

Nama : Miftaul Janah

NPM : 2416041077

Kelas : Reguler C

MK : Metode Penelitian Administrasi Publik

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE (DUKCAPIL) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA METRO

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu elemen penting dalam penyusunan karya ilmiah karena dapat memberikan gambaran mengenai arah penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Dengan menelaah penelitian terdahulu, peneliti dapat memahami bagaimana suatu variabel diteliti, metode yang digunakan, serta temuan yang dihasilkan. Hal ini sangat bermanfaat untuk memperkuat landasan teoritis sekaligus menunjukkan adanya ruang kosong (*research gap*) yang masih perlu dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian terdahulu dijadikan sebagai dasar pijakan dan pembanding dalam penelitian ini.

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Online (Dukcapil) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Metro” akan membahas kualitas layanan berbasis digital serta kaitannya dengan kepuasan masyarakat. Agar penelitian ini memiliki arah yang jelas, peneliti menelaah beberapa penelitian relevan yang mengkaji pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi maupun kualitas layanan publik. Studi-studi tersebut dipilih karena memiliki kesamaan pada tema pelayanan publik, tetapi juga memiliki perbedaan pada

konteks, metode, dan hasil penelitian, sehingga dapat menjadi bahan perbandingan yang memperkuat argumentasi penelitian ini.

Berikut adalah ringkasan penelitian terdahulu yang relevan:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan
1.	Evaluasi Program Anjungan Mandiri (ADM) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung – Alifah Juniarni (2025)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ADM belum optimal karena sosialisasi masih kurang, terjadi gangguan teknis pada mesin ADM, dan belum ada SOP yang baku. Faktor-faktor tersebut berdampak pada rendahnya efektivitas layanan ADM dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Rekomendasi penelitian meliputi peningkatan sosialisasi, perbaikan dukungan teknis, serta penyusunan SOP agar pelayanan ADM lebih optimal.	Sama-sama membahas pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan masyarakat. Bedanya, penelitian Nisrina bersifat evaluatif, sedangkan penelitian ini menekankan analisis kualitas layanan online Dukcapil di Kota Metro.

2.	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Slamdung Kabupaten Lampung Tengah – Muhammad Aviv Adhitya Putra Pratama (2023)	Hasil penelitian menunjukkan aplikasi Slamdung mendapat respons positif dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,5 (kategori baik). Faktor keberhasilan inovasi meliputi dukungan kepemimpinan, ketersediaan sumber daya, dan pemanfaatan teknologi. Penelitian ini juga menekankan perlunya inovasi berkelanjutan agar pelayanan administrasi kependudukan tetap adaptif dan mudah diakses.	Sama-sama meneliti layanan kependudukan berbasis teknologi. Bedanya, penelitian Aviv fokus pada inovasi aplikasi Slamdung, sementara penelitian ini menitikberatkan kualitas layanan Dukcapil Online di Kota Metro.
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Medan – Tharisa Amanda Lubis (2024)	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien 0,843 dan R-Square 0,711. Artinya, kualitas pelayanan mampu menjelaskan 71,1%	Sama-sama menguji hubungan kualitas layanan dengan kepuasan masyarakat. Bedanya, penelitian Tharisa meneliti aplikasi IKD di Medan, sementara penelitian ini fokus pada layanan Dukcapil Online di Kota Metro.

kepuasan masyarakat,
sementara 28,9%
dipengaruhi faktor lain.
Rekomendasi
penelitian menekankan
perlunya pengawasan
layanan, peningkatan
komunikasi, dan
sosialisasi
yang lebih baik.

Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Secara umum, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk memberikan kemudahan, kepastian, dan kenyamanan bagi warga negara dalam memenuhi hak-haknya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara maupun penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Dengan adanya regulasi ini, pemerintah berkewajiban untuk menghadirkan pelayanan yang berkualitas, sementara masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel.

Dalam perkembangannya, pelayanan publik mengalami pergeseran paradigma. Jika dahulu pelayanan publik lebih menekankan pada kepatuhan prosedur birokrasi, saat ini pelayanan publik dituntut untuk lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat. Denhardt dan Denhardt (2003) dengan konsep *New Public Service* menegaskan bahwa pelayanan publik seharusnya berfokus pada warga negara sebagai pemegang kedaulatan, bukan sekadar sebagai pelanggan. Pandangan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara partisipatif, responsif, dan berorientasi

pada kebutuhan masyarakat. Perubahan paradigma ini sekaligus menandakan bahwa keberhasilan pelayanan tidak lagi diukur hanya dari seberapa cepat proses administratif diselesaikan, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat merasa dihargai, dilibatkan, dan mendapatkan manfaat nyata dari pelayanan tersebut.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan publik juga mengalami transformasi digital. Pemerintah mulai banyak memanfaatkan teknologi untuk mempercepat pelayanan, memperluas akses, dan mengurangi hambatan birokrasi. Layanan berbasis daring menjadi salah satu bentuk inovasi yang semakin banyak diterapkan, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kehadiran layanan digital ini membuat masyarakat dapat mengakses pelayanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Meski demikian, tantangan juga muncul, seperti keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat, kesenjangan akses internet, serta keamanan data pribadi. Oleh sebab itu, pelayanan publik berbasis digital menuntut adanya kesiapan sistem, sumber daya manusia, serta dukungan regulasi agar dapat berjalan efektif dan diterima oleh masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu contoh nyata implementasi pelayanan publik yang sangat penting karena menyangkut hak-hak dasar warga negara, mulai dari identitas pribadi hingga dokumen pencatatan sipil lainnya. Layanan yang baik akan memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administratif, sedangkan layanan yang lambat atau berbelit dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan menurunkan kepercayaan publik kepada pemerintah. Kehadiran Dukcapil Online sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik di Kota Metro menunjukkan bahwa pemerintah berupaya menghadirkan pelayanan yang lebih adaptif, cepat, dan efisien. Oleh karena itu, teori pelayanan publik digunakan dalam penelitian ini sebagai landasan konseptual untuk menjelaskan bagaimana kualitas layanan administrasi kependudukan berbasis daring dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Secara umum, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Dalam praktiknya, masyarakat tidak hanya menilai apakah pelayanan berhasil memberikan hasil yang diinginkan, tetapi juga memperhatikan proses, sikap petugas, serta kemudahan yang mereka rasakan selama mengakses layanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pengalaman masyarakat secara menyeluruh, baik dalam bentuk tatap muka maupun melalui layanan digital.

Dalam literatur kontemporer, kualitas pelayanan sering dikaitkan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat menjadi tolok ukur penting dalam menilai kualitas pelayanan publik (Latupeirissa et al., 2024). Hal ini sejalan dengan perubahan paradigma yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan, bukan hanya sebagai penerima pasif, melainkan sebagai pihak yang memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang layak. Dengan kata lain, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan legitimasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Seiring perkembangan teknologi informasi, kualitas pelayanan juga semakin dikaitkan dengan inovasi digital. Layanan publik yang memanfaatkan sistem daring memberikan dimensi baru dalam penilaian masyarakat, seperti kemudahan akses, kejelasan informasi, kecepatan respons, serta keamanan data pribadi. Tantangan yang muncul adalah tidak semua masyarakat memiliki kemampuan atau akses yang sama terhadap teknologi digital. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa layanan berbasis daring tetap inklusif dan ramah bagi semua kalangan. Kualitas pelayanan tidak lagi hanya dilihat dari interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, tetapi juga dari sejauh mana sistem digital mampu memberikan pengalaman yang mudah, aman, dan efisien.

Kualitas pelayanan pada akhirnya memiliki hubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat yang merasa dilayani dengan baik akan lebih percaya dan

mendukung kinerja pemerintah. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, maka akan muncul ketidakpuasan bahkan keluhan yang dapat menurunkan legitimasi pemerintah. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan diposisikan sebagai variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online. Dengan demikian, konsep kualitas pelayanan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga praktis karena dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan publik benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

2.4 Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Online

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat vital karena menyangkut pemenuhan hak dasar warga negara. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, hingga akta kematian memiliki peranan penting dalam berbagai urusan, mulai dari pendidikan, pekerjaan, kesehatan, hingga akses layanan perbankan. Tanpa dokumen ini, masyarakat sering kali mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari yang berkaitan dengan layanan publik maupun sektor swasta. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat dipandang sebelah mata, karena menyangkut aspek legalitas sekaligus akses masyarakat terhadap berbagai hak sipil dan sosial.

2.4.1 Perkembangan Layanan Administrasi Kependudukan

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Dalam Negeri telah berupaya melakukan reformasi pelayanan administrasi kependudukan dengan menerapkan teknologi digital. Perubahan ini ditandai dengan lahirnya berbagai inovasi, mulai dari penggunaan aplikasi berbasis daring, sistem antrian elektronik, hingga layanan pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Upaya ini sejalan dengan agenda reformasi birokrasi yang menekankan pentingnya transparansi, efisiensi, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Digitalisasi layanan juga menjadi jawaban atas tuntutan masyarakat modern yang semakin membutuhkan pelayanan cepat dan praktis.

Meskipun demikian, penerapan layanan berbasis online tidak selalu berjalan mulus. Banyak daerah yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur, khususnya jaringan internet yang stabil dan merata. Selain itu, sebagian masyarakat juga belum terbiasa menggunakan layanan berbasis digital karena keterbatasan literasi teknologi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesenjangan layanan antara kelompok masyarakat yang memiliki akses teknologi dan mereka yang tidak. Oleh karena itu, meskipun digitalisasi membawa peluang besar, pemerintah tetap perlu memastikan inklusivitas agar transformasi ini tidak menimbulkan ketidakadilan baru.

2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Online

Kualitas layanan administrasi kependudukan online dapat diukur dari beberapa dimensi penting. Pertama, dimensi informasi, yaitu sejauh mana sistem layanan memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi yang tidak konsisten atau sulit dimengerti akan menimbulkan kebingungan, meskipun teknologi yang digunakan sudah canggih. Kedua, dimensi aksesibilitas, yaitu kemudahan masyarakat dalam menggunakan aplikasi atau portal layanan. Layanan yang ramah pengguna dengan tampilan sederhana akan lebih diterima oleh masyarakat dari berbagai latar belakang, termasuk kelompok usia lanjut.

Dimensi ketiga adalah keamanan dan kepercayaan. Karena layanan kependudukan berhubungan dengan data pribadi yang sangat sensitif, masyarakat hanya akan merasa nyaman menggunakan layanan online jika mereka yakin bahwa data mereka terlindungi dengan baik. Keempat, dimensi responsivitas, yaitu bagaimana penyelenggara layanan merespons permohonan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat. Pelayanan yang cepat dan solutif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, sementara keterlambatan dan kurangnya komunikasi dapat menurunkan penilaian terhadap kualitas layanan. Kelima, dimensi keandalan, yang berkaitan dengan sejauh mana sistem mampu bekerja dengan stabil tanpa sering

mengalami gangguan teknis. Jika sistem sering bermasalah, maka akan menimbulkan ketidakpuasan meskipun aspek lain sudah terpenuhi.

Selain dimensi-dimensi tersebut, kualitas layanan online juga ditentukan oleh dukungan sumber daya manusia. Petugas Dukcapil tetap memegang peranan penting meskipun sebagian layanan dilakukan secara digital. Petugas yang kompeten, ramah, dan mampu memberikan pendampingan kepada masyarakat akan membantu memastikan sistem online dapat dimanfaatkan secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan dan kemampuan penyelenggara layanan dalam mengelola inovasi digital.

2.5 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep kepuasan masyarakat mengacu pada perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima dari suatu layanan. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi masyarakat, maka kepuasan akan tercapai. Sebaliknya, jika pelayanan dianggap tidak sesuai dengan harapan, masyarakat akan merasa kecewa dan menilai kualitas pelayanan rendah. Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya menjadi cerminan dari keberhasilan pelayanan publik, tetapi juga menjadi tolok ukur kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara layanan.

2.5.1 Dimensi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa dimensi. Pertama, dimensi kemudahan, yang berkaitan dengan seberapa mudah masyarakat mengakses layanan, baik dari sisi prosedur maupun sarana yang tersedia. Kedua, dimensi kecepatan, yang menunjukkan seberapa cepat layanan diberikan sesuai standar yang dijanjikan. Ketiga, dimensi ketepatan, yaitu kesesuaian hasil layanan dengan kebutuhan masyarakat, misalnya dokumen yang diterbitkan benar

dan sah secara hukum. Selain itu, dimensi sikap petugas juga menjadi penting, karena keramahan dan profesionalitas aparaturnya dapat memengaruhi persepsi masyarakat secara langsung.

Tidak hanya itu, kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh dimensi keadilan dan transparansi dalam pelayanan. Masyarakat akan merasa puas jika pelayanan diberikan tanpa diskriminasi dan sesuai prosedur yang jelas. Sebaliknya, praktik yang dianggap tidak adil atau berbelit-belit akan menurunkan tingkat kepuasan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh nilai-nilai keadilan, keterbukaan, dan penghargaan terhadap hak-hak masyarakat.

2.5.2 Kepuasan dalam Layanan Administrasi Kependudukan

Dalam konteks administrasi kependudukan, kepuasan masyarakat sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Layanan kependudukan menyangkut kebutuhan mendasar warga negara, sehingga setiap hambatan yang dialami masyarakat dapat menimbulkan dampak luas terhadap akses mereka pada berbagai sektor lain. Kehadiran layanan berbasis online, seperti Dukcapil Online, diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui prosedur yang lebih sederhana, waktu yang lebih efisien, serta akses yang lebih luas. Namun, jika layanan online masih menghadapi kendala teknis, seperti sistem error, proses lambat, atau kurangnya pendampingan, maka kepuasan masyarakat tidak akan tercapai secara optimal.

Kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan juga berkaitan erat dengan faktor kepercayaan. Masyarakat akan merasa puas jika data pribadi mereka dikelola dengan aman, permohonan mereka direspons cepat, dan hasil layanan sesuai dengan yang diharapkan. Tingginya tingkat kepuasan akan berdampak positif pada meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menimbulkan keluhan, protes, bahkan menurunkan legitimasi pemerintah. Oleh karena itu, mengukur kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan online menjadi sangat penting

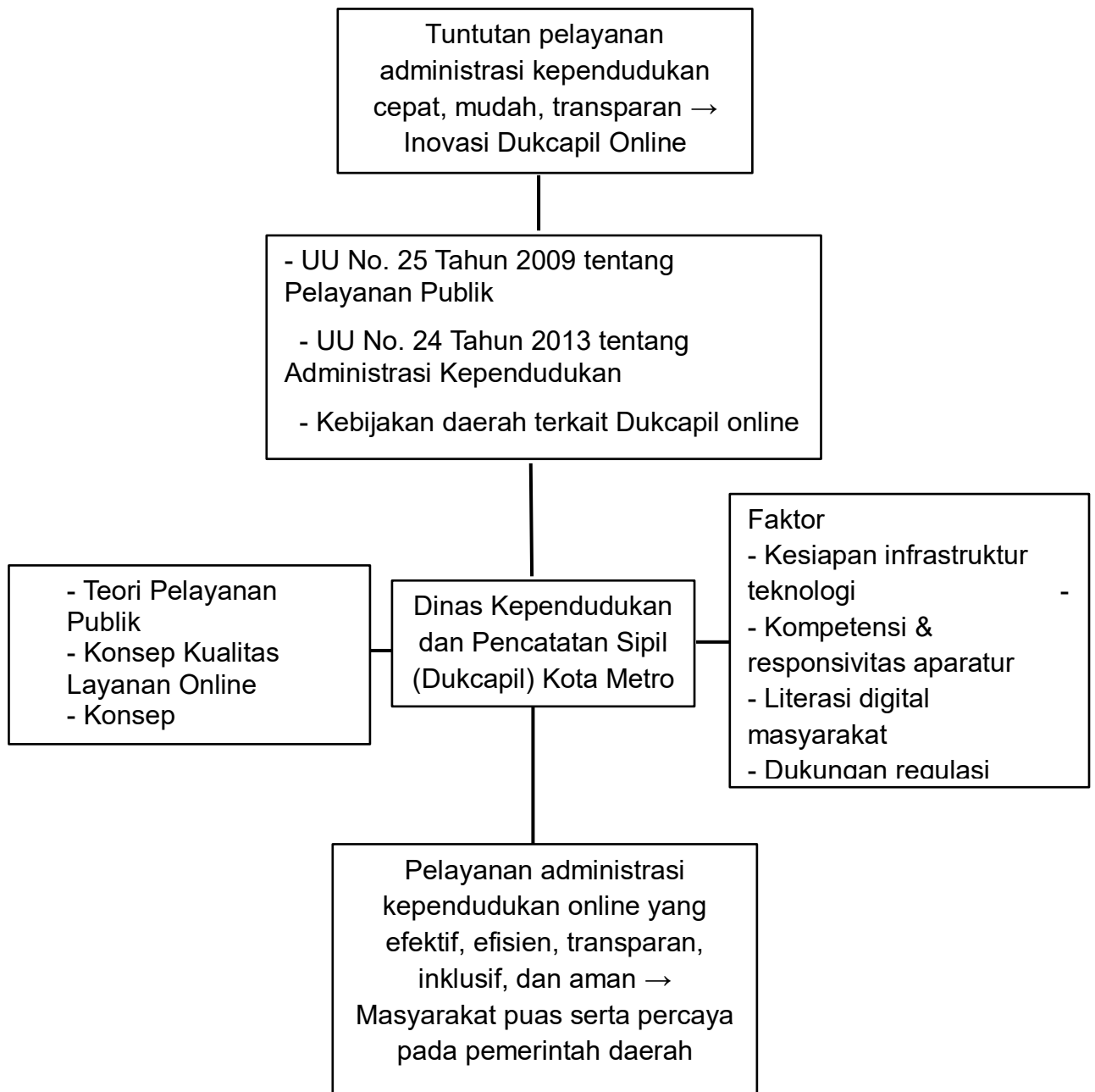
untuk mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan publik ini benar-benar memberikan manfaat nyata bagi warga.

Kepuasan masyarakat mencerminkan seberapa baik hubungan antara pemerintah dan warganya. Jika masyarakat merasa puas, itu berarti layanan publik berhasil memenuhi kebutuhan mereka dan memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah. Sebaliknya, jika kepuasan rendah, itu menunjukkan masih ada aspek layanan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat menjadi hal penting dalam penelitian ini karena dapat menunjukkan sejauh mana layanan administrasi kependudukan online memberikan manfaat nyata bagi warga Kota Metro.

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka pikir adalah gambaran sistematis tentang bagaimana peneliti memahami dan memandang fenomena yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, kerangka pikir membantu menjelaskan hubungan antara pengalaman, persepsi, dan faktor-faktor yang memengaruhi subjek penelitian. Dengan kerangka pikir, peneliti dapat menyusun alur pemikiran secara teratur, mempermudah pengumpulan dan analisis data, serta membuat pembaca lebih mudah memahami logika dan tujuan penelitian.

Gambar 1. Kerangka Pikir



Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Latupeirissa, J. J. P., Putra, J. D., Rahman, A., & Sari, M. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digital transformation in local governments. *Sustainability*, 16(7), 2818. <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232.