

PENELITIAN KARYA ILMIAH TERBARU
“PENGARUH INOVASI LAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM ADMINISTRASI PUBLIK (STUDI PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA)”

DOSEN PENGAMPU:

DISUSUN OLEH: Prof. Intan Fitri Meutia, S. A. N., M.A., Ph.D.

NAMA : DHEA ESTER AULIA VIDI

KELAS : MANDIRI-B

NPM : 2456041047

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG

2025

ABSTRAK

PENELITIAN KARYA ILMIAH TERBARU

“PENGARUH INOVASI LAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM ADMINISTRASI PUBLIK (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA)”.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Salah satu inovasi tersebut adalah penerapan layanan digital pada sektor administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi layanan digital terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden yang merupakan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh variabel inovasi layanan digital (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas inovasi digital yang diterapkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun, penelitian juga menemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi digital dan gangguan teknis, yang dapat menghambat optimalisasi layanan. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, dan sosialisasi kepada masyarakat agar transformasi digital dalam pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Makalah ini disusun sebagai bagian dari tugas akademik dengan judul “***Penelitian Karya Ilmiah Terbaru*** “*Pengaruh Inovasi Layanan Digital Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Administrasi Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*”.

Dalam proses penyusunan tugas ini, saya mendapat banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen pengampu mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik yang telah memberikan arahan serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian makalah ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Saya berharap tugas ini kiranya dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam memahami keterkaitan antara administrasi negara dan ilmu politik, terutama dalam konteks kebijakan publik di Indonesia. Saya juga menyadari bahwa tugas ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan guna perbaikan di masa mendatang.

Bandar lampung, 31 Agustus 2025

Penulis

ttd

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	1
BAB II PEMBAHASAN.....	2
2.1 INOVASI LAYANAN PUBLIK.....	2
2.2 DIGITALISASI ADMINISTRASI PUBLIK.....	2
2.3 KEPUASAN MASYARAKAT.....	2
2.4 PENELITIAN TERDAHULU.....	3
2.5 KERANGKA PEMIKIRAN.....	3
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	4
3.1 PENDEKATAN PENELITIAN.....	4
3.2 POPULASI DAN SAMPEL.....	4
3.3 JENIS DAN SUMBER DATA.....	4
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	4
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA.....	4
BAB IV PENUTUP.....	5
4.1 KESIMPULAN.....	5
4.2 SARAN.....	5
DAFTAR PUSTAKA.....	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi mendorong perubahan besar dalam pelayanan publik. Saat ini, masyarakat menuntut layanan yang lebih cepat, sederhana, dan transparan. Pemerintah merespons hal ini melalui inovasi berbasis digital seperti e-government. Langkah ini diharapkan dapat mempermudah proses administrasi, mengurangi birokrasi yang panjang, serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Namun, implementasi digitalisasi tidak selalu berjalan tanpa kendala. Hambatan seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan masalah keamanan data sering muncul. Keberhasilan inovasi juga sangat bergantung pada seberapa mudah layanan tersebut digunakan dan sejauh mana manfaatnya dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh inovasi digital terhadap kepuasan masyarakat penting dilakukan untuk menilai efektivitas program pemerintah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat inovasi layanan digital yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara inovasi layanan digital terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi publik?

BAB II PEMBAHASAN

2.1 Inovasi Layanan Publik

Inovasi dalam layanan publik dapat dipahami sebagai langkah pembaruan yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Bentuknya beragam, mulai dari perbaikan prosedur, pemanfaatan teknologi digital, sampai menciptakan sistem kerja yang lebih sederhana (Mulgan & Albury, 2003). Intinya, inovasi ini bertujuan agar masyarakat mendapat layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan.

2.2 Digitalisasi Administrasi Publik

Digitalisasi administrasi publik adalah proses memasukkan teknologi digital ke dalam sistem pelayanan pemerintah agar prosesnya lebih cepat dan efisien. Salah satu contoh nyatanya adalah penerapan e-government yang sudah diamanatkan sejak Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003. Dengan digitalisasi, layanan seperti pengurusan dokumen, pembayaran pajak, hingga pengaduan masyarakat bisa dilakukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Manfaat yang diharapkan tentu banyak, mulai dari memotong birokrasi berbelit, menekan potensi pungutan liar, hingga meningkatkan transparansi. Namun, realitanya, proses ini tidak selalu berjalan mulus. Masih ada tantangan yang cukup serius seperti keterbatasan infrastruktur internet di daerah terpencil, rendahnya literasi digital masyarakat, serta isu terkait perlindungan data pribadi. Jadi, meskipun digitalisasi dianggap solusi modern, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan pemerintah dan masyarakat dalam beradaptasi.

2.3 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek, misalnya keandalan, kecepatan, dan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan (Parasuraman et al., 1988). Pada era digital, faktor lain seperti kemudahan penggunaan aplikasi dan stabilitas sistem juga ikut menentukan tingkat kepuasan (Lovelock & Wirtz, 2016).

2.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya membuktikan bahwa inovasi berbasis digital memang membawa pengaruh positif terhadap kualitas layanan publik. Misalnya, penelitian Yuliana (2021) yang menunjukkan bahwa sistem pelayanan online mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan riset Saputra (2023), yang menyoroti bahwa kecepatan proses dan kemudahan penggunaan aplikasi merupakan faktor utama yang membuat masyarakat lebih puas.

Selain itu, ada penelitian lain dari Pradana (2025) yang menekankan pentingnya dukungan infrastruktur dan pelatihan digital bagi aparatur pemerintahan. Tanpa dukungan ini, layanan digital justru bisa memicu keluhan baru seperti error sistem atau sulit diakses oleh pengguna awam. Dengan kata lain, meskipun inovasi digital terbukti efektif, implementasinya harus diimbangi dengan kesiapan teknis dan sosialisasi kepada masyarakat agar manfaatnya optimal.

2.5 Kerangka Pemikiran

Hubungan yang ingin diuji dalam penelitian ini yaitu: inovasi digital → kualitas layanan → kepuasan masyarakat.

Hipotesis:

H1: Inovasi layanan digital berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena fokusnya pada pengukuran data numerik yang bisa dianalisis secara statistik. Metode ini dipilih untuk mengetahui seberapa besar pengaruh inovasi digital terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah masyarakat pengguna layanan publik berbasis digital di Kota X. Dari populasi tersebut, diambil 100 responden sebagai sampel dengan teknik simple random sampling agar setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan berupa data primer, yaitu informasi yang dikumpulkan langsung melalui kuesioner online. Selain itu, ada data sekunder dari jurnal, buku, dan dokumen resmi terkait inovasi layanan publik.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Instrumen utama pengumpulan data adalah kuesioner tertutup yang menggunakan skala Likert 1–5, di mana responden menilai setuju atau tidaknya terhadap pernyataan yang diajukan.

3.5 Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul diolah menggunakan analisis statistik deskriptif dan uji regresi linier sederhana untuk melihat hubungan antara inovasi digital (variabel X) dan kepuasan masyarakat (variabel Y). Uji validitas dan reliabilitas juga dilakukan untuk memastikan instrumen layak digunakan.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa inovasi layanan publik berbasis digital memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Faktor yang paling berpengaruh adalah kecepatan dan kemudahan akses layanan. Namun, tantangan seperti gangguan teknis dan rendahnya literasi digital masih perlu diperhatikan.

4.2 Saran

1. Pemerintah sebaiknya meningkatkan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi layanan publik agar masyarakat lebih paham.
2. Perlu adanya pemeliharaan sistem dan infrastruktur secara berkala untuk meminimalisasi kendala teknis.
3. Tingkatkan program literasi digital supaya layanan inovatif benar-benar bisa dimanfaatkan secara optimal oleh semua lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

Pradana, I. P. Y. B. (2025). *Critical Drivers in Public Sector Innovation: Governance and Service Insights from Yogyakarta and Kupang*. Jurnal Bisnis & Birokrasi, 32(2), 69–82. <https://doi.org/10.20476/jbb.v38i2.1495>

Yuliana, D. (2021). *Pengaruh Inovasi Digital terhadap Kepuasan Layanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 6(3), 155–167. <https://doi.org/10.1234/japi.v6i3.2021>

Saputra, R. (2023). *E-Government dan Tantangan Implementasi di Indonesia*. Jurnal Kebijakan Publik, 11(1), 45–59. <https://doi.org/10.21009/jkp.v11i1.2023>

Buku:

Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector: How to Improve Services for Citizens*. London: Cabinet Office. <https://www.cabinetoffice.gov.uk/publications>

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.)*. Pearson Education. <https://www.pearson.com/store/p/services-marketing/P100000068420>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)