

RINGKASAN

Penelitian ini membahas pentingnya pelayanan publik sebagai salah satu fungsi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Fokusnya adalah pada layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang disediakan oleh Dindukcapil di Kabupaten Banyumas. Latar belakang penelitian menjelaskan transisi menuju layanan publik berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, tetapi juga mencatat tantangan seperti infrastruktur yang terbatas dan rendahnya literasi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan IKD dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Rumusan masalah berpusat pada bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini mengulas konsep-konsep utama seperti pelayanan publik, kualitas pelayanan, digitalisasi, dan kepuasan masyarakat. Ditekankan bahwa berbagai studi sebelumnya menunjukkan korelasi positif antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga membahas inovasi digital seperti IKD yang mempercepat proses administrasi dan menyediakan data secara real-time. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian dilakukan di Kabupaten Banyumas dengan sasaran warga yang telah mengaktifkan IKD.

Metode pengumpulan data meliputi kuesioner dan dokumentasi. Variabel utama yang dianalisis adalah kualitas pelayanan (tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy) dan kepuasan masyarakat. Alat statistik seperti analisis regresi digunakan untuk mengevaluasi data, dengan tujuan untuk membuktikan hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan IKD. Korelasi Product Moment sebesar 0.797 dan hasil uji t menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik. Penelitian ini merinci area spesifik di mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan, seperti responsivitas dan jaminan, serta menyoroti umpan balik positif dan area yang perlu diperbaiki, seperti infrastruktur dan tantangan literasi digital. Dalam penelitian ini juga menekankan perlunya perbaikan berkelanjutan dalam proses transisi digital. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa layanan IKD memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat di Banyumas. Meskipun ada tantangan, sistem identitas digital ini memberikan banyak manfaat, termasuk efisiensi administrasi, keberlanjutan lingkungan, dan keamanan data. Implikasi penelitian ini meliputi rekomendasi untuk meningkatkan infrastruktur, meningkatkan literasi digital, dan mengembangkan lebih lanjut sistem IKD agar semakin mudah diakses dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: IKD, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

SUMMARY

This study discusses the importance of public services as one of the government's functions to meet the needs of the community. The focus is on the Digital Population Identity (IKD) service provided by Dindukcapil in Banyumas Regency. The background of the study explains the transition to digital-based public services to improve efficiency and accessibility, but also notes challenges such as limited infrastructure and low digital literacy. This study aims to assess the quality of IKD services and their impact on community satisfaction. The formulation of the problem focuses on how service quality affects community satisfaction. This study reviews key concepts such as public services, service quality, digitalization, and community satisfaction. It is emphasized that previous studies have shown a positive correlation between the quality of public services and community satisfaction. This study also discusses digital innovations such as IKD which speed up the administrative process and provide data in real time. Quantitative research methods are used. The study was conducted in Banyumas Regency targeting residents who have activated IKD.

Data collection methods include questionnaires and documentation. The main variables analyzed are service quality (tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy) and community satisfaction. Statistical tools such as regression analysis are used to evaluate the data, with the aim of proving the relationship between these variables.

The results of the study indicate a significant correlation between service quality and public satisfaction with IKD services. The Product Moment correlation is 0.797 and the t-test results show a statistically significant relationship. This study details specific areas where service quality affects satisfaction, such as responsiveness and assurance, and highlights positive feedback and areas that need improvement, such as infrastructure and digital literacy challenges. This study also emphasizes the need for continuous improvement in the digital transition process. The conclusion of this study is that IKD services have a positive impact on public satisfaction in Banyumas. Despite the challenges, this digital identity system provides many benefits, including administrative efficiency, environmental sustainability, and data security. The implications of this study include recommendations for improving infrastructure, increasing digital literacy, and further developing the IKD system to make it more accessible and increase user satisfaction.

Keywords: IKD, Service Quality, Community Satisfaction