

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**

III. METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik, yaitu paradigma yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang objektif, teratur, dan dapat diukur secara empiris. Menurut Creswell (2017), paradigma positivistik berasumsi bahwa peneliti dapat mengamati realitas secara independent dari nilai dan persepsi pribadi, sehingga hasil penelitian dapat diuji dan digeneralisasikan. Paradigma ini menekankan pada pendekatan ilmiah yang sistematis, terukur, dan berbasis data kuantitatif untuk menjelaskan hubungan antarvariabel.

Dalam pandangan Neuman (2014), paradigma positivistik bertujuan menemukan hukum-hukum umum atau pola keteraturan dalam fenomena sosial melalui observasi dan pengujian hipotesis. Dengan demikian, peneliti bertindak sebagai pengamat yang netral, sedangkan data dipandang sebagai representasi objektif dari realitas yang ada.

Paradigma ini digunakan dalam penelitian karena peneliti berusaha mengukur kualitas pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis di Kota Bandar Lampung berdasarkan indikator yang dapat dikuantifikasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data empiris mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas

pelayanan publik digital secara sistematis dan objektif. Selain itu, paradigma positivistik ini juga dilengkapi dengan pendekatan kualitatif untuk memperkaya pemahaman dan memberikan konteks interpretative terhadap hasil pengukuran kuantitatif.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

3.2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran (*mixed methods*) dengan model penelitian eksplanasi (*sequential explanatory*). Menurut Creswell (2017), pendekatan *mixed methods* merupakan suatu prosedur penelitian yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif secara berurutan atau simultan, dengan tujuan memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.

Model *sequential explanatory* dimulai dengan pengumpulan data dan analisis data kuantitatif terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan data kualitatif untuk menjelaskan atau menafsirkan lebih dalam hasil kualitatif. Pendekatan ini digunakan karena peneliti ingin menggambarkan dan mengukur kualitas pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis secara objektif, kemudian memperkuat hasil tersebut dengan wawancara mendalam terhadap pengguna dan pihak instansi terkait. Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya memberikan hasil statistik yang objektif, tetapi juga memperkaya makna hasil penelitian melalui data yang mendalam.

3.2.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi berdasarkan data numerik. Menurut Sugiyono (2019), penelitian deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan fakta secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai sifat serta hubungan antar fenomena.

Dalam penelitian ini, data kuantitatif diperoleh dari sumber sekunder, yaitu hasil penelitian dan jurnal ilmiah yang membahas mengenai kuaalitas pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis atau layanan sejenis. Data tersebut digunakan sebagai dasar analisis empiris untuk menilai dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik digital.

Sementara itu, data kualitatif diperoleh melalui kajiin literatur, dokumen, serta laporan instansi yang relevan, dengan tujuan memperdalam dan memperkuat interpretasi terhadap data kuantitatif. Pendekatan kualitatif ini digunakan untuk memberikan konteks dan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap hasil penelitian kuantitatif yang diambil dari sumber-sumber terdahulu.

Dengan demikian, penelitian ini memadukan data kuantitatif sekunder dan analisis kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis di Kota Bandar Lampung.

3.2.3 Alasan Pemilihan Metode Campuran

Pemilihan metode campuran didasarkan pada pertimbangan bahwa permasalahan pelayanan publik digital tidak hanya dapat dijelaskan melalui angka, tetapi juga membutuhkan pemahaman kontekstual. Menurut Tashakkori & Teddlie (2010), penggunaan metode campuran memungkinkan peneliti memperoleh data yang saling melengkapi dimana data kuantitatif memberikan gambaran umum, sedangkan data kualitatif memberikan pemahaman mendalam terhadap konteks dan pengalaman pengguna.

Dengan menggunakan model sequential explanatory, peneliti dapat:

1. Menggunakan data kuantitatif dari penelitian terdahulu untuk menilai kualitas pelayanan publik digital secara objektif.
2. Menganalisis data kualitatif dari berbagai sumber sekunder guna memperkuat dan menjelaskan hasil analisis kuantitatif.

3. Menggabungkan kedua hasil analisis tersebut untuk memperoleh gambaran yang utuh dan mendalam tentang kualitas pelayanan publik digital di Kota Bandar Lampung.

3.3 Metode Operasionalisasi Konsep

3.3.1 Definisi Konseptual

Secara konseptual, kualitas pelayanan publik digital adalah tingkat keunggulan suatu sistem pelayanan berbasis teknologi informasi yang diberikan oleh lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efisien, responsif, dan transparan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan diartikan sebagai selisih antara harapan pengguna terhadap suatu layanan dengan persepsi mereka terhadap kinerja aktual layanan tersebut (*perceived service quality*).

Dalam konteks pelayanan publik digital, kualitas pelayanan mencakup sejauh mana teknologi mampu menghadirkan pelayanan yang cepat, mudah, aman, akurat, dan dapat dipercaya (Zeithaml et al., 2002). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, untuk menilai kualitas pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis di Kota Bandar Lampung.

3.3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran dari konsep teoretis ke dalam bentuk variabel dan indikator yang dapat diukur. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik digital dioperasionalkan melalui lima dimensi SERVQUAL dengan indikator yang disesuaikan pada konteks layanan digital.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Publik Digital

Variabel	Dimensi (SERVQUAL)	Indikator	Definisi Operasional
Kualitas Pelayanan Publik	Reliability (Keandalan)	Ketepatan waktu layanan, keakuratan hasil, konsistensi sistem	Kemampuan sistem Permen Manis memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan stabil
	Responsiveness (Daya Tanggap)	Kecepatan tanggapan, kemudian bantuan, kejelasan informasi	Kemampuan petugas atau sistem dalam menanggapi permintaan dan memberikan informasi yang jelas kepada pengguna
	Assurance (Jaminan)	Keamanan data, kompetensi petugas, kepercayaan pengguna	Tingkat keamanan dan kepercayaan pengguna terhadap kemampuan Disdukcapil dalam mengelola pelayanan digital
	Empathy (Empati)	Kepeduliaan petugas, kemudahan	Bentuk perhatian dan kemudahan yang diberikan

		akses, perhatian kepada pengguna terhadap pengguna dalam mengakses layanan digital
Tangibles Fisik)	(Bukti Tampilan situs, fitur layanan, kemudahan navigasi	Aspek visual dan fungsional situs web Permen Manis yang mendukung kenyamanan dan kemudahan pelayanan.

Sumber; diolah oleh peneliti, 2025

3.3.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui penilaian terhadap sembilan unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana

8. Sarana dan prasarana, serta
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Setiap unsur pelayanan dinilai menggunakan skala interval empat poin (1–4), dengan kategori seperti pada tabel berikut;

Tabel 3.2 Skala Pengukuran SKM

Kategori Jawaban	Nilai (Skor)	Keterangan
Tidak Baik	1	Pelayanan tidak memenuhi harapan masyarakat
Kurang Baik	2	Pelayanan belum optimal dan masih banyak kekurangan
Baik	3	Pelayanan sudah sesuai standar dan memuaskan
Sangat Baik	4	Pelayanan melampaui harapan masyarakat

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

Nilai dari setiap unsur pelayanan dalam SKM kemudian dijumlahkan dan dirata-ratakan untuk mendapatkan skor total kepuasan masyarakat. Skor tersebut selanjutnya dikonversi menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan rumus resmi yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB, yaitu:

$$IKM = \frac{\text{Total Skor Unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} \times 25$$

Keterangan:

- Total Skor Unsur = jumlah total nilai seluruh unsur pelayanan (1–4),
- Jumlah Unsur = banyaknya unsur pelayanan yang dinilai (9 unsur),
- 25 = angka konversi untuk mengubah skala 4 menjadi skala 100.

Hasil perhitungan tersebut menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam rentang 25–100, yang menunjukkan mutu pelayanan publik dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.3 Kategori Nilai IKM

Nilai IKM (25-100)	Mutu Pelayanan	Kategori Kinerja Unit Pelayanan
88,31 - 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

Dalam penelitian ini, data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung Tahun 2023 digunakan sebagai sumber data kuantitatif. Berdasarkan laporan tersebut, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,361, yang termasuk dalam kategori “Baik” (Mutu B).

Penggunaan skala SKM dan hasil konversinya ke dalam nilai IKM memberikan dasar yang objektif dan terukur untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah penting untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, data yang digunakan terdiri dari data kuantitatif sekunder dan data kualitatif pendukung, yang diperoleh melalui studi dokumentasi dan studi kepustakaan.

3.4.1 Jenis Data

1.Data Kuantitatif

Data kuantitatif dalam penelitian ini berasal dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung Tahun 2023. Data tersebut memuat hasil penilaian terhadap unsur pelayanan publik digital berdasarkan pedoman Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.Data Kualitatif

Data kualitatif diperoleh dari literatur, laporan instansi, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan tema pelayanan publik digital, sebagai data pendukung untuk memperkaya interpretasi hasil analisis kuantitatif.

3.4.2 Sumber Data

1. Sumber Data Sekunder

- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Bandar Lampung Tahun 2023.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.
- Jurnal ilmiah dan laporan penelitian terdahulu yang relevan dengan pengukuran kualitas pelayanan publik digital.

2. Sumber Data Primer (Pendukung)

Data primer digunakan secara terbatas untuk mendukung interpretasi penelitian, berupa hasil observasi umum terhadap pelaksanaan layanan digital Permen Manis dan dokumentasi dari situs resmi Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data sekunder dari berbagai dokumen resmi dan publikasi tertulis, seperti laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Bandar Lampung Tahun 2023, peraturan pemerintah, serta laporan dan literatur

akademik yang relevan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang bersifat faktual, terverifikasi, dan sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Peneliti menelaah berbagai teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh dasar teoretis dalam menganalisis kualitas pelayanan publik digital.

3.4.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017), Populasi adalah kumpulan objek atau subjek dengan karakteristik dan kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti, sehingga dapat diambil kesimpulan berdasarkan hasil penelitian tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Bandar Lampung yang menggunakan layanan administrasi kependudukan melalui situs web Permen Manis (Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis).

Namun, karena penelitian ini menggunakan data sekunder dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 yang disusun oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung, maka populasi penelitian ini mengacu pada populasi survei tersebut, yaitu masyarakat yang menjadi responden resmi dalam survei IKM yang dilakukan oleh Disdukcapil.)

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini merupakan responden survei IKM Disdukcapil Tahun 2023 yang datanya telah dipublikasikan dalam laporan Shafira, Rudiana, & Akbar (2023). Jumlah responden dalam laporan tersebut digunakan sebagai data representatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital.

Karena data yang digunakan bersifat sekunder, peneliti tidak lagi melakukan penentuan sampel secara langsung, melainkan menggunakan data agregat hasil survei yang telah diolah oleh instansi resmi.

3.5 Metode Pengujian Data

Metode pengujian data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Mengingat data kuantitatif dalam penelitian ini bersumber dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Bandar Lampung Tahun 2023, maka proses pengujian difokuskan pada keabsahan dan konsistensi data sekunder yang digunakan.

3.5.1 Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar mengukur aspek yang dimaksud, yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital.

Dalam konteks penelitian ini, data yang digunakan telah melalui proses validasi oleh instansi pelaksana survei, yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung, sesuai pedoman Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

3.5.2 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat konsistensi hasil pengukuran. Menurut Ghozali (2011), reliabilitas digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi apakah pernyataan dalam kuesioner dapat berfungsi sebagai indikator dari suatu wilayah variabel. Dalam penelitian ini, data hasil SKM Disdukcapil Tahun 2023 dianggap reliabel karena:

1. Instrumen pengukuran yang digunakan merupakan instrumen baku dari Kementerian PANRB yang sama digunakan oleh seluruh instansi pemerintah,
2. Proses pengumpulan data dilakukan dengan metode survei terstandar dan prosedur pengawasan yang ketat,
3. Hasil SKM telah diverifikasi dan disahkan melalui laporan resmi instansi.

Dengan demikian, tingkat keandalan (*reliability*) data dinilai tinggi karena bersumber dari survei terstruktur dan menggunakan indikator yang konsisten antar unsur pelayanan.

3.5.3 Uji Kredibilitas dan Sumber Data

Karena penelitian ini menggunakan data sekunder, maka keabsahan data juga dilihat dari kredibilitas sumbernya. Data yang digunakan berasal dari dokumen resmi Disdukcapil Kota Bandar Lampung (2023) dan mengacu pada ketentuan Kementerian PANRB, sehingga dapat dipercaya sebagai data yang sah dan objektif.

Selain itu, peneliti juga melakukan triangulasi sumber secara literatur, yaitu dengan membandingkan data hasil SKM dengan hasil penelitian terdahulu yang membahas tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital di instansi lain. Langkah ini dilakukan untuk memastikan konsistensi temuan dan memperkuat validitas hasil penelitian.

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan tahapan penting untuk mengolah dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan agar dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif, sesuai dengan model *sequential explanatory*, di mana analisis kuantitatif dilakukan terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan analisis kualitatif untuk memperkuat hasil temuan.

3.6.1 Analisis Data Kuantitatif

Analisis data kuantitatif dilakukan terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disusun oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung Tahun 2023. Data tersebut dianalisis secara deskriptif kuantitatif, dengan menghitung nilai rata-rata dari sembilan unsur pelayanan publik yang diukur dalam survei.

Hasil SKM kemudian dikonversi menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan publik digital. Proses perhitungan IKM ini menggunakan rumus yang telah dijelaskan pada Subbab 3.3.3 Skala Pengukuran, sesuai dengan pedoman Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Nilai IKM yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan kategori mutu pelayanan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital Permen Manis. Hasil analisis ini menggambarkan sejauh mana kualitas pelayanan publik digital yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah memenuhi harapan masyarakat.

3.6.2 Analisis Data Kualitatif

Analisis data kualitatif dilakukan untuk memberikan penjelasan dan pemaknaan yang lebih mendalam terhadap hasil analisis kuantitatif. Data kualitatif diperoleh melalui kajian literatur, dokumen resmi, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan:

- implementasi pelayanan publik digital,
- faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, dan
- penerapan prinsip e-government di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Analisis ini dilakukan secara deskriptif, dengan menafsirkan hasil SKM/IKM berdasarkan teori pelayanan publik, konsep kualitas layanan (SERVQUAL), dan temuan empiris sebelumnya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami konteks sosial dan kelembagaan yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik digital.

3.6.3 Integrasi Analisis Kuantitatif dan Kualitatif

Setelah analisis kuantitatif dan kualitatif dilakukan, peneliti menggabungkan hasil keduanya dalam bentuk analisis integratif (*mixed analysis*). Tahapan ini dilakukan

untuk memperoleh pemahaman yang utuh mengenai fenomena penelitian, dengan alur sebagai berikut:

1. Hasil analisis kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara objektif;
2. Analisis kualitatif digunakan untuk menjelaskan penyebab atau faktor di balik capaian nilai IKM tersebut;
3. Hasil akhir berupa interpretasi komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis.

Dengan pendekatan ini, penelitian dapat menyajikan hasil yang tidak hanya bersifat numerik, tetapi juga interpretatif dan relevan dengan kondisi aktual pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.

3.7 Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian memiliki keterbatasan yang dapat memengaruhi ruang lingkup maupun hasil temuan penelitian. Keterbatasan tersebut tidak dimaksudkan untuk melemahkan hasil penelitian, tetapi sebagai bentuk transparansi dan dasar bagi penelitian selanjutnya.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Keterbatasan Data Sekunder**

Penelitian ini menggunakan data sekunder dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Bandar Lampung Tahun 2023. Karena peneliti tidak melakukan pengumpulan data primer secara langsung, maka analisis yang dilakukan bergantung pada kelengkapan dan keakuratan data yang telah tersedia dalam laporan SKM tersebut. Peneliti tidak dapat mengontrol proses pengambilan data maupun karakteristik responden secara langsung.

2. **Keterbatasan Waktu dan Cakupan Data**

Data yang digunakan hanya mencakup hasil SKM dalam satu tahun, sehingga belum dapat menggambarkan dinamika perubahan tingkat kepuasan masyarakat dari tahun ke tahun. Selain itu, penelitian ini berfokus pada satu

instansi, yaitu Disdukcapil Kota Bandar Lampung, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan untuk seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia.

3. Keterbatasan Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif dalam penelitian ini dilakukan melalui kajian literatur dan studi dokumentasi tanpa wawancara mendalam atau observasi lapangan. Oleh karena itu, penjelasan kontekstual terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat masih bersifat deskriptif berdasarkan sumber tertulis, bukan data empiris langsung dari pengguna layanan.

4. Keterbatasan Model Analisis

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *sequential explanatory*. Pendekatan ini mampu memberikan gambaran umum dan interpretasi mendalam, namun belum dapat menjelaskan hubungan kausal antarvariabel secara statistik, karena tidak dilakukan uji regresi atau analisis inferensial.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Lawrence, W. (2014). *Social Research Methods-Qualitative and Quantitative Approaches*. British Library Cataloguing-in-Publication Data.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 1988, 64(1), 12-40.
- Shafira, Rudiana, & Akbar. (2023). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2023.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (Eds.). (2010). *Sage handbook of mixed methods in social & behavioral research*. sage.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). *Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge*. *Journal of the academy of marketing science*, 30(4), 362-375.