

ABSTRAK

Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara sebagai salah satu instansi pemerintahan yang melakukan pelayanan publik. Adanya aplikasi IKD juga dimanfaatkan dalam melakukan pelayanan seperti pelayanan terhadap pembuatan atau perbaikan KTP. Salah satu metode yang dapat menganalisis kualitas pelayanan adalah Servqual (*Service Quality*) dan TRIZ (*Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch*). Servqual digunakan untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sedangkan penggunaan TRIZ guna untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh 385 orang, terdapat pernyataan masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap analisis untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Dari hasil pengolahan data menggunakan metode servqual terdapat 8 variabel yang memiliki nilai negatif. Nilai variabel tertinggi adalah P5 dengan nilai -0,61 dan P16 merupakan variabel yang memiliki nilai negatif terkecil dengan hasil -0,04. Berdasarkan hasil analisis menggunakan TRIZ didapatkan 8 *Inventive principles* yang digunakan untuk mengatasi gap permasalahan yang ada adalah nomor 3,8,13,22,24,28,35 dan 36 karena muncul lebih dari satu kali. Berdasarkan frekuensi tertinggi yaitu nomor 35 *Parameter changes* (Perubahan parameter). Maka usulan untuk perbaikan berdasarkan prinsip nomor 35 yang bisa diberikan adalah Petugas harus melakukan pelayanan penggunaan aplikasi IKD disetiap jam kerja agar adanya kejelasan bagi pengguna yang ingin melakukan pelayanan dan dapat mengurangi antrian yang panjang saat memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Aplikasi IKD, Pelayanan Publik, Servqual, TRIZ

ABSTRACT

Disdukcapil of North Aceh Regency as one of the government agencies that provides public services. The existence of the IKD application is also utilized in providing services such as services for making or repairing ID cards. One method that can analyze service quality is Servqual (Service Quality) and TRIZ (Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch). Servqual is used to determine the level of quality of service provided while the use of TRIZ is to provide solutions to existing problems. Based on the results of the questionnaire filled out by 385 people, there were statements that were still not satisfied with the services provided. so that improvements need to be made to the analysis to improve the quality of service. From the results of data processing using the servqual method, there are 8 variables that have negative values. The highest variable value is P5 with a value of -0.61 and P16 is the variable that has the smallest negative value with a result of -0.04. Based on the results of the analysis using TRIZ, 8 Inventive principles were obtained which were used to overcome the existing problem gaps, namely numbers 3,8,13,22,24,28,35 and 36 because they appeared more than once. Based on the highest frequency, namely number 35 Parameter changes. So the proposal for improvement based on principle number 35 that can be given is that officers must provide services for the use of the IKD application at every working hour so that there is clarity for users who want to provide services and can reduce long queues when providing services.

Keywords: IKD Application, Public Service, Servqual, TRIZ