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

2.3 Kerangka Pikir

- Adanya inovasi digital melalui situs web Permen Manis di Disdukcapil Bandar Lampung
- Masih terdapat kendala: keterlambatan pelayanan, keterbatasan fasilitas, literasi digital rendah
 - UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - Kebijakan e-governement untuk meningkatkan kualitas layanan publik
- Pelayanan Publik (UU, Kurniawan, Ratminto & Winarsih)
- Kualitas Pelayanan Publik (Sinambela, 2006)
- Kepuasan Masyarakat (Kotler, Zikmund, Islami, Rezha)
- Inovasi Pelayanan Digital/E-Government (Heeks. 2006)

- Disdukcapil Kota Bandar Lampung
- Situs Web
 Permen Manis
 sebagai objek
 utama penelitian
- Kualitas pelayanan publik digital
- Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Permen Manis

Terwujudnya Pelayanan publik digital yang eifisen, transparan, mudah diakses, dan memuaskan masyarakat melalui Permen Manis.

Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025