

**Pengaruh Digitalisasi Layanan Administrasi Kependudukan terhadap
Kepuasan Masyarakat**

Oleh

ELSA DWI AYUNING

2416041072

Tugas Mata Kuliah

Metode Penelitian Administrasi Publik

Pada

Jurusan Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun	Judul	Metode & Sampel	Variabel / Indikator	Hasil Utama
1	Yudha Tri Satyatama (2023) – Skripsi IPDN	<i>Efektivitas Aplikasi “Aku Mandiri” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Dukcapil</i>	Kuantitatif, survei pada pengguna aplikasi (jumlah sampel tidak disebut ringkas, ada di skripsi)	Efektivitas aplikasi: sasaran, sosialisasi, kemudahan akses, kecepatan	Aplikasi “Aku Mandiri” berpengaruh positif pada efektivitas pelayanan, namun adopsi terhambat literasi digital & infrastruktur.
2	Intan Syafitri (2023) – Skripsi Universitas Hasanuddin	<i>Efektivitas Website Dinas Dukcapil Maros dalam Meningkatkan Pelayanan Publik</i>	Kuantitatif evaluatif, survei pengguna website Disdukcapil Maros	Efektivitas: kesesuaian sasaran, sosialisasi, aksesibilitas, kelengkapan informasi	Website membantu transparansi & akses informasi, namun efektivitas belum optimal akibat keterbatasan sosialisasi dan keterampilan pengguna.
3	Vita Komala Sari, dkk. (2024) – <i>Jurnal Administrative Reform</i> , Vol.12(1)	<i>Pengaruh Dominan E-Government Quality Berbasis Aplikasi Disdukcapil terhadap</i>	Kuantitatif asosiatif, 99 responden (survei via Google Form, analisis SPSS)	Kualitas e-government: Content, Privacy, Usability, Quality, Accessibility, Engagement	Dimensi Quality paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat (koefisien $\beta \approx 0,330$).

No	Peneliti, Tahun	Judul	Metode & Sampel	Variabel / Indikator	Hasil Utama
		<i>Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tanjung Redeb</i>		→ Kepuasan masyarakat	

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori E-Government

E-government merupakan konsep pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Menurut *United Nations* (2020), *e-government* mencakup penggunaan teknologi digital untuk memberikan layanan publik yang lebih cepat, efisien, serta inklusif. Teori *e-government* menekankan bahwa digitalisasi bukan sekadar adopsi teknologi, melainkan transformasi tata kelola pemerintahan menuju keterbukaan dan akuntabilitas.

Model yang banyak digunakan dalam menjelaskan perkembangan *e-government* adalah *stages model* dari Layne dan Lee (2001), yang meskipun klasik, masih relevan dan banyak dipakai dalam penelitian terbaru. Model ini menggambarkan empat tahapan implementasi *e-government*: (1) *Cataloguing* (penyediaan informasi dasar), (2) *Transaction* (penyediaan layanan secara daring), (3) *Vertical Integration* (integrasi antarlevel pemerintahan), dan (4) *Horizontal Integration* (integrasi lintas lembaga). Dalam konteks administrasi kependudukan, digitalisasi layanan seperti penerbitan KTP elektronik, Kartu Keluarga, maupun akta kelahiran secara daring menunjukkan adanya pergeseran dari tahap transaksi menuju integrasi.

Sejumlah penelitian terbaru menegaskan bahwa kualitas layanan *e-government* memengaruhi kepuasan masyarakat. Susanto dan Aljoza (2015) mengembangkan

model penerimaan *e-government* dengan mengintegrasikan *Technology Acceptance Model* dan teori kualitas layanan, yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat *e-government* meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, teori *e-government* memberikan kerangka bahwa digitalisasi layanan administrasi kependudukan bukan hanya penyediaan teknologi, melainkan proses transformasi pelayanan publik yang berorientasi pada efisiensi, transparansi, dan peningkatan kepuasan masyarakat.

2.2.2 Expectancy Disconfirmation Theory (Oliver, 1980)

Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) dikembangkan oleh Richard L. Oliver pada tahun 1980 untuk menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk melalui perbandingan antara harapan (*expectation*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Menurut teori ini, jika kinerja layanan sesuai dengan harapan maka pengguna merasa puas (*confirmation*). Jika kinerja melebihi harapan, timbul kepuasan yang lebih tinggi (*positive disconfirmation*). Sebaliknya, jika kinerja lebih rendah dari harapan, maka pengguna mengalami ketidakpuasan (*negative disconfirmation*) (Oliver, 1980).

EDT banyak digunakan dalam penelitian layanan publik maupun *e-government* karena dapat menggambarkan dinamika kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan digital. Dalam konteks administrasi kependudukan, masyarakat datang dengan ekspektasi tertentu seperti kecepatan pelayanan, transparansi prosedur, atau kemudahan akses aplikasi daring. Apabila layanan digital yang disediakan pemerintah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan tersebut, maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat. Sebaliknya, kegagalan sistem digital, keterlambatan layanan, atau kurangnya akurasi informasi dapat menimbulkan *negative disconfirmation* sehingga kepuasan menurun.

Penelitian terbaru oleh Rahi et al. (2021) juga menegaskan bahwa *confirmation* merupakan determinan utama kepuasan pengguna dalam layanan digital perbankan, yang konteksnya dapat diaplikasikan pula pada layanan publik

berbasis e-government. Oleh karena itu, EDT menjadi teori yang tepat untuk menjelaskan bagaimana masyarakat menilai kepuasan terhadap digitalisasi layanan administrasi kependudukan.

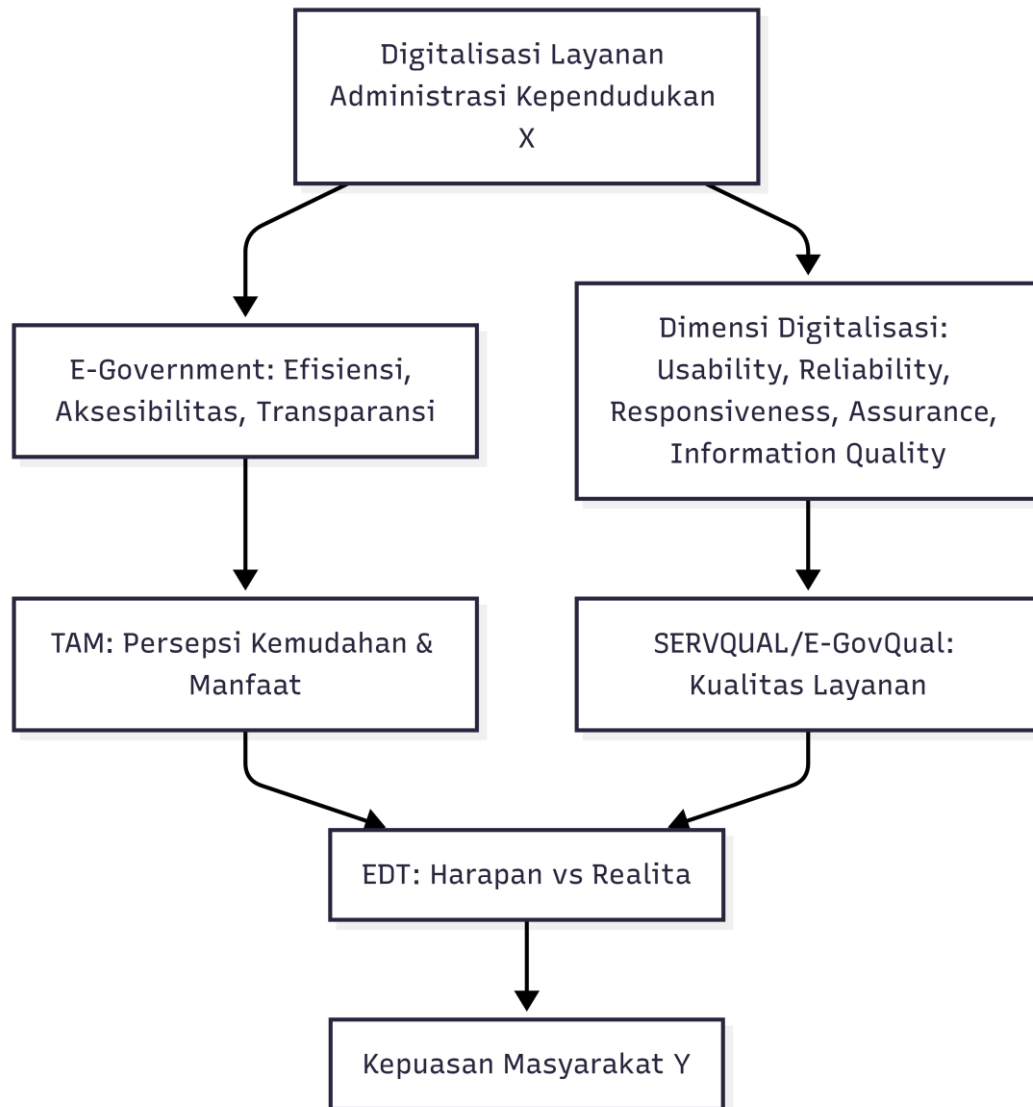
2.2.3 Teori Hubungan Digitalisasi

Digitalisasi layanan publik dapat dipahami sebagai penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, serta kualitas layanan pemerintah. Menurut Heeks (2017), digitalisasi dalam konteks *e-government* berfungsi sebagai sarana transformasi tata kelola pemerintahan, yang tujuan utamanya adalah menciptakan layanan publik yang lebih cepat, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*, kemudahan dan manfaat layanan digital menjadi faktor utama penerimaan teknologi, yang pada gilirannya berhubungan dengan kepuasan masyarakat (Venkatesh et al., 2016).

Hubungan digitalisasi dengan kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui teori kualitas layanan (*Service Quality Theory*) Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, ketika digitalisasi membuat pelayanan lebih responsif, transparan, dan efisien, maka dimensi SERVQUAL, seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) dapat terpenuhi. Hal ini pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu, *E-GovQual Model* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) secara khusus mengukur kualitas layanan digital pemerintah dari aspek *usability*, *information quality*, *service interaction*, dan *citizen support*. Menurut, (Hussein et al., 2021) menunjukkan bahwa kualitas *layanan e-government* yang tinggi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, secara teoritis dapat dirumuskan bahwa semakin tinggi tingkat digitalisasi layanan administrasi kependudukan, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

2.3 Kerangka Berpikir



Digitalisasi layanan publik, khususnya administrasi kependudukan, merupakan salah satu implementasi dari konsep *e-government*, di mana pemerintah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan (Heeks, 2017). Dalam konteks ini, digitalisasi diharapkan mampu mengatasi masalah klasik pelayanan manual, seperti antrian panjang, keterbatasan waktu, serta potensi human error.

Menurut *Technology Acceptance Model (TAM)* (Venkatesh et al., 2016), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemanfaatan (*perceived*

usefulness) dari sistem digital akan memengaruhi penerimaan masyarakat. Ketika layanan digital dianggap bermanfaat dan mudah diakses, maka tingkat penggunaan meningkat, sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan.

Kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui *Expectancy Disconfirmation Theory (EDT)* (Oliver, 1980). Teori ini menekankan bahwa kepuasan muncul jika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan masyarakat. Artinya, ketika digitalisasi layanan administrasi kependudukan mampu memenuhi harapan (misalnya lebih cepat, transparan, dan mudah), maka kepuasan meningkat; sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi, kepuasan menurun.

Untuk mengukur kualitas layanan digital, digunakan dimensi dari *Service Quality (SERVQUAL)* dan *E-GovQual Model* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012), meliputi:

1. *Usability* (kemudahan penggunaan)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance & Security* (jaminan dan keamanan)
5. *Information Quality* (kualitas informasi)

Kelima dimensi ini diasumsikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Secara logis, hubungan antar konsep dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Digitalisasi layanan (X) → meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi (teori e-government).
- Peningkatan kualitas layanan digital → memengaruhi persepsi kemudahan dan manfaat (TAM).
- Kesesuaian layanan digital dengan harapan masyarakat → menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan (EDT).

- Kepuasan masyarakat (Y) menjadi outcome dari implementasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan.

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan pada landasan teori serta kerangka pemikiran, maka hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. H₀ (Hipotesis Nol):

Digitalisasi layanan administrasi kependudukan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Lampung.

2. H₁ (Hipotesis Alternatif):

Digitalisasi layanan administrasi kependudukan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Lampung.

- H1a (Usability/Kemudahan Penggunaan): Kalau layanan digital mudah digunakan, maka masyarakat lebih puas.
- H1b (Reliability/Keandalan): Kalau layanan digital berjalan konsisten tanpa error, masyarakat lebih puas.
- H1c (Responsiveness/Daya Tanggap): Kalau layanan digital cepat menanggapi permintaan/keluhan, masyarakat lebih puas.
- H1d (Assurance/Jaminan & Keamanan): Kalau layanan digital aman dan memberi jaminan kepastian, masyarakat lebih puas.
- H1e (Information Quality/Kualitas Informasi): Kalau layanan digital memberi informasi yang jelas, akurat, dan terbaru, masyarakat lebih puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Heeks, R. (2017). *Information and Communication Technology for Development (ICT4D)*. Routledge.
- Hussein, R., Mohamed, N., Ahlan, A. R., & Mahmud, M. (2021). E-government service quality and user satisfaction: An empirical study. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101-117.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109.
- Rahi, S., Ghani, M., Alnaser, F., & Ngah, A. (2021). Integration of expectation confirmation model and self-determination theory in internet banking continuance intention. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 61, 102–116.
- Satyatama, Y. T. (2023). *Efektivitas aplikasi “Aku Mandiri” dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil* (Skripsi Sarjana, IPDN). IPDN Repository.
- Sari, V. K., Syahfutra, A., & Rahman, N. (2024). Pengaruh dominan e-government quality berbasis aplikasi Disdukcapil terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. *Jurnal Administrative Reform*, 12(1). <http://dx.doi.org/10.30872/jar.v12i1.12960>

Susanto, T. D., & Aljoza, M. (2015). Individual acceptance of e-government services in a developing country: Dimensions of perceived usefulness and perceived ease of use and the importance of trust and social influence. *Procedia Computer Science*, 72, 622–629.

Syafitri, I. (2023). *Efektivitas Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Maros dalam meningkatkan pelayanan publik* (Skripsi Sarjana, Universitas Hasanuddin). Repositori Unhas.

United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York: UN.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376.