta biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat. IKD merupakan produk kebijakan pemerintah pusat yang dilaksanakan oleh daerah dan memiliki dasar hukum yang jelas yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam pelayanan IKD ini masyarakat tidak dibebani dengan biaya tertentu berdasarkan regulasi yang ada dan tenggat waktu penyelesaian urusan pun dapat diselesaikan dalam satu hari.

Berpijak pada informasi yang berhasil dihimpun, pelayanan IKD pada Disdukcapil Kota Kendari bebas biaya dan selesai sesuai dengan tenggat waktu yang dijanjikan. Proses pelayanannya disesuaikan dengan standar operasional yang berlaku dan ketentuan syarat yang ditetapkan.

## KESIMPULAN

Berpijak pada penjelasan di atas, kualitas pelayanan kependudukan berbasis digital melalui penerapan IKD secara umum belum optimal jika dilihat dari lima indikator. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung terutama jaringan internet yang kurang stabil di waktu tertentu dan ketidakmerataan kualitas jaringan internet di seluruh wilayah kota, keterbatasan anggaran yang dimiliki pemerintah daerah dalam mendukung upaya transformasi pelayanan berbasis digital, minimnya literasi digital masyarakat yang disebabkan oleh tidak adanya penyebaran informasi dan tata cara penggunaan IKD oleh pihak Disdukcapil Kota Kendari dan adanya tindakan diskriminatif pegawai dalam memberi layanan dengan mendahulukan kerabat dekatnya merupakan sekelumit persoalan yang masih dihadapi oleh Disdukcapil Kota Kendari dalam memberikan pelayanan kependudukan berbasis digital.

Untuk itu melalui tulisan ini, disarankan agar pemerintah daerah memberi perhatian serius dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital melalui penyediaan porsi anggaran yang memadai yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas jaringan pada institusi yang menyelenggarakan pelayanan khususnya pelayanan kependudukan, meningkatkan kualitas jaringan internet yang memadai di seluruh wilayah, aktif memberi informasi dan menyebarkan pentingnya pelayanan berbasis digital dan tata cara penggunaan aplikasi serta menindak tegas oknum pegawai yang sering bertindak diskriminatif dalam memberi layanan serta mengapresiasi pegawai yang telah bekerja optimal dalam memberi layanan melalui penghargaan baik dalam bentuk materil maupun non materil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aksoy, P. and DeNardis, L. (2007). *Information technology in theory*. Cengage Learning.
- Dimiyati, M. (2006). *Belajar dan pembelajaran*, Jakarta: Rineka Cipta
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- [https://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/wp-content/uploads/2023/11/E-Book-Identitas-Kependudukan-Digital\\_compressed.pdf](https://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/wp-content/uploads/2023/11/E-Book-Identitas-Kependudukan-Digital_compressed.pdf)
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. (2003). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: P.T. Rineka Cipta
- Permadi, D., Rahmat, M., & Yusuf, A. (2023). *Identitas Kependudukan Digital sebagai Inovasi*

- 
- Layanan Administrasi Kependudukan*. Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan, 4(1), 55–67
- Permendagri No.72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital
- Purba, Ramen A. *et al.* (2020). *Aplikasi Teknologi Informasi : Teori dan Implementasi*. Medan:Yayasan Kita Menulis
- Rasyid, Ryaas. (2007). *Memaknai Fungsi Pemerintahan*. Jakarta:P.T. Mutiara Sumber Widya
- Ratminto dan Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar:Yogyakarta
- Simarmata, J. *et al.* (2020). *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya*. Medan:Yayasan Kita Menulis
- Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bandung:Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:CV. Alfabeta
- Syafa, D., Rahmawati, E., & Hidayat, R. (2023). *Efektivitas Penggunaan QR Code pada Layanan Identitas Kependudukan Digital*. Jurnal Administrasi Negara, 10(2), 77–89.
- Thahir, Baharuddin. (2019). *Pemerintah dan Pemerintahan Indonesia : Sebuah bunga Rampai*. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Thoha. Miftah. (2014). *Birokrasi dan Dinamika Kekuasaan*. Jakarta:Prenadamedia
- Turban, E., Leidner, D., McLean, E., & Wetherbe, J. (2008). *Information Technology for Management: Transforming Organizations*
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik