ABSTRAK

TUBAGUS ABDUL WAFA:

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KARTU IDENTITAS ANAK SECARA DARING DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG

Penelitian ini bermula dari adanya *das sein* dan *das sollen* dari penertiban dan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) yang di di targetkan rampung pada 2019 sejak terbitnya Permendagri No 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak, namun sampai dengan tahun 2022 pemilik KIA baru mencapai 41,57% Di Kota Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara daring menjadi solusi percepatan tren pendaftar KIA yang lambat, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari zeithaml dan berry dengan menggunakan 5 dimensi, hasil penelitian menunjukan bahwa secara *tangibles* Disdukcapil telah menggunakan SPBE dalam pelayanannya terbukti dengan adalnya situs web dan aplikasi SALAMAN, secara *reliability* akses pelayanan baik dan cepat, secara *Responsiveness* adanya panduan pengguna yang menjadi petunjuk langkah demi langkah berupa vidio dan teks, *Assurance* data pemilik KIA disimpan dalam *data base* dan terenkripsi juga adanya pembaruan perangkat lunak, *Emphaty* tercermin dalam kesungguhan untuk memberikan respon juga adanya umpan balik pengguna.

Setelah dikaji ternyata Disdukcapil telah melakukan usaha yang optimal dengan melakukan inovasi pelayanan untuk percepatan seperti program KISANAK, namun dengan adanya dafduk yang fluktuatif dan kurangnya personil di Disdukcapil dan kurangnya kesadaran masyarakat menjadi penyebab utama permasalahan.

Kata kunci: KIA, SPBE, Kualitas, Dafduk, Daring

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

ABSTRACT

TUBAGUS ABDUL WAFA:

THE QUALITY OF ONLINE ADMINISTRATIVE SERVICES FOR CHILD IDENTITY CARDS AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN BANDUNG CITY

This research originates from the das sein and das sollen of the regulation and issuance of the Child Identity Card (KIA), which was targeted to be completed by 2019 following the issuance of Permendagri No. 2 of 2016 concerning the Child Identity Card. However, as of 2022, only 41.57% of children in Bandung City have obtained a KIA.

The aim of this study is to determine whether the quality of online services can be a solution to accelerate the slow trend of KIA registration. This research employs the service quality theory by Zeithaml and Berry using five dimensions. The findings indicate that in terms of tangibles, Disdukcapil has implemented SPBE in its services, as evidenced by the existence of the SALAMAN website and application. Regarding reliability, service access is both good and fast. In terms of responsiveness, user guides are provided in the form of step-by-step instructions through videos and texts. Assurance is achieved by storing KIA holders' data in an encrypted database and through regular software updates. Empathy is reflected in the earnestness to provide responses and in user feedback mechanisms.

Upon further review, it appears that Disdukcapil has made optimal efforts by innovating services to accelerate the process, such as the KISANAK program. However, the fluctuating population registration data (dafduk), the lack of personnel at Disdukcapil, and the low public awareness remain the primary causes of the issue.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Keywords: KIA, SPBE, Servqual, Dafduk, Online.