**PENGARUH IMPLEMENTASI PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KENDAL**

## S K R I P S I

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Publik**



## Oleh :

**NADYA RACHELLIA JASMINE**

**191003632011024**

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

**2023**

## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Pentingnya SPBE salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintah yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Salah satu tujuannya adalah meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari Kemendagri ini adalah informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Pada aplikasi IKD ini terdapat dokumen lain seperti BPJS,NPWP, Kartu Vaksin.Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling dan tipe penelitian ini menggunakan eksplanatory. Penelitian ini menggunakan Analisis data kuantitatif yang diukur dalam bentuk angka untuk menguji hipotesa dengan menggunakan rumus product moment. 1. Hasil penelitian ini variabel X1 yaitu Implementasi Program IKD dengan skor 66,2% dan ada pengaruh r hitung ≥ r tabel (0,567 ≥ 0,349). 2. Hasil penelitian ini variabel X2 yaitu Kualitas Pelayanan dengan skor 75,86%. dan ada pengaruh r hitung ≥ r tabel (0,881 ≥ 0,349). 3. Hasil penelitian ini variabel Y yaitu Kepuasan Pengguna Layanan dengan skor 76,48%. dan ada pengaruh r hitung ≥ r tabel (0,521 ≥ 0,349). Saran penelitian ini adalah 1.Sebagian besar masyarakat Kabupaten Kendal paham aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang berfungsi sebagai KTP digital akan tetapi masih ada masyarakat yang merasa kurang paham dalam pengoperasian aplikasi IKD tersebut, yang mana aplikasi ini baru saja dirilis. Dengan begitu pihak Dispendukcapil Kendal terus berupaya mensosialisasikan dan memberikan arahan kepada masyarakat agar masyarakat tau dan paham mengenai aplikasi IKD tersebut. 2. Kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sudah baik, hal tersebut dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas Dispendukcapil. Meskipun kualitas pelayanan sudah baik, petugas juga terus memberikan pelayanan yang prima. Masyarakat juga harus memahami Standar Operasional Pelayanan (SOP). Jadi bukan hanya dari petugas, sebagai masyarakat yang baik juga harus memahami. 3. Terlihat dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah baik pada kegiatan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023 dengan nilai 92,03. Selain dari petugas yang memberikan pelayanan dengan prima masyarakat pun juga harus sadar dan memahami prosedur pelayanan yang ada. Dari pihak petugas dan masyarakat harus sinkron, sehingga petugas maupun pengguna layanan kependudukan menjadi puas.

Kata Kunci : Implementasi Program IKD, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan