

ABSTRAK

STUDI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KOTA BANDAR LAMPUNG DAN KOTA MALANG

Oleh

VELLY BERCILIA SANDAYU

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi dalam administrasi kependudukan yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan keamanan layanan identitas masyarakat. Namun, implementasinya menunjukkan perbedaan responsivitas antar daerah. Penelitian ini membandingkan tingkat responsivitas pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang berdasarkan teori Zeithaml *et al.*, (1988), yang mencakup enam indikator: merespons pemohon, pelayanan cepat, pelayanan tepat, pelayanan cermat, tepat waktu, dan merespons keluhan. Menggunakan metode kualitatif studi kasus melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kota Malang lebih responsif dibandingkan Kota Bandar Lampung, dengan empat indikator terpenuhi, sedangkan Kota Bandar Lampung hanya memenuhi dua indikator. Kota Malang unggul dalam merespons pemohon, pelayanan tepat, cermat, merespons keluhan meskipun masih terdapat kendala dalam ketepatan waktu pelayanan. Sementara Kota Bandar Lampung masih menghadapi kendala pelayanan dalam merespons pemohon, pelayanan cepat, cermat dan pelayanan tepat yang berdampak pada perspektif masyarakat terhadap disdukcapil.

Selain itu, temuan penting dalam penelitian ini menunjukkan adanya penolakan terhadap gratifikasi oleh petugas pelayanan, yang menegaskan bahwa responsivitas tidak dapat dikompromikan dengan janji atau kepentingan pribadi. Responsivitas merupakan kewajiban mutlak aparaturnya sebagai pelayan publik yang menjunjung etika birokrasi. Pelayanan publik seperti IKD tetap menggunakan anggaran negara dan berdampak pada alokasi pelayanan lain. Oleh karena itu, kegagalan implementasi bukan kesalahan masyarakat, melainkan tanggung jawab penuh aparaturnya pelaksana dalam memastikan layanan publik berjalan optimal dan berintegritas.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital (IKD), Disdukcapil, Digitalisasi Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

STUDY ON DIGITAL POPULATION IDENTITY (IKD) SERVICES IN BANDAR LAMPUNG CITY AND MALANG CITY

By

VELLY BERCILIA SANDAYU

Digital Population Identity (IKD) is an innovation in population administration aimed at enhancing the efficiency and security of identity services. However, its implementation reveals differences in service responsiveness across regions. This study compares the level of responsiveness in IKD services between Bandar Lampung City and Malang City based on the theory of Zeithaml et al., (1988), which includes six indicators: responding to applicants, speed of service, service accuracy, thoroughness, timeliness, and handling complaints. A qualitative case study method was used through interviews, observations, and documentation. The findings show that Malang City is more responsive than Bandar Lampung City, fulfilling four indicators, while Bandar Lampung only meets two. Malang excels in responding to applicants, accurate and thorough services, and complaint handling, although it still faces challenges in service timeliness. Meanwhile, Bandar Lampung still struggles in responding to applicants, providing fast, precise, and thorough services, which negatively affects public perception of the civil registry office.

Additionally, a significant finding in this study is the rejection of gratification by service officers, indicating that responsiveness must not be compromised by promises or personal interests. Responsiveness is a fundamental obligation of public officials guided by bureaucratic ethics. Public services such as IKD utilize state funds and impact the allocation of other services. Therefore, implementation failure is not the fault of the public but the responsibility of the implementing apparatus to ensure optimal and ethical public service delivery.

Keywords: Responsiveness , Public Service, Digital Population Identity (IKD), Civil Registry Office, Digitalization of Public Administration