PELAYANAN ONLINE TERINTEGRASI NIK (POLITEKNIK) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA MATARAM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT STUDI KASUS DI KELURAHAN PEJERUK

Baiq Anggita Permata Putri
NPP. 33.0639
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: anggita.bq@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Ir. H. Dahyar Daraba, M.Si.
Email: dahyardaraba@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Research Gap: *The implementation of digital civil registration services in local governments is increasingly important, yet previous studies have mostly examined online services at the Population and Civil Registration Office level and have rarely focused on integrated NIK-based services implemented directly at the urban village level.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the implementation of Integrated NIK Online Service (POLITEKNIK) in improving the quality of civil registration services in Pejeruk Urban Village, Mataram City.* ***Method:*** *This study used a descriptive qualitative approach with SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through interviews with nine informants, observation, and documentation, then analyzed through data reduction, data display, conclusion drawing, and NVivo visualization.* ***Result:*** *The findings show that POLITEKNIK has improved service quality by bringing civil registration services closer to citizens, accelerating document processing, and strengthening staff responsiveness and assistance. In the reliability dimension, 468 applications were processed during January to March 2026, dominated by family cards, death certificates, moving letters, and birth certificates. Responsiveness and empathy appeared as dominant themes in the NVivo hierarchy chart, while tangibles remained the weakest aspect due to limited facilities and unstable networks. Assurance was supported by SIAK verification and staff competence, although system reliability and public digital literacy still require improvement.* ***Conclusion:*** *POLITEKNIK has contributed to improving civil registration service quality in Pejeruk Urban Village, but optimization is still needed through infrastructure strengthening, operator capacity building, and wider public socialization.*

Keywords: *Civil Registration; E-Government; Integrated NIK Online Service; POLITEKNIK; Service Quality*

ABSTRAK

Permasalahan/Research Gap: Implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital semakin penting, tetapi sebagian besar penelitian terdahulu masih membahas pelayanan online pada tingkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, belum banyak yang mengkaji layanan terintegrasi NIK yang diterapkan langsung di tingkat kelurahan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Pelayanan Online Terintegrasi NIK (POLITEKNIK) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pejeruk, Kota Mataram. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori SERVQUAL yang meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dikumpulkan melalui wawancara terhadap sembilan informan, observasi, dan dokumentasi, lalu dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta visualisasi NVivo. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa POLITEKNIK meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendekatan layanan yang lebih dekat dengan masyarakat, percepatan proses dokumen, serta respons dan pendampingan petugas. Pada dimensi reliability, terdapat 468 berkas layanan periode Januari sampai Maret 2026 yang didominasi Kartu Keluarga, akta kematian, surat pindah, dan akta kelahiran. Hasil hierarchy chart NVivo memperlihatkan responsiveness dan empathy sebagai tema paling dominan, sedangkan tangible menjadi aspek yang paling perlu diperbaiki karena keterbatasan fasilitas dan jaringan. Dimensi assurance didukung oleh verifikasi

SIAK dan kompetensi petugas, meskipun stabilitas sistem dan literasi digital masyarakat masih perlu ditingkatkan. **Kesimpulan:** POLITEKNIK telah berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pejeruk, namun perlu penguatan infrastruktur, kapasitas operator, dan sosialisasi publik secara berkelanjutan.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; E-Government; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Online Terintegrasi NIK; POLITEKNIK

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban dasar pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan publik berkaitan langsung dengan pemenuhan hak sipil masyarakat, seperti Kartu Keluarga, KTP-el, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu didukung oleh sistem yang mudah diakses, responsif, dan akuntabel. Daraba (2019) menegaskan bahwa reformasi birokrasi harus diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan publik agar birokrasi tidak hanya menjalankan prosedur, tetapi juga mampu memberikan manfaat nyata kepada masyarakat.

Transformasi digital mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memperkuat arah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 menempatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai identitas tunggal penduduk yang menjadi dasar integrasi data. Hutasoit (2017) menjelaskan bahwa data kependudukan sangat dinamis sehingga membutuhkan pencatatan yang akurat dan berkelanjutan. Gatiningsih dan Sutrisno (2017) juga menekankan pentingnya pemahaman struktur penduduk dan ketenagakerjaan untuk mendukung kebijakan publik yang tepat sasaran.

Kota Mataram sebagai pusat pemerintahan dan aktivitas ekonomi Provinsi Nusa Tenggara Barat menghadapi kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan yang tinggi. BPS Kota Mataram (2025) mencatat bahwa jumlah penduduk Kota Mataram tahun 2024 mencapai 445.010 jiwa. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan layanan dokumen kependudukan. Data Survei Kepuasan Masyarakat triwulan I tahun 2025 menunjukkan bahwa beberapa unsur pelayanan masih berada pada kategori cukup baik, antara lain waktu penyelesaian, produk layanan, dan perilaku pelaksana (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, 2025).

Sebagai respons atas kebutuhan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram meluncurkan Pelayanan Online Terintegrasi NIK (POLITEKNIK). Inovasi ini membawa layanan administrasi kependudukan lebih dekat kepada masyarakat melalui kelurahan. Jenis layanan yang dapat difasilitasi antara lain Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah. Secara normatif, pengembangan pelayanan ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Kendati demikian, pemanfaatan POLITEKNIK pada tahap awal belum optimal. Data Disdukcapil Kota Mataram per Oktober 2025 menunjukkan bahwa pengguna aktif layanan online masih sangat terbatas. Hambatan yang muncul berkaitan dengan literasi digital masyarakat, keterbatasan perangkat, ketidakstabilan jaringan, serta kecenderungan masyarakat untuk memilih pelayanan langsung karena dianggap lebih pasti. Munawaroh (2016) menegaskan bahwa pelayanan dokumen kependudukan membutuhkan peran aktif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar

masyarakat memperoleh layanan yang cepat dan jelas. Dalam konteks yang lebih luas, kualitas e-service juga menentukan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap layanan pemerintah (Taufiqurokhman et al., 2024).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian terdahulu telah banyak membahas e-government, layanan administrasi kependudukan online, dan kualitas pelayanan digital pada level dinas. Namun, masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji layanan online terintegrasi NIK yang diterapkan pada titik layanan kelurahan dengan keterhubungan langsung ke Disdukcapil sebagai penyedia data utama. Hasil pemetaan VOSviewer pada skripsi menunjukkan bahwa penelitian tentang pelayanan publik digital dan administrasi kependudukan masih cenderung berpusat pada inovasi pelayanan umum, efektivitas layanan online, dan sistem Disdukcapil, belum secara khusus pada layanan kelurahan yang terintegrasi dengan NIK.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting karena POLITEKNIK menjadi salah satu bentuk transformasi pelayanan administrasi kependudukan yang berupaya memperpendek jarak layanan, mempercepat proses dokumen, dan memperkuat akses masyarakat. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, pemerintah daerah akan kekurangan dasar empiris untuk mengevaluasi kesiapan sistem, kesiapan operator, tingkat responsivitas petugas, serta kendala masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Temuan penelitian ini dapat menjadi masukan praktis bagi Disdukcapil Kota Mataram dalam menyempurnakan layanan POLITEKNIK agar lebih inklusif, stabil, dan mudah dipahami masyarakat.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa studi nasional dan internasional bereputasi yang membahas kualitas pelayanan e-government, integrasi layanan online dan offline, keamanan data, serta pelayanan administrasi kependudukan digital.

Tabel 1.
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Fokus	Temuan Utama	Relevansi
Taufiqurokhman et al. (2024)	E-service quality, public trust, dan public satisfaction pada layanan e-government.	E-service quality berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan publik.	Menguatkan analisis kualitas layanan POLITEKNIK sebagai layanan digital pemerintah.
Fan dan Yang (2015)	Integrasi kualitas layanan online dan offline dalam e-government.	Kualitas layanan offline mempengaruhi persepsi kualitas online, sedangkan kualitas online mempengaruhi kepuasan publik.	Relevan karena POLITEKNIK menggabungkan sistem digital dengan pendampingan kelurahan.
Li dan Shang (2020)	Service quality, perceived value, dan niat penggunaan berkelanjutan e-government.	Kualitas layanan mencakup system quality, reliability, security, accessibility, information quality, interactivity, dan responsiveness.	Menjadi pembanding untuk melihat keberlanjutan pemanfaatan POLITEKNIK.
Chan et al. (2021)	Service design dan kepuasan warga	Desain layanan, dukungan pengguna, aksesibilitas,	Relevan untuk menilai desain layanan

	terhadap layanan e-government.	keamanan, dan transparansi mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan warga.	POLITEKNIK di tingkat kelurahan.
Lo et al. (2022)	Model data sharing berpusat pada warga dalam arsitektur e-governance.	Keamanan, transparansi, dan kontrol data warga menjadi kunci kepercayaan pada layanan e-governance.	Relevan dengan keamanan data kependudukan yang terintegrasi dengan SIAK.
Rahmat dan Pasciana (2023)	Pelayanan administrasi kependudukan online di Kabupaten Garut.	Layanan memberi manfaat, tetapi masih terkendala sarana, pemahaman masyarakat, dan fasilitas pengguna.	Menunjukkan masalah serupa terkait literasi digital dan fasilitas layanan.
Rihadatulsyani et al. (2024)	Kualitas pelayanan online POEDAK di Kabupaten Gresik.	Layanan cepat dan mudah, tetapi masih terkendala teknis dan pemahaman pengguna.	Menjadi pembanding bagi dimensi reliability dan responsiveness.
Oriza dan Kusumadewi (2022)	Penerapan e-government melalui SITEPAK di Kabupaten Bekasi.	Pelaksanaan belum sempurna karena registrasi sulit, persyaratan sering ditolak sistem, dan server error.	Relevan dengan hambatan teknis POLITEKNIK.
Pelyadina et al. (2022)	Aplikasi Aku Mandiri di Kabupaten Ogan Ilir.	Implementasi cukup baik, tetapi terkendala infrastruktur internet, gangguan sistem, dan sosialisasi.	Relevan dengan kebutuhan penguatan sosialisasi dan jaringan.
Amalia dan Frinaldi (2024)	Aplikasi online Disdukcapil di Kota Padang.	Layanan telah berjalan, namun masyarakat belum banyak mengetahui aplikasi dan masih terjadi gangguan teknis.	Relevan dengan rendahnya pemanfaatan awal POLITEKNIK.

Sumber: Diolah penulis, 2026

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap POLITEKNIK sebagai pelayanan online terintegrasi NIK yang dilaksanakan pada titik layanan kelurahan, khususnya Kelurahan Pejeruk. Penelitian ini tidak hanya menilai keberadaan sistem digital, tetapi juga menganalisis kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, penggunaan NVivo dalam membaca dominasi tema hasil wawancara, serta hubungan antara layanan digital dan pendampingan aparatur kelurahan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas kajian e-government dari level aplikasi dinas menuju model layanan digital yang lebih dekat dengan masyarakat.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Pelayanan Online Terintegrasi NIK (POLITEKNIK) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pejeruk, Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berupaya memahami secara mendalam proses pelaksanaan POLITEKNIK, pengalaman pengguna layanan, serta dinamika interaksi antara petugas, operator kelurahan, dan masyarakat. Sugiyono (2025) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengkaji objek alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama. Creswell dan Creswell (2018) menekankan bahwa pendekatan kualitatif sesuai untuk menggali makna, proses, dan pengalaman sosial. Dalam kajian pemerintahan, Simangunsong (2017) menegaskan pentingnya memahami proses kebijakan dan interaksi antaraktor dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Konsep utama yang digunakan adalah kualitas pelayanan publik melalui model SERVQUAL dari Parasuraman et al (1988), yang terdiri atas dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tersebut digunakan untuk membaca kualitas layanan POLITEKNIK, mulai dari fasilitas fisik, keandalan proses, ketanggapan petugas, jaminan keamanan dan kompetensi, sampai kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.

Tabel 2.

Informan Penelitian

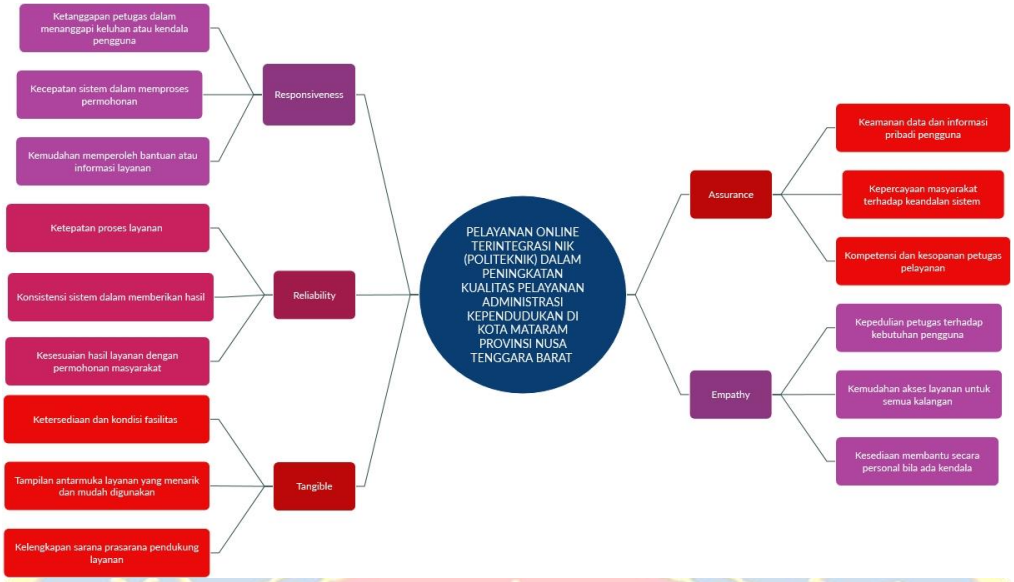
No.	Kategori Informan	Jumlah	Kode	Teknik
1	Kepala Dinas Dukcapil Kota Mataram	1	I1	Purposive sampling
2	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	1	I2	Purposive sampling
3	Administrator Database Dukcapil	1	I3	Purposive sampling
4	Operator POLITEKNIK Kelurahan Pejeruk	1	I4	Purposive sampling
5	Masyarakat pengguna POLITEKNIK	5	I5	Snowball sampling

Sumber: Diolah penulis, 2026

Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pelaksanaan layanan POLITEKNIK. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Disdukcapil Kota Mataram, data statistik BPS Kota Mataram, peraturan perundang-undangan, dan literatur akademik. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikembangkan Miles (1994). Untuk memperkuat proses pengkodean dan visualisasi data kualitatif, penelitian ini menggunakan NVivo. Penggunaan NVivo membantu peneliti mengelompokkan tema wawancara secara sistematis, memvisualisasikan kata dominan, serta membaca hubungan antar kategori (Bazeley & Jackson, 2019; Wahid et al., 2023). Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Pejeruk dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram selama 20 hari, yaitu 5 sampai 24 Januari 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa POLITEKNIK merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang menghubungkan titik layanan kelurahan dengan sistem Disdukcapil Kota Mataram. Layanan ini bertujuan mempermudah akses masyarakat, mempercepat proses pelayanan, menurunkan ketergantungan masyarakat pada kantor pusat, dan mendukung reformasi birokrasi berbasis digital. Pembahasan disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.



Sumber: Diolah penulis, 2026

Gambar 1. Mind Map Analisis Layanan POLITEKNIK Berdasarkan SERVQUAL

3.1. Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangible berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, perangkat, tampilan layanan, dan sarana pendukung. Hasil observasi menunjukkan bahwa komputer, printer, dan jaringan internet telah tersedia, baik di kantor dinas maupun di titik layanan kelurahan. Namun, fasilitas khusus di Kelurahan Pejeruk masih belum sepenuhnya memadai karena ruang layanan belum berdiri sendiri dan kualitas jaringan belum selalu stabil. Kondisi ini memperlihatkan bahwa bukti fisik layanan sudah tersedia, tetapi belum optimal dalam mendukung layanan digital secara konsisten.

Kepala Dinas Dukcapil Kota Mataram menyatakan bahwa sarana dan prasarana secara umum cukup memadai, tetapi kualitas dan stabilitas jaringan masih menjadi kendala. Pernyataan lain menegaskan bahwa pelayanan di kelurahan masih mengandalkan terobosan, sementara standar fasilitas dan keamanan belum sepenuhnya ideal. Temuan ini sejalan dengan Ripai (2017) yang menekankan bahwa pelayanan yang didekatkan kepada masyarakat harus disertai standar pelayanan, sarana, dan prosedur yang jelas agar akses layanan benar-benar meningkatkan mutu pelayanan.



Sumber: Diolah penulis dengan NVivo, 2026

Gambar 2. Word Cloud Dimensi Tangible

Word cloud NVivo pada dimensi tangible memperlihatkan dominasi kata pelayanan, kelurahan, jaringan, perangkat, dan komputer. Munculnya kata kurang, terbatas, masih, dan belum menandakan bahwa informan banyak membahas keterbatasan fasilitas, khususnya jaringan internet dan perangkat pendukung di kelurahan. Dengan demikian, tangible menjadi dimensi yang paling membutuhkan penguatan infrastruktur.

3.2. Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability terlihat dari kemampuan POLITEKNIK memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan permohonan masyarakat. Pelaksanaan layanan di Kelurahan Pejeruk

menunjukkan bahwa dokumen dapat diproses relatif cepat, bahkan beberapa permohonan dapat selesai pada hari yang sama apabila persyaratan lengkap dan sistem berjalan normal. Operator POLITEKNIK menjelaskan bahwa proses rata-rata dapat selesai dalam satu hari kerja. Hal ini menunjukkan peningkatan efisiensi dibandingkan pelayanan yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Tabel 3.

Berkas Masuk Layanan POLITEKNIK Kelurahan Pejeruk Periode Januari sampai Maret 2026

Jenis Berkas Masuk	Jumlah
Kartu Keluarga	187
Surat Pindah	88
Akta Kelahiran	61
Akta Kematian	132
Total	468

Sumber: Hasil penelitian, 2026

Tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat 468 berkas layanan pada periode Januari sampai Maret 2026. Jenis layanan yang paling banyak diajukan adalah Kartu Keluarga sebanyak 187 berkas, diikuti akta kematian 132 berkas, surat pindah 88 berkas, dan akta kelahiran 61 berkas. Jumlah ini menunjukkan adanya peningkatan pemanfaatan layanan dibandingkan tahap awal peluncuran. Dari sisi keandalan, integrasi layanan dengan SIAK terpusat membantu memastikan kesesuaian data dengan permohonan masyarakat. Namun, keandalan masih dipengaruhi oleh stabilitas jaringan, kesiapan operator, dan proses verifikasi di Disdukcapil.



Sumber: Diolah penulis dengan NVivo, 2026

Gambar 3. Word Cloud Dimensi Reliability

3.3. Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi responsiveness menjadi salah satu temuan paling kuat. Petugas operator kelurahan aktif membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, menjelaskan persyaratan, dan melakukan koordinasi dengan Disdukcapil ketika terjadi kendala sistem. Dalam beberapa kasus, kendala teknis diselesaikan melalui komunikasi jarak jauh dengan dinas. Temuan ini sejalan dengan Li dan Shang (2020) yang menempatkan responsiveness sebagai salah satu atribut penting kualitas layanan e-government karena menentukan kemampuan layanan menanggapi kebutuhan pengguna secara cepat.

Masyarakat merasa terbantu karena tidak harus menempuh jarak jauh ke kantor Disdukcapil. Layanan di kelurahan juga memudahkan masyarakat yang belum memahami prosedur digital. Kendati demikian, ketanggapan pelayanan belum sepenuhnya stabil karena masalah server atau dashboard dapat memperlambat proses. Fan dan Yang (2015) menekankan bahwa integrasi layanan online dan offline perlu didukung kualitas layanan offline yang baik agar persepsi kualitas layanan digital meningkat. POLITEKNIK menunjukkan pola serupa karena keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada bantuan operator kelurahan.



Sumber: Diolah penulis dengan NVivo, 2026

Gambar 4. Word Cloud Dimensi Responsiveness

3.4. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan keamanan data, kepercayaan masyarakat, kompetensi petugas, dan kepastian keabsahan dokumen. Pelayanan POLITEKNIK tetap terhubung dengan SIAK dan memerlukan verifikasi Disdukcapil sehingga masyarakat memperoleh jaminan bahwa dokumen yang diproses di kelurahan tetap sah dan sesuai prosedur. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2019b) menempatkan SIAK sebagai dasar pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara terintegrasi. Dalam konteks ini, jaminan layanan tidak hanya berasal dari sikap petugas, tetapi juga dari keterhubungan sistem dengan basis data kependudukan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat cukup percaya terhadap keaslian dokumen karena prosesnya tetap diverifikasi oleh Dukcapil. Sikap petugas yang ramah, sabar, dan mampu menjelaskan prosedur turut membangun rasa aman. Temuan ini sejalan dengan Lo et al. (2022) bahwa keamanan data, transparansi, dan kontrol akses menjadi elemen penting untuk memperkuat kepercayaan warga dalam arsitektur e-governance.



Sumber: Diolah penulis dengan NVivo, 2026

Gambar 5. Word Cloud Dimensi Assurance

3.5. Empathy (Empati)

Dimensi empathy tampak dari kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat, terutama masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, lansia, dan warga yang membutuhkan dokumen dalam waktu cepat. Operator kelurahan berperan sebagai pendamping yang membantu masyarakat memahami alur layanan dan melengkapi persyaratan. Pendekatan ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh aplikasi, tetapi juga oleh hubungan pelayanan yang manusiawi.

Kepala Dinas Dukcapil Kota Mataram menjelaskan bahwa POLITEKNIK lahir dari kebutuhan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dan mengurangi prosedur yang panjang. Temuan ini memperkuat pemikiran Munawaroh (2016) bahwa pelayanan administrasi kependudukan harus memberi kemudahan bagi warga untuk memperoleh dokumen identitas yang dibutuhkan. Empati juga menjadi faktor penting karena tidak semua warga memiliki literasi digital yang sama.

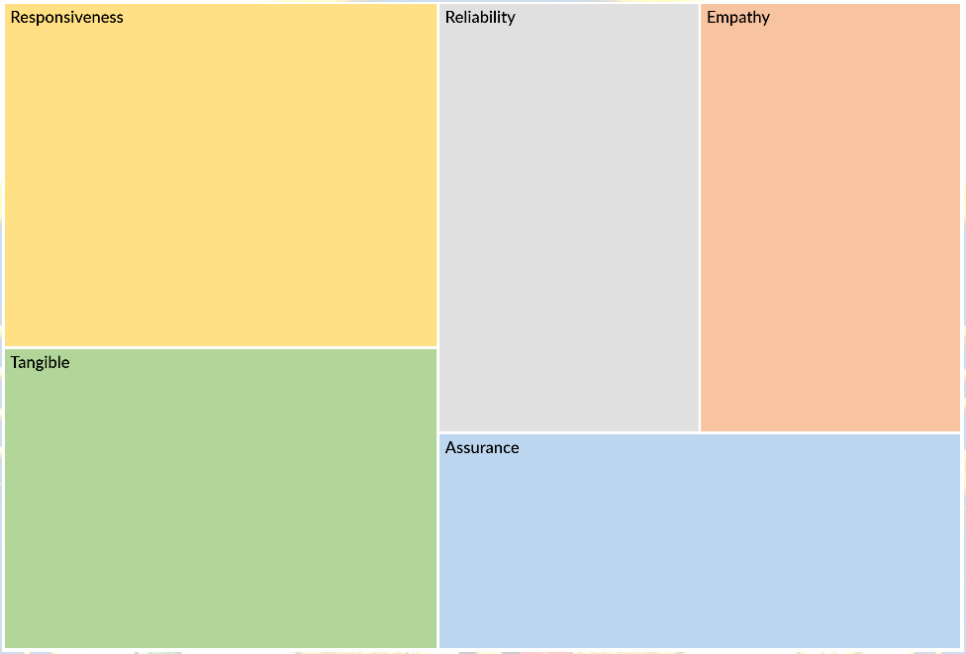


Sumber: Diolah penulis dengan NVivo, 2026

Gambar 6. Word Cloud Dimensi Empathy

3.6. Hasil Hierarchy Chart NVivo

Hasil hierarchy chart NVivo memperlihatkan bahwa dimensi responsiveness muncul paling dominan dalam wawancara. Hal ini menandakan bahwa pengalaman masyarakat paling banyak berkaitan dengan bantuan cepat, respons petugas, dan pendampingan saat terjadi kendala. Dimensi empathy juga cukup kuat, menunjukkan bahwa kedekatan layanan di kelurahan dan perhatian petugas menjadi nilai penting. Reliability dan assurance berada pada posisi menengah karena sistem sudah membantu percepatan layanan dan jaminan dokumen, tetapi masih dipengaruhi kendala teknis. Tangible menjadi dimensi paling kecil karena sarana prasarana belum menjadi kekuatan utama layanan.



Sumber: Diolah penulis dengan NVivo, 2026

Gambar 7. Hierarchy Chart Analisis Pelayanan POLITEKNIK

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa POLITEKNIK meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui model layanan yang mengintegrasikan sistem digital dengan titik layanan kelurahan. Sama halnya dengan temuan Taufiqurokhman et al. (2024), kualitas layanan elektronik memiliki hubungan erat dengan kepuasan publik. Pada konteks POLITEKNIK, kepuasan masyarakat muncul bukan hanya karena sistem digital, tetapi juga karena layanan menjadi lebih dekat, cepat, dan dibantu langsung oleh petugas.

Temuan ini juga sejalan dengan Fan dan Yang (2015) yang menegaskan bahwa kualitas layanan offline mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan online. POLITEKNIK tidak sepenuhnya menggantikan pelayanan tatap muka, tetapi menggabungkan akses digital dengan bantuan operator kelurahan. Model ini penting karena masih terdapat kesenjangan literasi digital masyarakat. Berbeda dengan layanan e-government yang sepenuhnya mandiri, POLITEKNIK menunjukkan bahwa pendampingan aparatur masih menjadi prasyarat keberhasilan layanan digital di tingkat lokal.

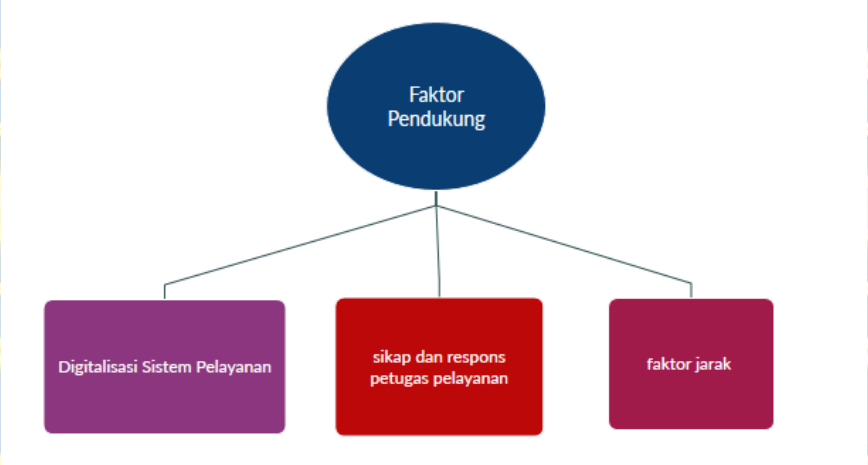
Sama halnya dengan Li dan Shang (2020), penelitian ini menemukan bahwa reliability, security, accessibility, dan responsiveness merupakan aspek penting dalam layanan e-government. Namun, penelitian ini menambahkan konteks lokal bahwa aksesibilitas tidak hanya ditentukan oleh desain aplikasi, tetapi juga oleh kedekatan geografis titik layanan kelurahan. Chan et al. (2021) menekankan pentingnya desain layanan, aksesibilitas, dukungan pengguna, dan transparansi dalam

membentuk kepuasan warga. Dalam POLITEKNIK, dukungan pengguna muncul melalui peran operator kelurahan yang membantu masyarakat memahami alur layanan.

Temuan ini memperkuat penelitian Rahmat dan Pasciana (2023), Rihadatulsyani et al. (2024), Oriza dan Kusumadewi (2022), Pelyadina et al. (2022), serta Amalia dan Frinaldi (2024), yang menunjukkan bahwa layanan adminduk online mampu memberikan kemudahan, tetapi masih menghadapi hambatan teknis, jaringan, sosialisasi, dan literasi digital. Perbedaannya, penelitian ini memfokuskan pada inovasi POLITEKNIK yang dilaksanakan di tingkat kelurahan, sehingga memperlihatkan peran kelurahan sebagai simpul pelayanan digital. Dari perspektif pelayanan lokal, temuan ini juga sejalan dengan Ripai (2017) bahwa pelayanan yang didekatkan kepada masyarakat dapat memangkas jarak, waktu, dan biaya, selama didukung standar layanan yang memadai.

3.8. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

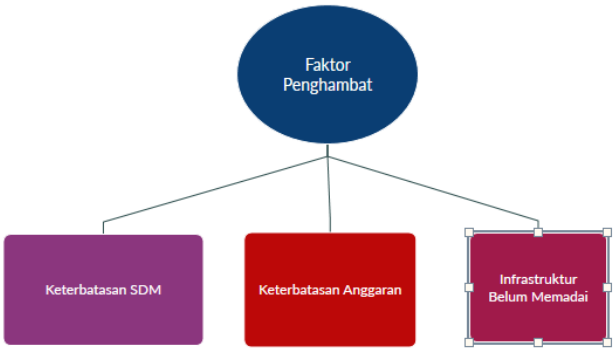
Selain temuan utama pada lima dimensi SERVQUAL, penelitian menemukan faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan POLITEKNIK. Faktor pendukung terdiri atas digitalisasi sistem pelayanan, sikap dan respons petugas, serta faktor jarak. Digitalisasi mempermudah verifikasi data dan mempercepat proses layanan. Sikap petugas yang ramah dan responsif membantu masyarakat yang belum familiar dengan sistem digital. Kedekatan lokasi kelurahan mengurangi biaya dan waktu masyarakat.



Sumber: Diolah penulis dengan NVivo, 2026

Gambar 8. Mind Map Faktor Pendukung

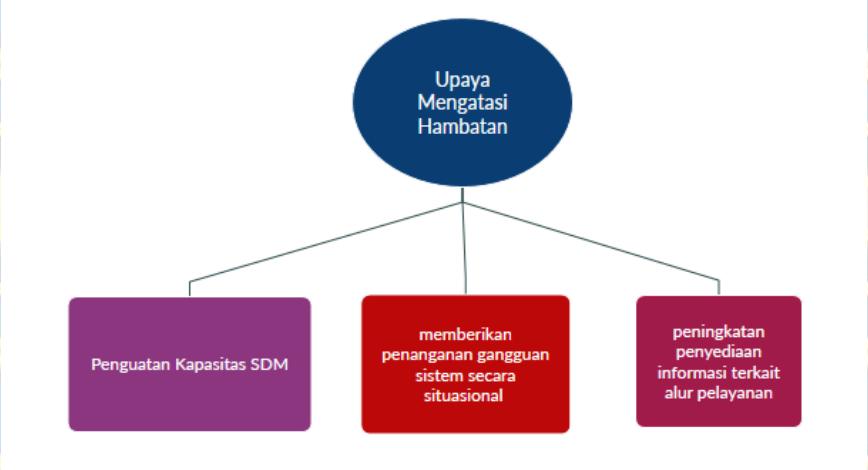
Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan SDM, anggaran, dan infrastruktur. Dari aspek SDM, kemampuan digital operator belum sepenuhnya merata. Dari aspek anggaran, pengadaan perangkat dan peningkatan kualitas sistem belum sepenuhnya optimal. Dari aspek infrastruktur, gangguan jaringan dan kendala dashboard dapat menghambat proses pelayanan. Hambatan ini menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik membutuhkan kesiapan organisasi, bukan hanya penyediaan sistem.



Sumber: Diolah penulis dengan NVivo, 2026

Gambar 9. Mind Map Faktor Penghambat

Upaya yang telah dilakukan masih bersifat adaptif, antara lain pendampingan masyarakat, koordinasi dengan Disdukcapil saat terjadi kendala teknis, pelatihan lanjutan bagi operator, serta rencana peningkatan infrastruktur dan sosialisasi. Dalam jangka panjang, upaya tersebut perlu dibuat lebih sistematis melalui standar operasional yang jelas, media informasi layanan, pelatihan berkala, dan monitoring penggunaan layanan. Dalam perspektif Daraba (2019), inovasi pelayanan publik harus disertai pembenahan birokrasi agar tidak berhenti pada perubahan prosedur, tetapi juga menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien.



Sumber: Diolah penulis dengan NVivo, 2026

Gambar 10. Mind Map Upaya Mengatasi Hambatan

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pelayanan Online Terintegrasi NIK (POLITEKNIK) di Kelurahan Pejeruk telah berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Mataram. Peningkatan tersebut terlihat dari layanan yang lebih dekat dengan masyarakat, proses dokumen yang lebih cepat, respons petugas yang baik, pendampingan kepada pengguna, serta adanya jaminan dokumen melalui integrasi dengan SIAK. Namun, kualitas layanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan fasilitas, gangguan jaringan, kesiapan SDM, dan rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Mataram perlu memperkuat infrastruktur digital, meningkatkan kapasitas operator, menyediakan informasi layanan yang mudah dipahami, serta memperluas sosialisasi agar POLITEKNIK dapat dimanfaatkan lebih merata oleh masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada lokus yang hanya berfokus di Kelurahan Pejeruk dan periode penelitian yang terbatas, sehingga belum menggambarkan seluruh variasi pelaksanaan POLITEKNIK di seluruh kelurahan Kota Mataram.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penelitian selanjutnya dapat membandingkan pelaksanaan POLITEKNIK di beberapa kelurahan, mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif, serta menguji pengaruh literasi digital terhadap pemanfaatan layanan adminduk online.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, Pemerintah Kelurahan Pejeruk, para informan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian dan penyusunan ringkasan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Amalia, D., & Frinaldi, A. (2024). Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi online Disdukcapil di Kota Padang. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JUPEJA), 2*(1), 26-37. https://doi.org/10.69820/jupeja.v2i1.10

Badan Pusat Statistik Kota Mataram. (2025). *Kota Mataram dalam angka 2025*. https://mataramkota.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/9e5abe20ccccc6fa567c1d72/kota-mataram-dalam-angka-2025.html

Bazeley, P., & Jackson, K. (2019). *Qualitative data analysis with NVivo*. SAGE Publications.

Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: A multidimensional perspective. *Public Administration Review, 81*(5), 874-894. https://doi.org/10.1111/puar.13308

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Daraba, D. (2019). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik*. Leisyah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram. (2025). *Laporan pelaksanaan layanan POLITEKNIK tahun 2025*.

Fan, J., & Yang, W. (2015). Study on e-government services quality: The integration of online and offline services. *Journal of Industrial Engineering and Management, 8*(3), 693-718. https://doi.org/10.3926/jiem.1405

Gatiningsih, G., & Sutrisno, E. (2017). *Kependudukan dan ketenagakerjaan*. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN. https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=27383

Hutasoit, I. (2017). *Pengantar ilmu kependudukan*. Alfabeta.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019a). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring*.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019b). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang sistem informasi administrasi kependudukan*.

Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management, 57*, Article 103197. https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197

Lo, O., Buchanan, W. J., Sayeed, S., Papadopoulos, P., Pitropakis, N., & Chrysoulas, C. (2022). GLASS: A citizen-centric distributed data-sharing model within an e-governance architecture. *Sensors, 22*(6), Article 2291. https://doi.org/10.3390/s22062291

Miles, M. B. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. SAGE Publications.

Munawaroh, N. (2016). Peranan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di wilayah Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat: Studi kasus di Kecamatan Padalarang. *Jurnal Kependudukan dan Catatan Sipil,*

4(1), 69-84. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=x-yXf90AAAAJ&citation_for_view=x-yXf90AAAAJ:d1gkVwhDpl0C

Oriza, N., & Kusumadewi, R. (2022). Penerapan e-government melalui aplikasi layanan Sitepak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 20*(3), 64-72. https://jurnaldialektika.com/index.php/piani/article/view/104

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Pelyadina, D., Khairunnisyah, T., & Junaidi, J. (2022). Implementasi kebijakan pelayanan daring melalui aplikasi Aku Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik, 3*(1), 38-53. https://www.researchgate.net/publication/367186157_Implementasi_Kebijakan_Pelayanan_Daring_Melalui_Aplikasi_Aku_Mandiri_di_Dinas_Kependudukan_dan_Pencatatan_Sipil_Kabupaten_Ogan_Ilir

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Rahmat, I. R., & Pasciana, R. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, 14*(2), 25-44. https://doi.org/10.36624/jpkp.v14i2.143

Rihadatulsyani, H., Novaria, R., & Soesiantoro, A. (2024). Analisis kualitas pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan (Poedak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Desentralisasi: Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, dan Pemerintahan, 2*(1), 147-174. https://doi.org/10.62383/desentralisasi.v2i1.418

Ripai, A. (2017). Penerapan asas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan, 9*(2), 131-142. https://doi.org/10.33701/jt.v8i2.616

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian pemerintahan*. Alfabeta.

Sugiyono. (2025). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Taufiqurokhman, T., Satispia, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science, 8*(2), 765-772. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wahid, S. H., Kususiyanah, A., Sirait, W. Y., & Umbar, K. (2023). *Analisis data kualitatif menggunakan NVivo*. Publica Indonesia Utama.