

Nama: Ananda Kurnia Resas

NPM: 2416041073

Kelas: Reguler C

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIGITAL MELALUI SITUS WEB PERMEN MANIS (PELAYANAN MELALUI ONLINE MASYARAKAT DUDUK MANIS) DI KOTA BANDAR LAMPUNG

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian yang dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan perbandingan penelitian terhadap kajian/hasil-hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya mengenai topik yang sedang diteliti. Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai kajian literatur peneliti, yaitu berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Relevansi dan perbedaan
Shafira,Rudiana & Akbar (2023)	Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan pada Situs Web	Situs Web Permen Manis meningkatkan akses dan efisiensi pelayanan, namun terkendala keterlambatan pelayanan, validasi	Paling relevan, karena objek sama. Perbedaan: penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, bukan

		Permen Manis di data, dan hanya deskripsi Disdukcapil rendahnya literasi penerapan Situs Kota Bandar digital masyarakat. Web. Lampung	
Bagas (2023)	Saputra	Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung	Kepuasan masyarakat difabel masih rendah, karena keterbatasan aksesibilitas dan lambatnya pelayanan. Sama-sama objek Disdukcapil Bandar Lampung. Perbedaan: Penelitian yang dilakukan oleh Bagas fokus pada difabel, sedangkan penelitian ini menilai kepuasan masyarakat secara umum terhadap layanan digital.
Amelia (2022)	Kamila	Penerapan <i>Electronic Governement</i> melalui Aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	Impelementasi IKD cukup baik, tetapi masih terkendala teknis dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Relevan karena membahas layanan digital di Disdukcapil. Perbedaan: Penelitian yang dilakukan Amelia pada aplikasi IKD, sedangkan penelitian ini pada Situs Web Permen Manis.

Mohammad Rosyid (2019)	Perwujudan Pelayanan Prima dalam Proses Pembuatan E-KTP Berbasis <i>Good Governance</i> (Studi di Kecamatan Tanjung Seneng, Kota Bandar Lampung)	Pelayanan prima belum optimal, prinsip transparansi dan akuntabilitas belum sepenuhnya diterapkan.	Sama-sama tentang pelayanan kependudukan, namun penelitian yang dilakukan oleh Rosyid fokus pada E-KTP manual dan prinsip <i>good governance</i> . Sedangkan penelitian ini fokus pada pelayanan digital melalui Permen Manis.
------------------------	--	--	--

Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

Dari keempat penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung telah mengalami inovasi, baik melalui pelayanan manual maupun digital. Namun, kualitas pelayanan masih menghadapi kendala seperti keterlambatan proses, keterbatasan fasilitas, dan hambatan teknis dalam penggunaan aplikasi. Persamaan penelitian-penelitian tersebut adalah sama-sama menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, sementara perbedaannya terletak pada fokus kajian, seperti kelompok difabel, aplikasi IKD, prinsip *good governance*, maupun penerapan Permen Manis. Penelitian ini berbeda karena secara khusus menganalisis kualitas pelayanan publik digital melalui aplikasi Permen Manis dan mengaitkannya dengan kepuasan masyarakat secara umum.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Ada banyak pengertian layanan publik, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang meliputi penyediaan barang, jasa, dan/ataupun pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi ini sejalan dengan pendapat dari Kurniawan dalam (Handoyo, 2013) yang mengartikan pelayanan publik sebagai upaya memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan peraturan dan prosedur yang sudah ditetapkan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Dalam Ratminto dan Winarsih (2012: 4) melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 mendefinisikan “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dari penjelasan tersebut, maka bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun lembaga/instansi dengan menyediakan barang dan jasa untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya definisi kualitas jasa (pelayanan publik) berfokus pada upaya pemenuhan dan kebutuhan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna jasa. Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Sementara itu Sinambela (2006: 6) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Menurut Gaspersz dalam Sinambela (2006: 8) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok, kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

Kualitas juga terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Dalam Sinambela (2006: 6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dari pengertian tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas pelayanan juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan, pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat.

2.2.3 Kepuasan Masyarakat

Kata “kepuasan” atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler P. a., 2007).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapan. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Islami, 2018). Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Rezha, 2013).

Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali atau mengkonsumsi produk, (Nirwana, 2004). Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja

sesungguhnya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectative) (Zikmund, 2003).

Berdasarkan definisi menurut para ahli di atas penulis menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat sering disama artikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintahan dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan layanan yang berulang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik, Instansi dituntut harus mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, pelayanan yang efektif dan efisien demi kenyamanan publik dengan mengoptimalkan seluruh potensi yang ada di lembaganya, mulai dari sarana, prasarana dan sumberdaya manusia serta teknologi perangkat lunak lainnya.

2.2.4 Inovasi Pelayanan Publik Digital

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu wujud transformasi ini adalah penerapan *e-government*, yang menurut Heeks (2006) merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat, meningkatkan efisiensi operasional birokrasi, serta meningkatkan partisipasi warga dalam proses pemerintahan. Dengan kata lain, *e-government* memungkinkan interaksi yang lebih mudah antara pemerintah dan masyarakat sekaligus mendorong keterlibatan warga melalui platform digital.

Salah satu implementasi nyata *e-government* di Indonesia terdapat di Kota Bandar Lampung melalui aplikasi Permen Manis (Pelayanan Masyarakat Online Bandar Lampung Terintegrasi dan Sinergis) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil Kota Bandar Lampung, 2024). Aplikasi ini memfasilitasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran, secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Inovasi digital ini membawa berbagai manfaat. Pertama, efisiensi waktu, karena masyarakat dapat mengurus dokumen dari rumah melalui perangkat mobile atau komputer. Kedua, kemudahan akses, sehingga warga dari berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil, dapat mengakses layanan yang sama tanpa hambatan jarak. Ketiga, transparansi dan akuntabilitas, karena setiap pengajuan dokumen dapat dilacak secara *real-time*, mengurangi risiko kesalahan atau penyalahgunaan prosedur manual (Heeks, 2006).

Selain itu, aplikasi Permen Manis juga menjadi alat evaluasi bagi pemerintah untuk menilai efektivitas dan kualitas layanan publik. Data yang dikumpulkan dari sistem digital dapat digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*) serta peningkatan mutu layanan di masa mendatang.

Sejalan dengan tren global, transformasi digital pelayanan publik tidak terbatas pada administrasi kependudukan. Berbagai daerah telah mengembangkan platform serupa untuk layanan kesehatan, pendidikan, perizinan usaha, dan sektor publik lainnya. Dengan demikian, inovasi berbasis teknologi menjadi pendorong utama modernisasi birokrasi, peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta terciptanya pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, dan transparan.

Dengan kata lain, implementasi *e-government* melalui aplikasi seperti Permen Manis menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik mampu menjembatani kebutuhan masyarakat dan kemampuan pemerintah, sekaligus

menegaskan peran pemerintah sebagai fasilitator akses administratif bagi seluruh warganya (Heeks, 2006).

2.2.5 Dimensi SERVQUAL sebagai Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Model ini menekankan pada perbedaan antara harapan (*expectations*) dan persepsi (*perceptions*) masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Menurut Hardiyansyah (2018), SERVQUAL sangat relevan digunakan dalam konteks pelayanan publik, karena mampu menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan harapan masyarakat. Model ini terdiri atas lima dimensi utama, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dalam konteks Permen Manis, reliabilitas mencakup ketepatan waktu pelayanan, keakuratan dokumen, serta konsistensi prosedur.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat. Pada layanan digital Permen Manis, daya tanggap terlihat dari kecepatan respon terhadap pengaduan, kejelasan informasi, serta kemudahan masyarakat mendapatkan bantuan ketika mengalami kendala teknis.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang diberikan penyedia layanan terkait kompetensi, kejujuran, keamanan, dan kepercayaan dalam penyelenggaraan layanan publik. Misalnya,

kejelasan prosedur, keamanan data kependudukan, serta kredibilitas petugas Disdukcapil.

4. Empati (*Empathy*)

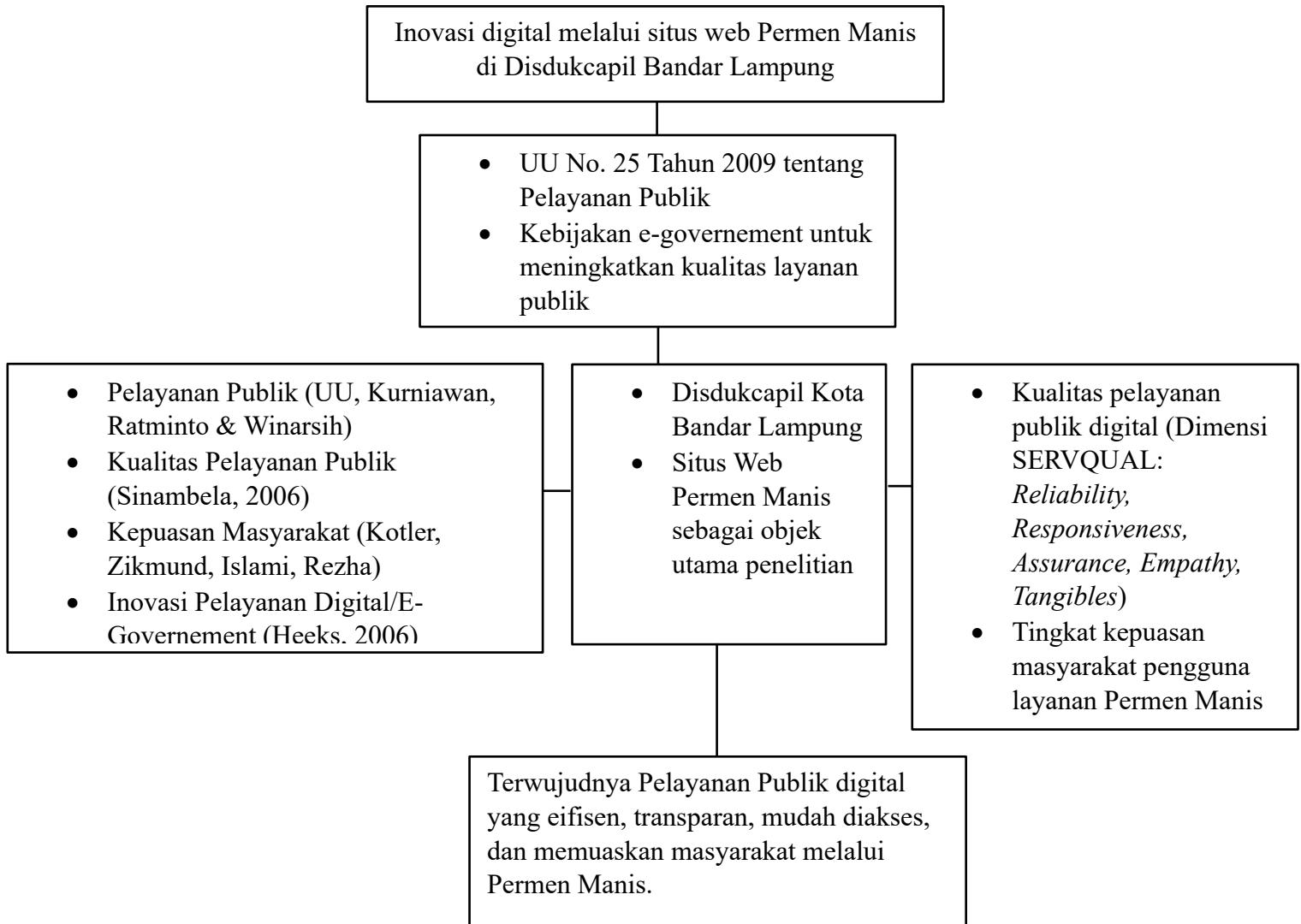
Tingkat kepedulian dan perhatian yang ditunjukkan penyedia layanan terhadap kebutuhan dan permasalahan masyarakat. Hal ini termasuk ketersediaan layanan ramah difabel, penyediaan informasi yang mudah dipahami, serta sikap peduli dari aparatur pelayanan.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Aspek yang terlihat secara nyata dari sarana, prasarana, fasilitas, dan tampilan fisik yang mendukung pelayanan publik. Pada layanan digital, hal ini mencakup desain antarmuka situs web/aplikasi Permen Manis, ketersediaan fitur layanan online, hingga infrastruktur teknologi yang digunakan.

Dengan demikian, dimensi SERVQUAL dapat dijadikan indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan publik digital melalui Permen Manis, yang selanjutnya akan dianalisis pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

2.3 Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, K. (2022). Penerapan *Electronic Government* melalui Aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.
- Bagas, S. (2023). Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung.
- Disdukcapil Kota Bandar Lampung. (2024). Aplikasi Permen Manis (Pelayanan Masyarakat Online Bandar Lampung Terintegrasi dan Sinergis).
- Handoyo, E. (2013). Administrasi Publik: Konsep dan Aplikasi dalam Praktik. Semarang: Widya Karya.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. London: SAGE Publications.
- Islami, N. (2018). Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Publik. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). Manajemen Pemasaran (Edisi 12). Jakarta: Indeks.
- Nirwana, I. (2004). Kepuasan Konsumen dan Loyalitas. Yogyakarta: Andi Offset.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2012). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Rezha, M. (2013). Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rosyid, M. (2019). Perwujudan Pelayanan Prima dalam Proses Pembuatan E-KTP Berbasis *Good Governance* (Studi di Kecamatan Tanjung Seneng, Kota Bandar Lampung).
- Shafira, R., & Akbar. (2023). Penerapan *E-Government* Melalui Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan pada Situs Web Permen Manis di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Zikmund, W. G. (2003). *Business Research Methods*. Ohio: Thomson South-Western.