



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PELAYANAN AKTIVASI IDENTITAS
KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA *FRONT OFFICE*
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA DEPOK**



SALWA AYUNING PUTRI RENANDA
NIM: 2305311025
TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA-3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Salwa Ayuning Putri Renanda
NIM : 2305311025
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Aktivasi Identitas
Kependudukan Digital (IKD) Pada *Front office*
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota
Depok

Depok, 27 Juli 2026

Kepala Program Studi

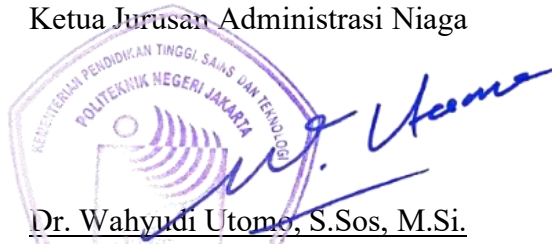
Dosen Pembimbing Tugas Akhir


Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.
NIP. 198609082020122006


Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si.
NIP. 196203061990032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga


Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si.
NIP 198007112015041001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA-3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

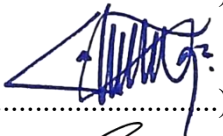
Nama : Salwa Ayuning Putri Renanda
NIM : 2305311025
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Aktivasi Identitas
Kependudukan Digital (IKD) Pada *Front office*
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota
Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma-3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 22 Juli 2026
Waktu : 09.15 – 10.15 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dra., Mawarta Onida Sinaga, M.Si.
NIP : 196203061990032001
Penguji 1 : Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.
NIP : 198609082020122006
Penguji 2 : Ratri Kurniasari, M.Ak.
NIP : 199109152022032007


(.....)

(.....)

(.....)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Prosedur Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada *front office* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok" dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai pemenuhan persyaratan akademik Program Studi D3 Administrasi Bisnis untuk menyelesaikan studi.

Tugas Akhir ini disusun berdasarkan pengalaman tersebut, penulis berkesempatan mengamati langsung tahapan pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dilayani oleh petugas *front office*, mulai dari proses verifikasi data pemohon hingga penerbitan identitas digital tersebut. Pengamatan ini menjadi dasar bagi penulis untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana prosedur pelayanan aktivasi IKD dijalankan di lapangan, termasuk kendala yang mungkin dihadapi baik oleh petugas maupun masyarakat selama proses berlangsung. Kajian ini disusun dengan harapan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai alur pelayanan aktivasi IKD serta menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dalam menyempurnakan prosedur pelayanan pada bagian *front office*.

Penulis memperoleh banyak bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan tugas akhir. Atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis berterima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan kesempatan serta menyediakan fasilitas sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
3. Risya Zahrotul Firdaus, M.Si., selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan serta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kesempatan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

4. Dra., Mawarta Onida Sinaga, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, kesabaran, dan perhatiannya dalam membimbing penulis sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Camilia, selaku Admin Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis yang telah membantu pengurusan kegiatan administrasi yang dibutuhkan penulis serta Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah mengajarkan dan memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis selama berkuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
6. Gita Listriako Prasetya selaku pembimbing lapangan, Bapak Yosep, Kak Fitri, Kak Dalila, Kak Melly, Kak Ardiani, serta pimpinan dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok yang telah membimbing, memberikan arahan, serta membantu penulis selama pelaksanaan magang sehingga penulis memperoleh banyak pengalaman, pengetahuan, dan pembelajaran yang berharga.
7. Orang tua penulis, Ibu Rita dan Bapak Riyanto, serta kakak dan adik penulis yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, bantuan, dan semangat kepada penulis sehingga penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada sahabat-sahabat yang telah menemani perjalanan penulis hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Kepada Alya Citra Pratiwi, sahabat sejak bangku Sekolah Dasar, penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaannya menjadi pendengar terbaik serta atas semangat dan bantuan yang selalu diberikan di setiap rasa lelah dan keraguan yang di rasakan penulis, karena kehadirannya menjadi salah satu bagian berharga dalam perjalanan penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Reta Wulandari dan Kiki Miskiyah, sahabat yang telah menemani sejak masa Sekolah Dasar. Terima kasih karena telah melewati berbagai fase



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kehidupan bersama, serta tetap memilih untuk saling hadir hingga saat ini. Persahabatan yang telah terjalin selama bertahun-tahun menjadi tempat penulis kembali ketika lelah, menjadi pengingat bahwa selalu ada orang-orang yang percaya dan mendukung setiap langkah yang penulis ambil hingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan penulis selama masa perkuliahan yaitu Eka, Harits, Syauqi, dan Ariya, kenangan perjuangan kita di bangku perkuliahan adalah pengalaman yang tak pernah penulis duga. Kalian bukan sekadar teman, tetapi juga sahabat yang selalu hadir dalam setiap proses perjalanan penulis. Terima kasih telah saling menguatkan di tengah kesulitan, berbagi tawa di sela-sela kesibukan, serta menemani hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

9. Teman-teman kelas AB 6C 2023 yang memberikan dukungan selama penulisan tugas akhir penulis terselesaikan.
10. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namun telah membantu penulis selama periode penulisan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan penulisan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pihak-pihak terkait.

Depok, 27 Juli 2026

Penulis

Salwa Ayuning Putri Renanda

NIM: 2305311025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
TIM PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2.1.1 Prinsip Pelayanan Publik.....	8
2.2 Pengertian Pelayanan Prima.....	10
2.3 Pengertian Prosedur	11
2.3.1 Tujuan Prosedur	12
2.4 Pengertian <i>Front office</i>	13
2.5 Pengertian Identitas Kependudukan Digital (IKD).....	14
BAB III GAMBARAN UMUM LEMBAGA	17
3.1 Sejarah Lembaga.....	17
3.1.1 Lokasi Lembaga	18
3.2 Visi dan Misi	18
3.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Depok.....	19
3.4 Aktivitas Lembaga	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	25



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1	Prosedur Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	25
4.1.1	Kondisi Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).....	25
4.1.2	Alur Pelayanan Masyarakat yang Diberikan Oleh <i>Front office</i> ...	29
4.2	Kendala dan Solusi dalam Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).....	38
BAB V	PENUTUP	42
5.1	Kesimpulan.....	42
5.2	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN		48





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Denah Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	18
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	20
Gambar 3.3	Struktur Organisasi Bidang Pendaftaran Penduduk	22
Gambar 4.1	Tampilan Layanan Depok Single Window (DSW).....	26
Gambar 4.2	Flowchart SOP Aktivasi Identitas Kependudukan (IKD).....	30
Gambar 4.3	Tampilan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)pada Platform Penyedia Aplikasi.....	31
Gambar 4.4	Tampilan Registrasi dan Pengisian Data pada Aplikasi IKD.....	32
Gambar 4.5	Proses Swafoto (<i>Selfie</i>) pada Aplikasi IKD.....	33
Gambar 4.6	Petugas Melakukan Pemindaian QR Code dan Verifikasi IKD melalui Sistem SIAK Terpusat.....	34
Gambar 4.7	Notifikasi Kode Aktivasi yang Dikirimkan melalui E-mail.....	35
Gambar 4.8	Pengisian Kode Aktivasi dan CAPTCHA.....	36
Gambar 4.9	Pembuatan Kata Sandi atau PIN Keamanan Aplikasi IKD.....	37



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir	48
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Ujian Tugas Akhir	49
Lampiran 3. Hasil Observasi.....	50
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan.....	54
Lampiran 5. Hasil Cek Turnitin dan AI Detector	55





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan di bidang teknologi informasi telah mendorong pemerintah Indonesia untuk meluncurkan berbagai inovasi layanan publik berbasis digital, salah satunya adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD). Peraturan menteri dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 mendefinisikan IKD sebagai informasi elektronik yang mewakili dokumen pencatatan sipil dalam bentuk aplikasi digital pada ponsel pintar, dengan tujuan menyederhanakan dan mempercepat transaksi layanan publik serta menjamin keamanan data pencatatan sipil melalui sistem autentikasi (PERATURAN.GO.ID, 2022). IKD diharapkan dapat menggantikan sebagian fungsi KTP-el fisik, sehingga masyarakat dapat mengakses dokumen pencatatan sipil mereka langsung dari telapak tangan mereka.

Proses pendaftaran awal IKD seperti mengunduh aplikasi, memasukkan Nomor Identitas Nasional (NIK), alamat email, dan menyelesaikan verifikasi wajah dapat dilakukan secara mandiri; namun untuk menyelesaikan aktivasi, pemohon tetap diwajibkan mengunjungi petugas *front office* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) secara langsung. Tahap ini mencakup validasi data oleh petugas, memindai kode QR yang ditampilkan oleh petugas, dan memasukkan kode aktivasi yang dikirim melalui email (Disdukcapil Sragen, 2026). Persyaratan kehadiran langsung ini bertujuan untuk memastikan bahwa data biometrik pemohon sesuai dengan data yang tercatat dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) serta untuk mencegah pencurian identitas. Oleh karena itu, akun IKD tidak dapat digunakan sepenuhnya hingga diaktifkan secara langsung oleh petugas *front office* (Hanifah, 2026). Ketentuan inilah yang menjadikan loket layanan Disdukcapil sebagai satu-satunya titik layanan yang menentukan apakah proses aktivasi IKD berhasil atau tidak bagi setiap pemohon.

Kondisi ini menempatkan bagian layanan depan pada posisi strategis, namun juga membuatnya rentan terhadap tekanan terkait pelayanan, mengingat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

semua pemohon, tanpa kecuali harus melalui loket yang sama untuk menyelesaikan proses aktivasi. Urgensi penyediaan layanan di Kota Depok semakin nyata mengingat jumlah penduduk yang tercatat mencapai 2.024.664 jiwa berdasarkan Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2025 (Berita Depok, 2025). Disdukcapil Kota Depok menyediakan beberapa titik *front office* untuk memenuhi kebutuhan tersebut, antara lain Loket De'Fast, Mal Pelayanan Publik (MPP), Gedung Dibaleka II, dan unit pelayanan di 11 kecamatan (Swastika, 2026).

Beban kerja di bagian *front office* menjadi sangat jelas ketika dokumen pendaftaran sipil digital menjadi persyaratan untuk memverifikasi informasi calon siswa selama proses pendaftaran siswa baru. Pada 25 Mei 2026, Mal Pelayanan Publik Kota Depok dipadati warga yang ingin mengaktifkan IKD mereka untuk keperluan pendaftaran sekolah, sehingga kuota layanan terisi lebih cepat daripada hari-hari biasa, yang kemudian direspons Kepala Disdukcapil Kota Depok dengan menambah personel di beberapa loket pelayanan (KumparanNews, 2026). Peristiwa ini menegaskan bahwa aktivasi IKD memang harus diselesaikan di *front office*, seluruh beban teknis maupun operasional pelayanan pada akhirnya bertumpu pada kesiapan prosedur dan petugas di titik tersebut.

Kondisi tersebut mendorong penulis untuk menelaah lebih dalam pelaksanaan layanan aktivasi IKD melalui pelaksanaan magang di bagian layanan masyarakat yaitu Disdukcapil. Selama magang, penulis mengamati bahwa para petugas melaksanakan langkah-langkah layanan sesuai dengan alur kerja yang telah ditetapkan. Pada praktiknya, masih terdapat kendala teknis, seperti kegagalan verifikasi wajah dan NIK yang tidak terdeteksi oleh sistem. Kendala ini mengakibatkan keterlambatan dalam menyelesaikan proses aktivasi. Berdasarkan hal tersebut penulis termotivasi untuk melakukan topik tugas akhir berjudul **"Prosedur Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam penyusunan tugas akhir ini,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dilakukan oleh bagian *front office* pada Disdukcapil Kota Depok?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh petugas *front office* saat memberikan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat di Disdukcapil Kota Depok?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan pelaksanaan tugas akhir ini dirumuskan untuk menjawab berbagai permasalahan yang menjadi fokus kajian, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui serta mendeskripsikan pelaksanaan prosedur pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diselenggarakan oleh *front office* Disdukcapil Kota Depok.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi petugas *front office* dalam pelaksanaan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Depok.

1.4 Manfaat Penulisan

Penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi berbagai pihak, sebagai berikut::

1. Manfaat Bagi Penulis

Penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman bagi penulis mengenai pelaksanaan prosedur pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada *front office* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Selain itu, kegiatan ini diharapkan dapat mengembangkan kemampuan penulis dalam melakukan pengamatan, mengidentifikasi permasalahan, serta menyusun pembahasan secara sistematis berdasarkan hasil observasi. Penulis juga berharap dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Program Studi Administrasi Bisnis ke



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Manfaat Bagi Lembaga (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok)

Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa informasi mengenai pelaksanaan prosedur pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) serta berbagai kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan di front office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Hasil tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama melalui penyempurnaan penyampaian informasi, pemberian arahan, dan pendampingan kepada masyarakat selama proses aktivasi IKD. Dengan adanya upaya tersebut, pelayanan diharapkan dapat terlaksana secara lebih efektif, efisien, responsif, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan..

3. Manfaat Bagi Bidang Ilmu Pengetahuan

Tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi mahasiswa, akademisi, serta tugas akhir yang ingin mengkaji topik mengenai prosedur pelayanan, pelayanan publik, pelayanan front office, administrasi kependudukan, maupun bidang Administrasi Bisnis. Selain itu, hasil tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Administrasi Bisnis, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan prima, serta menjadi bahan rujukan bagi tugas akhir selanjutnya. Penyusunan tugas akhir ini didukung oleh data yang diperoleh melalui beberapa metode pengumpulan data. Adapun metode yang digunakan oleh penulis meliputi sebagai berikut.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam tugas akhir ini meliputi observasi dan dokumentasi sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi dilakukan secara partisipatif karena penulis ikut terlibat langsung dalam lingkungan kerja sekaligus mengamati proses



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pelayanan aktivasi IKD kepada masyarakat. Penulis memperoleh informasi dari observasi tersebut tentang alur pelayanan, interaksi antara petugas *front office* dan masyarakat, serta berbagai kendala yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung. Menurut Sugiyono dalam Hurotul dan Aini, (2022:16) observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung fenomena yang berkaitan dengan objek tugas akhir untuk memperoleh data yang relevan. Pengamatan tersebut bertujuan untuk memahami kondisi aktual di lapangan sebagai bahan pendukung dalam penyusunan tugas akhir. Sedangkan menurut Sugiyono (2022:145) menjelaskan observasi partisipatif sebagai metode pengumpulan data yang menuntut keterlibatan peneliti dalam aktivitas sumber data sehingga peneliti dapat memahami situasi, perilaku, dan proses yang berlangsung secara lebih mendalam. Melalui pendekatan ini, penulis berhasil menghimpun data yang komprehensif mengenai pelaksanaan prosedur pelayanan *front office* beserta kendala-kendala yang muncul selama berlangsungnya aktivasi IKD di Mal Pelayanan Publik Kota Depok yang berada di bawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pemilihan metode observasi partisipatif didasarkan pada kemampuannya memberikan akses langsung bagi penulis untuk mengamati jalannya prosedur pelayanan *front office*, merekam tahapan-tahapan layanan aktivasi IKD yang diterima masyarakat, sekaligus mengenali kendala-kendala yang berpotensi menghambat kelancaran proses tersebut. Keunggulan teknik ini terletak pada sifat datanya yang bersumber langsung dari aktivitas layanan yang berjalan apa adanya, tanpa rekayasa atau intervensi dari peneliti. Dengan cara ini, penulis memperoleh pemahaman mengenai bagaimana petugas *front office* menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat, menjelaskan informasi terkait Identitas Kependudukan Digital (IKD), mendampingi proses aktivasi aplikasi IKD, hingga menangani masyarakat yang mengalami hambatan selama pelayanan berlangsung. Temuan dari observasi ini diharapkan mampu menyajikan gambaran menyeluruh atas



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pelaksanaan prosedur pelayanan *front office* sekaligus menjadi data pendukung dalam menganalisis kendala pelayanan aktivasi IKD pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314) dalam Elisabeth dan Novanti (2023:37), dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa catatan tertulis, arsip, gambar, peraturan, maupun dokumen lain yang memuat informasi mengenai suatu peristiwa yang telah terjadi. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang bersifat faktual sebagai pelengkap hasil observasi sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai latar belakang, kondisi, maupun karakteristik objek yang diteliti. Oleh karena itu, dokumentasi menjadi salah satu sumber data pendukung yang penting dalam penyusunan tugas akhir karena mampu menyajikan informasi yang tidak seluruhnya dapat diperoleh melalui pengamatan secara langsung.

Pada penyusunan tugas akhir mengenai Prosedur Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada *front office* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, teknik dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai informasi yang tersedia pada website resmi Pemerintah Kota Depok dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Melalui teknik ini, penulis memperoleh data mengenai sejarah pembentukan instansi, visi dan misi, struktur organisasi, dasar hukum, serta data kependudukan yang digunakan sebagai pendukung penyusunan latar belakang dan gambaran umum lembaga. Pemanfaatan dokumen resmi dipilih karena informasi yang disajikan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi, sehingga dapat melengkapi hasil observasi sekaligus memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai konteks penyelenggaraan pelayanan aktivasi IKD di *Front office* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan mengenai prosedur pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada *front office* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, penulis menarik dua kesimpulan berikut:

- a. Prosedur pelayanan aktivasi IKD di *front office* Disdukcapil Kota Depok dilaksanakan melalui tujuh tahapan yang melibatkan interaksi langsung antara pemohon dan petugas. Tahapan tersebut meliputi pengunduhan aplikasi IKD, pengisian data diri, pengambilan swafoto, proses pemindaian *QR Code* serta persetujuan permohonan melalui sistem SIAK Terpusat oleh petugas, pembukaan surat elektronik untuk memperoleh kode aktivasi, pengisian kode aktivasi beserta *CAPTCHA*, dan pembuatan PIN sebagai pengamanan akun. Selama proses berlangsung, petugas tidak hanya mengoperasikan sistem, tetapi juga memberikan pendampingan kepada pemohon yang mengalami kendala, seperti kegagalan verifikasi wajah maupun keterlambatan diterimanya kode aktivasi. Pelayanan ini diselenggarakan secara tatap muka setiap hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat pukul 08.00–15.00 WIB, di *front office* Gedung Dibaleka II Lantai 1 Mal Pelayanan Publik (MPP). Hingga saat ini, layanan aktivasi IKD masih belum dilengkapi dengan sistem nomor antrean khusus sehingga pengaturan antrean dilakukan secara manual berbaris ke belakang di depan petugas.
- b. Dua kendala paling menonjol muncul selama pelayanan berlangsung. Gangguan jaringan SIAK yang bersumber dari server Kemendagri kerap menghentikan proses verifikasi meski berkas pemohon sudah lengkap, dan karena akar masalahnya ada di sistem pusat, petugas Disdukcapil Kota Depok hanya bisa menjelaskan situasi kepada masyarakat sambil menunggu sistem pulih. Persoalan kedua adalah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ketiadaan nomor antrean khusus untuk layanan IKD, yang membuat pemohon berkerumun di depan loket saat kunjungan sedang ramai dan memicu kebingungan soal giliran; sejauh ini petugas menanganinya dengan memanggil nama sesuai urutan kedatangan secara manual.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai prosedur pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) serta kendala yang ditemukan pada *front office* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, berikut adalah saran yang dapat diberikan:

- a. Disdukcapil Kota Depok disarankan untuk membangun jalur komunikasi yang lebih rutin dengan Kemendagri terkait kondisi sistem SIAK Terpusat, misalnya melalui pemberitahuan berkala atau papan informasi di loket pelayanan, sehingga saat jaringan mengalami gangguan, petugas *front office* dapat menyampaikan kabar yang lebih pasti kepada masyarakat alih-alih hanya meminta mereka menunggu tanpa kejelasan waktu.
- b. Disdukcapil Kota Depok disarankan untuk menghadirkan sistem nomor antrean pada layanan aktivasi IKD, baik melalui mesin antrean elektronik maupun kertas bernomor sebagai langkah awal yang lebih sederhana dan murah, sehingga pemohon tidak perlu berdesakan di depan loket dan memperoleh kepastian mengenai giliran pelayanannya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, L. S., & Tukiman. (2025). Analisis Kinerja Pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Dalam Melayani Masyarakat : Studi Pada *Front Office*. 22, pp. 304–315.
- Berita Depok. (2025). Penduduk Depok Semester 1 2025 Tercatat Capai 2 Juta Jiwa. Berita Depok. Diakses pada 25 Juli 2026 dari tautan: <https://berita.depok.go.id/penduduk-depok-semester-1-2025-tercatat-capai-2-juta-jiwa>.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. (2026). Tugas dan Fungsi Unsur di Lingkungan Disdukcapil Kota Depok. Layanan Administrasi Kependudukan Kota Depok. Diakses pada 25 Juli 2026 dari tautan: https://disdukcapil.jabarprov.go.id/portal_3276
- Disdukcapil Sragen. (2026). Tata Cara Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Diakses pada 25 Juli 2026 dari tautan: <https://dukcapil.sragenkab.go.id/tata-cara-aktivasi-identitas-kependudukan-digital-ikd-.html>.
- Google Maps. (2026). Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Google Maps. Diakses pada 25 Juli 2026 dari tautan: <https://maps.app.goo.gl/P4pjFriZG2RJWHrBA>
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., S, S., Novianita, R., Prasetyo, A. H., & Habibullah, A. M. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jambi: Tahta Media Group.
- Hurotul, W., & Aini. (2022). Analisis Prosedur Penelitian. 28(2).
- KumparanNews. (2026). *Permintaan Aktivasi IKD di Depok Meningkat, Dukcapil Akan Tambah Loker*. kumparanNews. Diakses pada 25 Juli 2026 dari tautan: <https://kumparan.com/kumparannews/permintaan-aktivasi-ikd-di-depok-meningkat-dukcapil-akan-tambah-loker-27T9TRoS4th>.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kurniawati, R., Hermawan, A., & Sa'diyah, L. (2023). Pengembangan Media Kliping Dalam Pembelajaran Menulis Teks Prosedur Pada Siswa Kelas XI SMA/MA. *Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 3(1), pp. 1–13.

Kusnandar, H. F., & Andini, D. (2024). *Pelayanan Prima Di Era Digital*. Bandung: Penerbit Widina.

Lestari, S. R., & Rijali, S. (2025). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Tanjung. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 8(1), pp. 521–540. DOI: <https://doi.org/10.35722/japb.v8i1.1189>

Liliana Hanifah. (2026). Cara Daftar IKD 2026 Online, Lengkap dengan Panduan Aktivasinya Nasional Cara Daftar IKD 2026 Online, Lengkap dengan Panduan Aktivasinya. *catatanhukum.ID*. Diakses pada 25 Juli 2026 dari tautan: <https://catatanhukum.id/cara-daftar-ikd-2026-online-lengkap-dengan-panduan-aktivasinya/>

Maharani, S. P., Fauzi, A., & Whardani, S. P. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja dan Kinerja PT Mega Kargo Logistik. *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta*, 1(4), pp. 199–211. DOI: <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i4.101>

Pemerintah Kota Depok. (2024). Semua Layanan Depok Single Window. Portal Resmi Kota Depok. Diakses pada 25 Juli 2026 dari tautan: <https://www.depok.go.id/layanan>

Pemerintah Kota Depok. (2025). *Visi dan Misi Kota Periode 2025-2030*. Portal Resmi Kota Depok. Diakses pada 25 Juli 2026 dari tautan: <https://depok.go.id/visi-misi>

PERATURAN.GO.ID. (2022). Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Diakses pada 25 Juli 2026 dari tautan: <https://peraturan.go.id/id/permendagri-no-72-tahun-2022>

Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Depok Nomor 95 Tahun 2022 tentang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 84 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2022). Database Peraturan. Diakses pada 25 Juli 2026 dari tautan: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/281865/perwali-kota-depok-no-95-tahun-2022>

Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). Implementasi Pelatihan Kerja Dalam Menangani Guest Complaint Pada *Front Office* di OS Hotel Tanjung Uncang. *Jurnal Mekar*, 3(1), pp. 6–13. DOI: <https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.285>

Qur'ani, B. (2024). *Pelayanan Prima*.

Rahayu, J. P. (2022). Keefektifan Model Discovery Learning Dalam Pembelajaran Bahasa Inggris Pada Materi Menulis Procedure Text. *Jurnal Pendidikan Sultan Agung*, 2(5), pp. 135–144.

Rahmawati, A. P., Wolor, C. W., & Utari, E. D. (2025). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja Pada PT XLSmart. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(5), pp. 201–207.

Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima*.

Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. 10(1), pp. 61–72.

Subandi, Rahmawati, E., & Inayati, H. (2024). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat, dan Penerapan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6).

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunusi, M. (2020). Studi Kinerja Pelayanan Administrasi Pada Mahasiswa di Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman. *Jurnal Administrative Reform*, 8(1), pp. 37–46.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Swastika, J. (2026). Jelang SPMB 2026, Disdukcapil Depok Tambah Loker Aktivasi IKD. berita depok. Diakses pada 25 Juli 2026 dari tautan: <https://berita.depok.go.id/jelang-spmb-2026-disdukcapil-depok-tambah-loket-aktivasi-ikd>

Tunggul, P. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*.





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI SAINS, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Salwa Ayuning Putri Renanda
NIM/Kelas : 2305311025/AB 6C
Judul TA : Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Front Office pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
Dosen Pembimbing : Dra., Mawarta Onida Sinaga, M.Si.

No.	Konsultasi		Materi Konsultasi
	Tanggal	Paraf Dosen Pembimbing	
1.	29/06/2026		Penetapan judul serta mengajukan bimbingan untuk BAB I.
2.	30/06/2026		Revisi rumusan masalah, dan tambahan sub bab di BAB II.
3.	01/07/2026		Acc revisisian BAB I dan BAB II tetapi masih harus memperbaiki latar belakang supaya lebih nyambung.
4.	07/07/2026		Bimbingan untuk BAB IV dan memperbaiki latar belakang.
5.	08/07/2026		Acc BAB IV tetapi masih perlu ada tambahan dan acc latar belakang yang sebelumnya harus di revisi.
6.	09/07/2026		Bimbingan keseluruhan BAB IV dan BAB V, serta ada tambahan flowchart
7.	10/07/2026		Pengecekan kembali keseluruhan dari Tugas Akhir, serta acc dan tanda tangan

Depok, 10 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Dra., Mawarta Onida Sinaga, M.Si.
NIP 196203061990032001



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Ujian Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

Nama Dosen Pembimbing : Dra., Mawarta Onida Sinaga, M.Si.
NIP : 196203061990032001
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Bersama ini menyatakan telah membimbing tugas akhir mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Salwa Ayuning Putri Renanda
NIM/Kelas : 2305311025/ AB6 C
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul TA : Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan *Front Office* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

Hingga selesai dan menyetujui mahasiswa tersebut untuk mendaftar sidang ujian tugas akhir sesuai dengan ketentuan Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 10 Juli 2026

Dra., Mawarta Onida Sinaga, M.Si.
NIP. 196203061990032001



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. Hasil Observasi

Checklist Observasi

Observer : Salwa Ayuning Putri Renanda

Tempat Observasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
(Mal Pelayanan Publik Kota Depok)

Bidang : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (*Front Office* Aktivasi IKD)

Objek Observasi : Prosedur pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada *front office* yang meliputi penerimaan masyarakat, pemeriksaan persyaratan, verifikasi data melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD), pendampingan proses aktivasi IKD, hingga penyelesaian pelayanan.

Waktu Observasi : Januari–Mei 2026

NO	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
Prosedur Pelayanan Aktivasi IKD				
1	Pelayanan aktivasi IKD	✓		Layanan aktivasi IKD telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku di Disdukcapil Kota Depok.
2	Lokasi pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat	✓		Lokasi pelayanan berada di kawasan yang mudah diakses menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum.
3	Tersedia meja/loket khusus pelayanan aktivasi IKD	✓		Disediakan loket khusus untuk melayani masyarakat yang mengajukan aktivasi IKD sehingga proses pelayanan lebih terarah.
4	Jam operasional pelayanan telah ditetapkan	✓		Pelayanan diberikan sesuai jadwal operasional yang telah ditentukan oleh instansi.
5	Petugas <i>front office</i> melayani masyarakat secara langsung (tatap	✓		Masyarakat memperoleh pelayanan secara langsung melalui petugas <i>front office</i>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

NO	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
	muka)			selama proses aktivasi berlangsung.
6	Masyarakat mengunduh aplikasi IKD secara mandiri melalui smartphone	✓		Masyarakat mencari dan mengunduh aplikasi IKD melalui platform penyedia aplikasi; petugas membantu apabila terjadi kendala teknis.
7	Petugas memberikan penjelasan mengenai prosedur aktivasi IKD	✓		Petugas menyampaikan tahapan aktivasi IKD secara jelas agar masyarakat memahami proses yang harus dilakukan.
8	Petugas melakukan verifikasi data melalui aplikasi SIAK	✓		Pemeriksaan data kependudukan dilakukan menggunakan sistem SIAK sebelum proses aktivasi dilanjutkan.
9	Masyarakat melakukan registrasi dan mengisi data diri (NIK, nama, jenis kelamin, tempat/tanggal lahir) pada aplikasi	✓		Data diisi secara mandiri melalui formulir pada aplikasi sesuai data kependudukan yang berlaku; petugas mengarahkan apabila data tidak sesuai atau verifikasi gagal.
10	Masyarakat melakukan swafoto (selfie) sesuai petunjuk aplikasi	✓		Swafoto dilakukan sebagai bagian dari pemadanan data wajah dengan data biometrik; petugas mendampingi apabila proses gagal terbaca sistem.
11	Petugas melakukan pemindaian <i>QR Code</i> sebagai bentuk persetujuan resmi permohonan	✓		Petugas memeriksa kesesuaian data pemohon lalu menekan tombol "Buat QR-Code"; tanpa persetujuan ini proses tidak dapat dilanjutkan pemohon secara mandiri.
12	Masyarakat menerima kode aktivasi melalui e-mail terdaftar	✓		Kode aktivasi dikirimkan otomatis oleh sistem SIAK Terpusat setelah petugas menyetujui permohonan, dengan judul "Pendaftaran SIAK Mobile Berhasil".



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

NO	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
13	Masyarakat memasukkan kode aktivasi beserta CAPTCHA pada aplikasi			Kode dan CAPTCHA diinput secara mandiri pada aplikasi, kemudian menekan tombol "Aktivasi"; petugas membantu apabila kode tidak sesuai atau CAPTCHA sulit terbaca.
14	Masyarakat membuat kata sandi/PIN sebagai keamanan tambahan aplikasi	✓		PIN dibuat secara mandiri sebagai lapisan keamanan akses aplikasi; petugas membantu apabila pemohon mengalami kebingungan pada tahap ini.
15	Tersedia komputer sebagai sarana pelayanan	✓		Komputer digunakan sebagai perangkat utama untuk mengakses sistem administrasi kependudukan selama pelayanan berlangsung.
16	Tersedia jaringan internet yang mendukung pelayanan	✓		Terkadang terjadi gangguan pada sistem SIAK yang berasal dari pusat sehingga berdampak pada pelayanan Disdukcapil secara nasional
17	Jaringan/sistem SIAK berjalan stabil tanpa gangguan		X	Terkadang terjadi gangguan pada sistem SIAK yang berasal dari server pusat (Kemendagri) sehingga berdampak pada pelayanan Disdukcapil secara nasional.
18	Pelayanan menggunakan aplikasi SIAK	✓		Seluruh proses verifikasi dan pengolahan data dilaksanakan melalui aplikasi SIAK sebagai sistem administrasi kependudukan.
19	Masyarakat mengambil nomor antrean khusus IKD sebelum dilayani		X	Belum tersedianya sistem nomor antrean khusus untuk pelayanan aktivasi IKD
20	Masyarakat yang datang lebih dahulu akan memperoleh pelayanan	✓		Selama kegiatan observasi, petugas melayani masyarakat secara berurutan berdasarkan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

NO	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
	terlebih dahulu sesuai urutan kedatangan.			waktu kedatangan sehingga proses pelayanan berlangsung teratur.
21	Masyarakat datang langsung ke lokasi pelayanan	✓		Aktivasi IKD mengharuskan masyarakat hadir secara langsung karena diperlukan proses verifikasi identitas dan pemindaian wajah.
22	Petugas mendampingi masyarakat selama proses aktivasi IKD	✓		Petugas memberikan pendampingan kepada masyarakat apabila mengalami kesulitan pada setiap tahapan aktivasi IKD.
23	Petugas menyampaikan informasi secara terbuka kepada masyarakat saat terjadi gangguan sistem	✓		Petugas menjelaskan penyebab gangguan serta menyampaikan bahwa pelayanan akan kembali dilaksanakan setelah sistem pusat normal, sesuai prinsip transparansi.
24	Pelayanan berakhir setelah aktivasi IKD berhasil dilakukan	✓		Proses pelayanan dinyatakan selesai apabila aktivasi IKD berhasil dilakukan. Keberhasilan tersebut dipengaruhi oleh kestabilan sistem SIAK, kualitas jaringan internet, serta kondisi perangkat telepon seluler milik masyarakat.

Sumber : Data diolah Penulis, (2026)

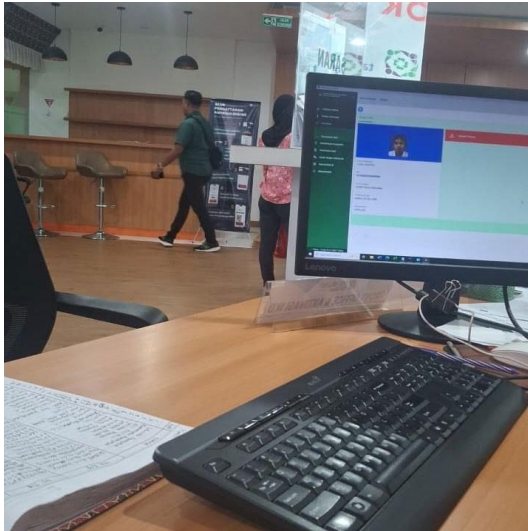


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan





Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5. Hasil Cek Turnitin dan *AI Detector*

iThenticate Page 2 of 55 - Integrity Overview Submission ID trn:aid::3618:146681246

16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

15%	Internet sources
8%	Publications
1%	Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Hasil Turnitin Tugas Akhir

AI Detector by SciSpace

SALWA AYUNING P.R_REVISI TUGAS AKHIR_TURNITIN.pdf • 27 July 2026
9600 words (75648 characters)

Essentially Human **8%**

The text is written almost entirely by a human, with little to no AI assistance.

AI weightage	Content weightage	Sentences
Highly AI written	5% Content	21
Moderately AI written	13% Content	54
Lowly AI written	11% Content	46

Hasil *AI Detector*