

## INTISARI

Analisis Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Online SIANDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Oleh:

Bima Bramastha Mahardika

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan online SIANDUK (Sistem Pengiriman Dokumen Kependudukan) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Dengan semakin meningkatnya permintaan layanan administrasi, sistem pelayanan berbasis online diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dalam pengurusan dokumen kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna layanan SIANDUK. Data dianalisis menggunakan pengukuran mean (rata-rata), median (nilai tengah), dan modus (nilai yang paling sering muncul) untuk menilai kualitas pelayanan online berdasarkan dimensi e-servqual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan online SIANDUK dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk faktor pendukung seperti inovasi dan teknologi, pelatihan dan pengembangan SDM, serta kolaborasi antar lembaga, serta faktor penghambat seperti birokrasi yang rumit dan keterbatasan sumber daya. Studi ini merekomendasikan peningkatan berkelanjutan terhadap sistem SIANDUK guna memastikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Online, E-Servqual, SIANDUK, Kartu Tanda Penduduk, Kuantitatif Deskriptif, Faktor Pendukung, Faktor Penghambat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Tangerang Selatan.

## ABSTRACT

Factor Analysis Affecting the Quality of Online Services in SIANDUK at the  
Department of Population and Civil Registration of South Tangerang City

By:

Bima Bramastha Mahardika

This study aims to analyze the factors influencing the quality of online services provided by SIANDUK (Sistem Pengiriman Dokumen Kependudukan) in the issuance of Identity Cards (KTP) at the Department of Population and Civil Registration of South Tangerang City. With the increasing demand for administrative services, an online-based service system is expected to enhance efficiency in processing civil documents. This research employs a descriptive quantitative method by distributing questionnaires to 100 respondents who are users of the SIANDUK service. The data is analyzed using mean (average), median (middle value), and mode (most frequently occurring value) to assess the quality of online services based on E-Servqual dimensions. The findings indicate that the quality of SIANDUK's online services is influenced by various factors, including supporting factors such as innovation and technology, training and human resource development, and inter-agency collaboration, as well as hindering factors such as complicated bureaucracy and limited resources. This study recommends continuous improvements to the SIANDUK system to ensure a more effective and efficient service delivery.

**Keywords:** Online Service Quality, E-Servqual, SIANDUK, Identity Card, Descriptive Quantitative, Supporting Factors, Hindering Factors, Department of Population and Civil Registration, South Tangerang City.