

Nama: Ananda Kurnia Resas

NPM: 2416041073

Kelas: Reguler C

Mata Kuliah: Metode Penelitian Administrasi Publik

**“ANALISIS PENGARUH PENERAPAN PROGRAM PELAYANAN MELALUI
ONLINE MASYARAKAT DUDUK MANIS (PERMEN MANIS) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL
DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DISDUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG”**

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fungsi esensial dari pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai pelayanan masyarakat. Pemerintah tidak hanya memiliki fungsi regulatif, tetapi juga fungsi pelayanan yang melekat pada eksistensinya sebagai penyelenggara negara. Menurut Riani (2021), pelayanan publik adalah bentuk usaha sadar dari penyelenggara negara kepada masyarakat berupa barang dan/ atau jasa guna pemenuhan kebutuhan masyarakat, karena itu merupakan hak dari setiap warga negara karena dijamin oleh Undang-Undang dan kepada pelayanan publik wajib untuk melakukannya.

Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran penting adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan berfungsi sebagai basis identitas hukum warga negara. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian bukan hanya sebagai syarat administratif, tetapi juga berfungsi sebagai instrument untuk mengakses berbagai layanan publik lain seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, bahkan hak politik (Dwiyanto, 2018). Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi cermin keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik prima.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, konsep *electronic government* (*e-Government*) telah menjadi tren global dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut *United Nations E-Government Survey* (2024), hampir semua negara di dunia telah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan partisipatif.

Laporan *United Nations E-Government Survey (2024)*, juga mencatat bahwa negara-negara maju menempati posisi teratas dalam *E-Government Development Index (EGDI)*. Denmark, Finlandia, dan Korea Selatan berhasil menduduki peringkat tiga besar dunia dengan layanan publik digital yang dinilai sangat efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di Kawasan Asia Tenggara, Singapura berada pada peringkat 12 dunia dan termasuk dalam kategori *very high* EGDI, menunjukkan keberhasilan dalam mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem pemerintah. Sementara itu, Indonesia berada di peringkat 77 dunia dengan kategori “tinggi menengah”, yang berarti telah mengalami kemajuan, tetapi masih tertinggal dibandingkan beberapa negara lain di Kawasan. Data ini menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia masih menghadapi tantangan, khususnya dalam aspek pemerataan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta kualitas implementasi di tingkat daerah.

Di Indonesia, implementasi *e-Government* mulai mendapatkan perhatian serius sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendetaygunaan Telematika, yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan. Instruksi ini kemudian diperkuat melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yang secara lebih tegas mengamankan instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk memanfaatkan teknologi digital dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Komitmen pemerintah terhadap transformasi digital semakin ditegaskan dengan lahirnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini menjadi landasan hukum yang lebih komprehensif, karena mengatur perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi SPBE secara nasional. Melalui kebijakan ini, diharapkan penyelenggaraan pemerintahan dan

pelayanan publik dapat berjalan lebih terpadu, transparan, serta adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga memberikan dasar hukum yang kuat mengenai kewajiban pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan sesuai dengan prinsip keadilan. Undang-undang ini menegaskan hak setiap warga negara untuk memperoleh pelayanan publik yang prima, serta kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara untuk menjamin standar pelayanan yang jelas, terukur, dan akuntabel.

Perkembangan regulasi tersebut sejalan dengan meningkatnya penetrasi internet di Indonesia. Berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2023), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 215,6 juta orang atau sekitar 79,8% dari total populasi. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia telah terhubung dengan internet, sehingga memiliki potensi besar untuk mendukung implementasi pelayanan publik berbasis digital.

Selain dengan itu, pemerintah juga melakukan pengukuran terhadap kinerja digitalisasi pemerintahan melalui Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pada tahun 2023, rata-rata Indeks SPBE Nasional mencapai angka 2,34 dengan kategori “baik” (Kementerian PANRB, 2023). Meskipun demikian, capaian ini masih menunjukkan adanya kesenjangan antar daerah, di mana Sebagian pemerintah daerah sudah mencapai kategori “sangat baik”, sementara Sebagian lainnya masih berada di kategori “cukup”. Hal ini memperlihatkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia belum merata dan masih membutuhkan upaya penguatan, khususnya di tingkat pemerintah daerah.

Selain itu, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Nasional tahun 2023 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 83,72 dengan kategori “baik” (Kementerian PANRB, 2023). Indeks ini menandakan bahwa masyarakat mulai merasakan perbaikan dalam pelayanan publik, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, seperti

kecepatan pelayanan dan kepastian prosedur. Dengan kata lain, meskipun transformasi digital telah dilakukan, kualitas pelayanan publik masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat.

Sebagai tindak lanjut dari kebijakan nasional mengenai pelayanan publik berbasis elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung meluncurkan inovasi pelayanan digital Bernama Permen Manis (Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis). Program ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Melalui Permen Manis, masyarakat dapat mengajukan berbagai layanan kependudukan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran, secara online dari rumah. Kehadiran inovasi ini diharapkan mampu memangkas waktu layanan, mengurangi antrean, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.

**Tabel 1.1 Ringkasan Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil
Kota Bandar Lampung**

Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori
Biaya/Tarif	97,00	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan	93,75	Sangat Baik
Persyaratan	85,50	Baik
Prosedur	85,25	Baik
Produk Layanan	82,75	Baik
Sarana & Prasarana	79,50	Baik
Waktu Pelayanan	76,25	Cukup Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	83,361	Baik

Sumber: Diolah dari Shafira, Rudiana, & Akbar (2023)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Bandar Lampung tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan memperoleh skor 83,361 (kategori baik). Unsur pelayanan dengan skor tertinggi adalah biaya/tarif sebesar 97,00, sedangkan unsur dengan skor terendah adalah waktu pelayanan sebesar 76,25. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dianggap cukup baik secara keseluruhan, aspek ketepatan waktu masih menjadi kelemahan utama yang dirasakan masyarakat.

Kondisi tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara tujuan inovasi digital dengan hasil implementasi di lapangan. Di satu sisi, penerapan Permen Manis telah membawa manfaat berupa kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, dan transparansi proses administrasi kependudukan. Namun di sisi lain, kendala teknis maupun non-teknis seperti keterlambatan layanan, kesulitan validasi data, serta keterbatasan literasi digital masyarakat masih menimbulkan persepsi negatif dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan digital tidak selalu serta-merta meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian Fauziyah dan Darmawan (2020) pada sistem informasi SIMSARPRAS Kementerian Agama menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun keberhasilan layanan digital sangat dipengaruhi oleh keandalan sistem dan kecepatan respons. Sementara itu, penelitian terkait *Sleman Smart Apps* di Kabupaten Sleman juga menemukan adanya pengaruh positif penerapan *e-Government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan catatan bahwa kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat menjadi faktor penentu keberhasilan implementasinya (Ariani & Pambudi, 2023).

Dengan demikian, terdapat ruang penelitian untuk menguji secara empiris bagaimana kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui Permen Manis memengaruhi kepuasan masyarakat di Kota Bandar Lampung. Kajian ini penting tidak hanya untuk memperkuat

literatur mengenai implementasi *e-Government* di Indonesia, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital melalui website Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan publik berbasis digital (dengan dimensi SERVQUAL; *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bandar Lampung?

1.3. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik melalui website Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital melalui website Permen Manis.
3. Untuk Menguji pengaruh kualitas pelayanan publik berbasis digital (dimensi SERVQUAL: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung.

1.4. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait penerapan *e-Government* dan pengukuran kualitas pelayanan publik berbasis digital dengan pendekatan SERVQUAL. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti selanjutnya dalam mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas layanan Permen Manis, terutama pada aspek yang masih dianggap lemah seperti ketepatan waktu. Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan peningkatan pelayanan publik berbasis elektronik.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman mengenai kualitas layanan publik serta mendorong partisipasi dalam upaya perbaikan layanan.

1.5. Kerangka Teori

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang tidak dapat dipisahkan dari tugas negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Menurut Basir (2021) dan Mardi (2013) pelayanan publik (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, adil, dan merata kepada seluruh warga negara.

Seiring perkembangan teknologi informasi, pelayanan publik mengalami transformasi melalui *e-Government*. Menurut Dwiyanto (2021), *e-Government* merupakan instrument penting dalam reformasi birokrasi karena mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Konsep ini juga sejalan dengan tujuan *good governance* yang menekankan pada pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, berorientasi pada pelayanan, serta mampu memanfaatkan teknologi untuk memperluas akses layanan.

untuk menilai kualitas pelayanan publik, penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada akhir 1980-an dan banyak diadopsi dalam literatur pelayanan. Dalam konteks Indonesia, Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa SERVQUAL menjadi salah satu instrumen yang paling sering digunakan dalam menilai kualitas layanan, baik di sektor privat maupun publik. Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan): kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat dan andal.
2. *Responsiveness* (daya tanggap): kesediaan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat.
3. *Assurance* (jaminan): jaminan atas kompetensi, keamanan, dan kredibilitas aparatur dalam memberikan layanan.
4. *Empathy* (empati): perhatian personal dan kepedulian terhadap kepentingan masyarakat.
5. *Tangibles* (bukti fisik): aspek sarana prasarana, fasilitas, dan tampilan fisik dari layanan yang diberikan.

Dengan menggunakan kerangka teori ini, penelitian akan menguji bagaimana dimensi kualitas pelayanan publik berbasis SERVQUAL dapat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap inovasi layanan digital Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung.

1.6. Hipotesis

Berdasarkan kerangka teori dan rumusan masalah, maka hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi *Reliability* (keandalan) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Permen Manis.
- H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital melalui website Permen Manis.
- H3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital melalui website Permen Manis.
- H4: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi *Empathy* (empati) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital melalui website Permen Manis.
- H5: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi *Tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital melalui website Permen Manis.
- H6: Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dari dimensi kualitas pelayanan publik (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital melalui website Permen Manis.

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2023). Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang. Retrieved from <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>
- Ariani, A. S., & Pambudi, A. (2023). Pengaruh penerapan e-government melalui Sleman Smart Apps terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 1(5), 221–235. <https://journal.student.uny.ac.id/joppar/article/view/22151>
- Basir, M. A. (2021). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JEK: Jurnal Efek Komunikasi*, 2(2),41-48.
- Dwiyanto, A. (2018). Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi. UGM press.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Ugm Press.
- Fauziyah, F., & Darmawan, D. (2020). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi e-government menggunakan WebQual 4.0 pada website SIMSARPRAS Kementerian Agama. *Methomika: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 9(2), 186–196. <https://ejurnal.methodist.ac.id/index.php/methomika/article/view/18>
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardi. (2013). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 535-547
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Nasional 2023. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Laporan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2023. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Shafira, A. N., Rudiana, R., & Akbar, I. (2023). PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PEMBUATAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN PADA SITUS WEB “PERMEN MANIS” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDARLAMPUNG TAHUN 2021. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 3(1), 130-143.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2024). UN E-Government Survey 2024. United Nations. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>