**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE (DUKCAPIL) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA METRO**

**(Ujian Tengah Semester Metode Penelitian Administrasi Publik)**

**Oleh**

**MIFTAUL JANAH**

**NPM 2416041077**

****

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**DAFTAR ISI**

Halaman

[DAFTAR TABEL iii](#_Toc211963506)

[DAFTAR GAMBAR iv](#_Toc211963507)

[I. PENDAHULUAN 1](#_Toc211963508)

[1.1 Latar Belakang 1](#_Toc211963509)

[1.2 Rumusan Masalah 3](#_Toc211963510)

[1.3 Tujuan Penelitian 4](#_Toc211963511)

[1.4 Manfaat Penelitian 4](#_Toc211963512)

[II. TINJAUAN PUSTAKA 6](#_Toc211963513)

[2.1 Penelitian Terdahulu 6](#_Toc211963514)

[2.2 Pelayanan Publik 9](#_Toc211963515)

[2.3 Kualitas Pelayanan 10](#_Toc211963516)

[2.4 Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Online 11](#_Toc211963517)

[2.4.1 Perkembangan Layanan Administrasi Kependudukan 12](#_Toc211963518)

[2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Online 12](#_Toc211963519)

[2.5 Kepuasan Masyarakat 13](#_Toc211963520)

[2.5.1 Dimensi Kepuasan Masyarakat 14](#_Toc211963521)

[2.5.2 Kepuasan dalam Layanan Administrasi Kependudukan 14](#_Toc211963522)

[2.6 Kerangka Berpikir 15](#_Toc211963523)

[III. METODE PENELITIAN 17](#_Toc211963524)

[3.1 Tipe Penelitian 17](#_Toc211963525)

[3.2 Fokus Penelitian 18](#_Toc211963526)

[3.3 Lokasi Penelitian 19](#_Toc211963527)

[3.3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 19](#_Toc211963528)

[3.3.2 Alasan Pemilihan Lokasi 20](#_Toc211963529)

[3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian 21](#_Toc211963530)

[3.5 Teknik Pengumpulan Data 23](#_Toc211963531)

[3.5.1 Wawancara Mendalam 23](#_Toc211963532)

[3.5.2 Observasi Lapangan 24](#_Toc211963533)

[3.5.3 Dokumentasi 25](#_Toc211963534)

[3.5.4 Triangulasi Teknik 26](#_Toc211963535)

[3.6 Teknik Analisis Data 26](#_Toc211963536)

[3.6.1 Reduksi Data 27](#_Toc211963537)

[3.6.2 Penyajian Data 27](#_Toc211963538)

[3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi 28](#_Toc211963539)

[3.7 Teknik Keabsahan Data 29](#_Toc211963540)

[3.7.1 Triangulasi Sumber 30](#_Toc211963541)

[3.7.2 Triangulasi Teknik 30](#_Toc211963542)

[3.7.3 Member Check 31](#_Toc211963543)

[3.7.4 Peer Debriefing 31](#_Toc211963544)

[3.7.5 Audit Trail (Jejak Audit) 32](#_Toc211963545)

[DAFTAR PUSTAKA 34](#_Toc211963546)

#

# DAFTAR TABEL

Halaman

[Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 6](#_Toc211965164)

# DAFTAR GAMBAR

Halaman

[Gambar 2.1 Kerangka Pikir 16](#_Toc211965422)

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu upaya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai inovasi, tetapi juga sebagai bentuk transformasi dalam menjawab kebutuhan masyarakat modern (Hendrayady, 2024).

Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2024), jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 221 juta orang. Angka tersebut menunjukkan potensi besar bagi pemerintah untuk memperluas penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik. Melalui pemanfaatan sistem daring, pelayanan publik diharapkan dapat menjadi lebih cepat, efisien, serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Badruddin et al., 2024).

Dalam konteks administrasi kependudukan, pemerintah berupaya memperkuat kualitas layanan dengan menghadirkan sistem berbasis daring, salah satunya melalui program Dukcapil Online. Layanan ini memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara online, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik, akta kelahiran, dan surat pindah tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kehadiran Dukcapil Online diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Kota Metro merupakan salah satu daerah yang aktif dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro menerapkan layanan Dukcapil Online sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Program ini menjadi bagian dari komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Layanan daring ini diharapkan tidak hanya memberikan kemudahan akses, tetapi juga mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan pemerintah daerah.

Namun, pelaksanaan Dukcapil Online di lapangan masih menghadapi beberapa kendala. Sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses sistem, kurang memahami prosedur online, serta menghadapi keterbatasan jaringan internet. Selain itu, belum semua masyarakat merasa yakin terhadap keamanan data dan kejelasan informasi yang tersedia di platform digital. Tantangan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis elektronik tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kualitas pelayanan serta kemampuan aparatur dalam memberikan dukungan kepada masyarakat (Sepriano et al., 2023).

Kualitas pelayanan publik digital dapat dijelaskan melalui model *E-GovQual* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Model ini menjelaskan bahwa kualitas layanan e-government ditentukan oleh beberapa dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), dukungan pengguna (*support*), dan orientasi warga (*citizen centricity*). Melalui pendekatan ini, pelayanan digital dapat dianalisis bukan hanya dari kecepatan dan kinerja sistem, tetapi juga dari kenyamanan pengguna serta kemampuan layanan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan hubungan antara kualitas layanan digital dengan tingkat kepuasan masyarakat. Mulyana dan Jamaludin (2023) menemukan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik pemerintah berkontribusi terhadap kepuasan warga, terutama dalam hal kemudahan akses dan keandalan sistem. Rachman, Alvita, dan Widjadja (2023) menambahkan bahwa pelayanan digital yang responsif dan informatif dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Sementara itu, Andi (2019) menyoroti bahwa pada tingkat lokal, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi kesenjangan antara harapan dan kenyataan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan tanggapan petugas.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik digital tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga pada kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan administrasi kependudukan online (Dukcapil) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Metro. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih untuk memahami secara mendalam bagaimana masyarakat memaknai dan menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman masyarakat serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan publik digital.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka ada rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan layanan administrasi kependudukan online (Dukcapil Online) di Kota Metro?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Dukcapil Online di Kota Metro?
3. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan Dukcapil Online di Kota Metro?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan pelaksanaan layanan administrasi kependudukan online (Dukcapil Online) di Kota Metro.
2. Menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Dukcapil Online di Kota Metro.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Dukcapil Online di Kota Metro.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan kajian akademik dalam bidang administrasi publik, khususnya mengenai pelayanan publik berbasis digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini memberikan sudut pandang baru dalam memahami penerapan konsep *E-GovQual* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) sebagai dasar analisis kualitas layanan elektronik pemerintah. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada hubungan antara kualitas layanan digital dan kepuasan masyarakat.

1. Manfaat Praktis
	1. Bagi Pemerintah Daerah (Dinas Dukcapil Kota Metro):

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna dalam evaluasi pelaksanaan layanan Dukcapil Online. Hasil penelitian ini dapat membantu instansi terkait dalam memperbaiki aspek pelayanan yang masih kurang optimal, seperti kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan kemudahan akses bagi pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan perbaikan sistem dan peningkatan kualitas pelayanan publik digital.

* 1. Bagi Masyarakat:

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengalaman, pendapat, dan harapan mereka terhadap layanan Dukcapil Online. Hasil penelitian dapat menjadi jembatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah daerah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

* 1. Bagi Akademisi:

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan dalam pengembangan studi mengenai *e-government*, kualitas layanan publik digital, dan kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memperluas pemahaman tentang implementasi pelayanan digital di tingkat daerah yang masih terus berkembang di Indonesia.

# 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 2.1 Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Judul Penelitian** | **Hasil Penelitian** | **Persamaan**  |
| 1. | Evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung – Nisrina 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 di 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% kepuasan masyarakat, sementara 28,9% dipengaruhi faktor lain. Rekomendasi penelitian menekankan perlunya pengawasan layanan, peningkatan komunikasi, dan sosialisasi yang lebih baik. | 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. |

*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 aparatur 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 2.1 Kerangka Pikir**

Tuntutan pelayanan administrasi kependudukan cepat, mudah, transparan → Inovasi Dukcapil Online

Pelayanan administrasi kependudukan online yang efektif, efisien, transparan, inklusif, dan aman → Masyarakat puas serta percaya pada pemerintah daerah

Faktor

- Kesiapan infrastruktur teknologi -

- Kompetensi & responsivitas aparatur

- Literasi digital masyarakat

- Dukungan regulasi daerah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Metro

- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

 - UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

 - Kebijakan daerah terkait Dukcapil online

- Teori Pelayanan Publik

- Konsep Kualitas Layanan Online

- Konsep Kepuasan Masyarakat

*Sumber: diolah oleh peneliti, 2025*

#

# III. METODE PENELITIAN

## 3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai kualitas layanan administrasi kependudukan online (Dukcapil Online) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Metro. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Pendekatan ini menekankan pada proses interpretatif, di mana peneliti berupaya memahami fenomena berdasarkan pandangan partisipan.

Pendekatan deskriptif digunakan karena penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis atau perhitungan statistik, melainkan untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai fenomena pelayanan publik digital. Flick (2020) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menghasilkan pemahaman kontekstual terhadap suatu fenomena berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan subjek yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, fenomena yang diamati adalah bagaimana masyarakat menilai dan merasakan kualitas pelayanan Dukcapil Online yang disediakan oleh pemerintah Kota Metro.

Selanjutnya, Sugiyono (2022) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bersifat alami (natural setting), sehingga peneliti menjadi instrumen utama yang berperan langsung dalam mengumpulkan data, menganalisis, dan menafsirkan hasil penelitian. Dengan demikian, dalam penelitian ini peneliti berperan aktif dalam proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh terkait kualitas layanan administrasi kependudukan online.

Selain itu, penelitian ini berorientasi pada makna dan interpretasi, bukan angka. Peneliti berupaya menggambarkan secara rinci kondisi di lapangan tanpa melakukan intervensi terhadap situasi yang diteliti. Hal ini sejalan dengan pendapat Anderson, Fontinha, dan Robson (2020) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali makna dan pandangan individu atau kelompok dalam konteks sosial tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran faktual dan kontekstual mengenai pelaksanaan layanan administrasi kependudukan digital serta persepsi masyarakat terhadap kualitas dan kepuasan atas layanan tersebut.

## 3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan arah utama yang menjadi batasan agar pembahasan tidak melebar dari tujuan yang ingin dicapai. Dalam penelitian kualitatif, fokus berfungsi untuk menentukan aspek-aspek yang akan diamati dan dianalisis secara mendalam. Menurut Creswell (2018), penentuan fokus penelitian membantu peneliti memahami fenomena secara sistematis sesuai konteks sosial yang sedang diteliti. Dengan demikian, fokus penelitian ini diarahkan pada analisis terhadap kualitas layanan administrasi kependudukan online (Dukcapil Online) dan kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut di Kota Metro.

Penelitian ini berupaya mendeskripsikan secara mendalam pengalaman, pandangan, dan persepsi masyarakat dalam mengakses layanan Dukcapil Online. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha memahami bagaimana kualitas pelayanan digital dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, serta sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Fokus ini dipilih untuk memperoleh pemahaman kontekstual mengenai implementasi pelayanan publik berbasis digital pada sektor administrasi kependudukan.

Adapun aspek-aspek yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi:

1. Pelaksanaan layanan administrasi kependudukan online, mencakup kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan keandalan sistem digital.
2. Kualitas layanan Dukcapil Online, yang diamati dari dimensi efisiensi, kepercayaan, dukungan pengguna, dan orientasi terhadap masyarakat.
3. Kepuasan masyarakat, yang dilihat melalui persepsi warga terhadap kemudahan, kenyamanan, dan manfaat layanan Dukcapil Online.

Fokus penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mengukur atau menguji hubungan antarvariabel, melainkan untuk memahami secara deskriptif hubungan konseptual antara kualitas layanan digital dengan kepuasan masyarakat. Sejalan dengan pandangan Flick (2020), penelitian kualitatif tidak menekankan pada hasil yang bersifat generalisasi, tetapi pada pemahaman mendalam terhadap realitas sosial yang sedang diteliti. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan secara utuh kondisi pelayanan publik digital di Kota Metro berdasarkan pengalaman dan persepsi masyarakat pengguna layanan.

## 3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana kegiatan pengumpulan data dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan lokasi memiliki peranan penting karena berkaitan langsung dengan konteks sosial yang akan dikaji. Menurut Flick (2020), penentuan lokasi penelitian harus mempertimbangkan kesesuaian antara fenomena yang diteliti dengan kondisi lapangan yang dapat memberikan data yang kaya dan bermakna. Dengan demikian, pemilihan lokasi bukan hanya soal tempat, tetapi juga tentang relevansi sosial, budaya, dan administratif yang mendukung penelitian.

Penentuan lokasi penelitian juga berfungsi untuk memastikan bahwa fenomena yang diamati benar-benar terjadi di lingkungan yang alami atau *natural setting*, sebagaimana dijelaskan oleh Creswell (2018) bahwa penelitian kualitatif sebaiknya dilakukan dalam konteks yang nyata dan alami, agar peneliti dapat memahami makna di balik perilaku, pengalaman, serta interaksi sosial partisipan. Oleh karena itu, penelitian ini dilaksanakan di lokasi yang secara langsung berkaitan dengan pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

Kota Metro dipilih karena merupakan salah satu daerah di Provinsi Lampung yang telah menerapkan inovasi pelayanan publik digital secara aktif. Pemilihan lokasi ini juga mempertimbangkan adanya layanan Dukcapil Online, yang menjadi bentuk nyata penerapan *e-government* di bidang administrasi kependudukan. Melalui layanan tersebut, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, e-KTP, akta kelahiran, dan surat pindah secara daring. Hal ini menjadikan Kota Metro sebagai lokasi yang relevan untuk meneliti bagaimana kualitas layanan digital dapat memengaruhi kepuasan masyarakat.

### 3.3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Metro, Provinsi Lampung. Disdukcapil merupakan instansi yang memiliki tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di daerah. Instansi ini memiliki fungsi strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk layanan langsung di kantor maupun layanan daring melalui aplikasi Dukcapil Online.

Sebagai instansi pelayanan publik, Disdukcapil Kota Metro berperan penting dalam menjamin terpenuhinya hak-hak administrasi kependudukan warga negara, seperti penerbitan Kartu Keluarga, KTP elektronik, akta kelahiran, akta kematian, serta layanan pindah datang penduduk. Penerapan sistem layanan daring bertujuan untuk mempercepat proses administrasi, meningkatkan efisiensi, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor.

Secara geografis, Kota Metro dikenal sebagai salah satu kota pendidikan di Provinsi Lampung, dengan karakteristik masyarakat yang relatif heterogen dan memiliki tingkat kesadaran teknologi yang cukup baik. Kondisi tersebut mendukung penelitian ini karena memungkinkan peneliti memperoleh variasi pandangan dan pengalaman dari masyarakat dalam menggunakan layanan Dukcapil Online. Selain itu, keberadaan infrastruktur jaringan internet yang semakin memadai turut mendukung pelaksanaan layanan digital di wilayah ini.

### 3.3.2 Alasan Pemilihan Lokasi

Pemilihan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro sebagai lokasi penelitian dilakukan secara *purposive*, yaitu dengan pertimbangan tertentu berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2022), teknik purposive digunakan ketika peneliti memilih lokasi atau subjek yang dianggap paling banyak memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam hal ini, Disdukcapil Kota Metro dipilih karena telah melaksanakan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dan menjadi pelopor penerapan *e-government* di tingkat daerah.

Alasan lain pemilihan lokasi ini adalah karena tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan Dukcapil Online cukup tinggi, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data empiris yang beragam. Melalui lokasi ini, peneliti dapat menggali lebih jauh bagaimana masyarakat memahami, menilai, dan merasakan kualitas pelayanan digital yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Selain itu, lokasi penelitian ini juga mencerminkan proses transisi birokrasi menuju digitalisasi pelayanan publik. Hal tersebut menjadikan Kota Metro sebagai contoh yang tepat untuk dianalisis dalam konteks perbaikan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan demikian, pemilihan lokasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang dinamika penerapan pelayanan administrasi kependudukan online serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat.

## 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data yang berbentuk narasi, pendapat, pernyataan, dan dokumen yang menjelaskan makna di balik suatu fenomena sosial. Menurut Creswell (2018), data kualitatif biasanya berupa kata-kata, deskripsi, atau hasil pengamatan yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, maupun analisis dokumen. Dalam konteks penelitian ini, data kualitatif digunakan untuk memahami persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan online yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Metro.

Data kualitatif yang dikumpulkan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan layanan publik digital dan tingkat kepuasan masyarakat. Flick (2020) menjelaskan bahwa keunggulan data kualitatif terletak pada kemampuannya untuk menggali makna di balik perilaku, pandangan, dan tindakan individu dalam konteks sosial tertentu. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada hasil pelayanan, tetapi juga pada proses, pengalaman, dan interpretasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan Dukcapil Online.

Menurut Sugiyono (2022), sumber data dalam penelitian kualitatif dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, laporan, maupun data resmi instansi terkait. Penelitian ini menggunakan kedua jenis data tersebut untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh.

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan Dukcapil Online serta aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk menggali pandangan dan pengalaman partisipan mengenai kemudahan, kendala, serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan digital yang diterapkan pemerintah daerah. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan daring maupun tatap muka untuk mendapatkan gambaran nyata tentang pelaksanaan layanan administrasi kependudukan.

1. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen dan sumber tertulis yang relevan, seperti laporan tahunan Disdukcapil Kota Metro, peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, buku, serta hasil penelitian terdahulu yang membahas topik serupa. Penggunaan data sekunder ini penting untuk memperkuat hasil temuan lapangan dan memberikan konteks teoritis terhadap analisis yang dilakukan. Sumber-sumber tertulis ini juga membantu peneliti dalam membandingkan hasil wawancara dengan kebijakan atau pedoman pelayanan publik yang berlaku di Indonesia.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama yang bertanggung jawab terhadap proses pengumpulan data, validasi, dan interpretasi. Seperti dijelaskan oleh Anderson, Fontinha, dan Robson (2020), peneliti dalam riset kualitatif berperan sebagai pengamat yang aktif, reflektif, dan sensitif terhadap konteks sosial yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti harus mampu membangun hubungan yang baik dengan partisipan agar data yang diperoleh akurat, mendalam, dan menggambarkan realitas sebenarnya.

Dengan memadukan data primer dan sekunder, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana kualitas layanan Dukcapil Online memengaruhi pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik digital. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk melihat perbedaan antara kebijakan pelayanan yang dirancang oleh pemerintah dan kenyataan pelaksanaannya di lapangan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Metro.

## 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam penelitian kualitatif karena berfungsi sebagai dasar dalam membangun pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan agar peneliti memperoleh informasi yang utuh, kontekstual, dan sesuai dengan kondisi nyata. Menurut Creswell (2018), proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara berinteraksi langsung dengan partisipan di lingkungan alami mereka (natural setting) untuk memahami makna dari pengalaman mereka terhadap suatu fenomena sosial.

Sementara itu, Flick (2020) menegaskan bahwa pengumpulan data dalam penelitian kualitatif tidak hanya berfungsi untuk memperoleh fakta, tetapi juga untuk memahami makna di balik tindakan, pendapat, dan persepsi individu terhadap suatu peristiwa. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini digunakan secara terpadu untuk memperoleh data yang komprehensif, saling melengkapi, dan menggambarkan realitas sosial yang sebenarnya.

### 3.5.1 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan metode utama yang digunakan untuk memperoleh data primer dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2022), wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan informan untuk menggali informasi yang lebih dalam terkait pandangan, pengalaman, dan persepsi terhadap fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk menggali pengalaman masyarakat pengguna layanan Dukcapil Online dan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro yang terlibat langsung dalam pelaksanaan layanan tersebut.

Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, di mana peneliti telah menyiapkan pedoman pertanyaan, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan pandangannya secara bebas dan mendalam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan arah pertanyaan dengan situasi dan konteks jawaban informan. Sejalan dengan pendapat Anderson, Fontinha, dan Robson (2020), wawancara semi-terstruktur membantu peneliti mengumpulkan data yang kaya karena memberikan keseimbangan antara fokus penelitian dan kebebasan ekspresi partisipan.

Dalam penelitian ini, informan ditentukan secara purposive, yaitu dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dengan layanan Dukcapil Online. Informan utama terdiri atas:

* 1. Masyarakat pengguna layanan Dukcapil Online di Kota Metro yang minimal pernah menggunakan layanan tersebut satu kali;
	2. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro yang bertugas pada bidang pelayanan daring; dan
	3. Pejabat struktural atau staf teknis yang memahami kebijakan implementasi layanan digital di instansi tersebut.

Seluruh wawancara direkam (dengan izin informan) dan dicatat dalam bentuk transkrip untuk memudahkan proses analisis data. Pertanyaan wawancara difokuskan pada aspek kemudahan akses, kejelasan informasi, kecepatan layanan, serta persepsi kepuasan terhadap pelayanan Dukcapil Online. Hasil wawancara kemudian dianalisis secara tematik untuk menemukan pola makna dan kategori yang relevan dengan fokus penelitian.

### 3.5.2 Observasi Lapangan

Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik observasi lapangan untuk memperoleh data yang bersifat faktual dan kontekstual. Menurut Flick (2020), observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk memahami perilaku, interaksi, dan situasi sosial secara langsung di lokasi penelitian. Melalui observasi, peneliti dapat melihat bagaimana pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dijalankan, serta bagaimana masyarakat berinteraksi dengan sistem layanan tersebut.

Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipan, di mana peneliti tidak terlibat secara langsung dalam aktivitas pelayanan, tetapi mengamati secara cermat proses yang berlangsung. Observasi dilakukan pada beberapa kegiatan utama, seperti proses pendaftaran layanan daring, interaksi masyarakat dengan petugas, serta tanggapan petugas terhadap kendala yang dihadapi pengguna.

Menurut Creswell (2018), keunggulan observasi dalam penelitian kualitatif adalah kemampuannya untuk menangkap situasi alami yang mungkin tidak terungkap melalui wawancara. Oleh karena itu, hasil observasi digunakan untuk memperkuat data dari wawancara, terutama terkait dengan konsistensi pelayanan, profesionalisme petugas, dan tingkat kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Selama proses observasi, peneliti mencatat seluruh temuan dalam bentuk catatan lapangan (*field notes*), termasuk deskripsi situasi, interaksi, dan peristiwa penting yang relevan dengan fokus penelitian.

### 3.5.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dari dua metode sebelumnya. Menurut Sugiyono (2022), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui catatan, laporan, arsip, maupun dokumen tertulis yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumentasi berfungsi untuk memberikan bukti empiris serta memperkuat keabsahan data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan antara lain: laporan tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, data statistik pelayanan Dukcapil Online, kebijakan atau peraturan daerah terkait pelayanan administrasi kependudukan, serta publikasi atau artikel yang membahas implementasi layanan digital di sektor publik. Dokumen tersebut memberikan informasi tambahan tentang perkembangan, capaian, dan kendala pelaksanaan Dukcapil Online.

Flick (2020) menjelaskan bahwa dokumen bukan hanya sumber data sekunder, tetapi juga refleksi dari praktik sosial yang sedang terjadi. Oleh karena itu, analisis dokumen dilakukan secara kritis untuk memahami bagaimana pemerintah daerah menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik digital dan bagaimana hal tersebut dibandingkan dengan pengalaman masyarakat di lapangan. Data dari dokumen digunakan untuk memperkaya analisis serta memastikan bahwa hasil penelitian memiliki dasar empiris yang kuat dan valid.

### 3.5.4 Triangulasi Teknik

Untuk meningkatkan keakuratan dan keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi teknik, yaitu penggunaan beberapa metode pengumpulan data sekaligus. Menurut Creswell (2018), triangulasi dilakukan untuk membandingkan dan memverifikasi data dari berbagai sumber atau metode agar hasil penelitian lebih terpercaya. Dengan demikian, hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam penelitian ini tidak berdiri sendiri, tetapi saling melengkapi dan menguatkan.

Triangulasi juga membantu peneliti menghindari bias dan memperluas pemahaman terhadap fenomena yang diteliti. Seperti dijelaskan oleh Sugiyono (2022), melalui triangulasi, peneliti dapat melihat kesesuaian antara informasi yang disampaikan oleh informan dan fakta yang terjadi di lapangan. Hasil triangulasi ini menjadi dasar untuk menarik kesimpulan yang akurat dan kredibel tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan online di Kota Metro.

## 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penting dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menafsirkan makna dari data yang telah dikumpulkan. Menurut Creswell (2018), analisis data kualitatif adalah proses berkelanjutan yang melibatkan pengorganisasian, pengelompokan, dan penafsiran data untuk menemukan pola, kategori, dan tema yang bermakna. Analisis ini tidak hanya dilakukan setelah data terkumpul seluruhnya, tetapi berlangsung secara simultan sejak peneliti mulai memasuki lapangan hingga tahap akhir penelitian.

Proses analisis data dalam penelitian ini mengikuti pendekatan Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2022), yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pendekatan ini dianggap paling sesuai untuk penelitian kualitatif deskriptif karena memungkinkan peneliti memahami hubungan antara berbagai temuan secara mendalam dan kontekstual.

### 3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh di lapangan ke dalam bentuk yang lebih terorganisir. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2022), reduksi data dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu kualitas layanan Dukcapil Online dan kepuasan masyarakat di Kota Metro.

Dalam penelitian ini, proses reduksi data dilakukan melalui beberapa langkah:

* 1. Membaca ulang hasil wawancara dan catatan observasi untuk mengidentifikasi informasi yang relevan.
	2. Mengelompokkan data berdasarkan tema, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, kejelasan informasi, respons petugas, serta kepuasan pengguna.
	3. Menyederhanakan data dengan cara menghapus informasi yang tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian.
	4. Menyusun ringkasan temuan awal dalam bentuk naratif untuk memudahkan proses analisis selanjutnya.

Reduksi data bertujuan untuk memfokuskan perhatian peneliti pada informasi yang paling bermakna. Flick (2020) menekankan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti harus mampu membedakan data yang memiliki nilai analitis tinggi dengan data yang bersifat deskriptif umum. Oleh karena itu, tahap ini menjadi fondasi penting dalam menghasilkan analisis yang tajam dan berfokus pada makna sosial yang dikaji.

### 3.6.2 Penyajian Data

Tahap berikutnya adalah penyajian data (data display). Menurut Creswell (2018), penyajian data merupakan proses menyusun informasi secara sistematis agar mudah dipahami dan memungkinkan penarikan kesimpulan yang logis. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasanya dilakukan dalam bentuk narasi, matriks, atau tabel tematik yang menggambarkan hubungan antar kategori dan tema.

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang menggambarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi secara tematik. Setiap tema disusun berdasarkan aspek yang telah dirumuskan dalam fokus penelitian, seperti pelaksanaan layanan Dukcapil Online, kualitas layanan digital, dan persepsi kepuasan masyarakat. Hasil wawancara disajikan dengan menampilkan kutipan langsung dari informan (tanpa menyebut identitas pribadi) untuk memperkuat keaslian data dan mendukung interpretasi peneliti.

Menurut Sugiyono (2022), penyajian data berfungsi sebagai sarana untuk mengorganisir informasi agar pola hubungan antarfenomena dapat terlihat dengan jelas. Pada tahap ini, peneliti berupaya menghubungkan temuan dari berbagai sumber data (wawancara, observasi, dan dokumen) untuk menemukan kesesuaian, perbedaan, dan makna yang mendalam. Penyajian data ini menjadi dasar untuk menarik kesimpulan akhir yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### 3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses ini dilakukan untuk menafsirkan makna dari data yang telah direduksi dan disajikan, serta memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar didukung oleh bukti yang valid. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2022), kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan data baru yang lebih kuat. Oleh karena itu, peneliti harus melakukan proses verifikasi secara berulang untuk menjaga keabsahan temuan.

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan makna dari data lapangan. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu bagaimana kualitas layanan administrasi kependudukan online memengaruhi kepuasan masyarakat di Kota Metro. Dalam tahap ini, peneliti juga menafsirkan temuan berdasarkan teori yang relevan, seperti model *E-GovQual* dan konsep kepuasan masyarakat terhadap layanan publik digital.

Sejalan dengan pandangan Creswell (2018), peneliti kualitatif harus bersifat reflektif dan terbuka terhadap berbagai kemungkinan interpretasi. Karena itu, verifikasi dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan, mencocokkannya dengan data observasi dan dokumen, serta melakukan diskusi dengan pembimbing atau rekan sejawat untuk memastikan objektivitas analisis.

Melalui proses ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang mendalam dan komprehensif mengenai kualitas layanan Dukcapil Online di Kota Metro, sekaligus menunjukkan bagaimana pelayanan publik digital memengaruhi pengalaman dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

## 3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan aspek penting dalam penelitian kualitatif karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian. Menurut Creswell (2018), validitas dalam penelitian kualitatif tidak diukur melalui uji statistik, melainkan melalui ketepatan interpretasi terhadap data yang dikumpulkan di lapangan. Oleh karena itu, peneliti harus memastikan bahwa seluruh temuan dan kesimpulan yang dihasilkan benar-benar merepresentasikan realitas sosial yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan beberapa strategi untuk menguji keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, *member check*, dan *peer debriefing*. Kombinasi dari berbagai teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki konsistensi, keandalan, dan ketepatan makna sesuai dengan konteks penelitian.

### 3.7.1 Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kebenaran data yang diperoleh dari berbagai sumber informasi. Menurut Sugiyono (2022), triangulasi sumber dilakukan untuk melihat konsistensi informasi yang disampaikan oleh partisipan yang berbeda atau melalui metode pengumpulan data yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti membandingkan hasil wawancara antara masyarakat pengguna layanan Dukcapil Online dan aparatur Disdukcapil Kota Metro.

Selain itu, peneliti juga membandingkan hasil wawancara dengan data hasil observasi serta dokumen resmi seperti laporan pelayanan, pedoman kerja, dan data statistik dari instansi terkait. Langkah ini bertujuan untuk melihat kesesuaian antara apa yang dikatakan informan dengan apa yang terjadi di lapangan, sehingga temuan penelitian lebih objektif dan akurat.

Menurut Flick (2020), triangulasi sumber bukan hanya bertujuan untuk mencari kesamaan data, tetapi juga untuk memahami perbedaan pandangan di antara informan. Perbedaan tersebut justru dapat memperkaya analisis dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti.

### 3.7.2 Triangulasi Teknik

Selain triangulasi sumber, penelitian ini juga menerapkan triangulasi teknik. Menurut Creswell (2018), triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu metode pengumpulan data untuk memperoleh data yang lebih kuat dan terpercaya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Melalui triangulasi teknik, data yang diperoleh dari wawancara diverifikasi dengan hasil observasi lapangan dan dokumen resmi. Misalnya, pernyataan masyarakat tentang kecepatan layanan Dukcapil Online dibandingkan dengan data waktu pelayanan yang tercatat pada dokumen instansi. Dengan demikian, setiap informasi dapat diperiksa keakuratannya dari berbagai sudut pandang.

Pendekatan ini membantu peneliti menghindari bias subjektif dan memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan realitas yang terjadi. Menurut Sugiyono (2022), triangulasi teknik juga berfungsi untuk memperkuat konsistensi data agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### 3.7.3 Member Check

Member check merupakan teknik keabsahan data yang dilakukan dengan cara meminta konfirmasi dari informan mengenai hasil interpretasi peneliti terhadap data yang telah diberikan. Menurut Creswell (2018), member check adalah proses untuk memastikan bahwa informasi, interpretasi, dan kesimpulan yang dibuat peneliti benar-benar sesuai dengan pandangan informan.

Dalam penelitian ini, member check dilakukan setelah proses transkrip wawancara selesai. Peneliti kembali kepada informan untuk mengonfirmasi hasil wawancara dan penafsiran yang telah dibuat. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa tidak terjadi kesalahpahaman dalam menafsirkan jawaban informan. Bila ditemukan ketidaksesuaian, peneliti melakukan klarifikasi dan revisi terhadap hasil analisis agar tetap konsisten dengan pengalaman dan persepsi partisipan yang sebenarnya.

Menurut Flick (2020), member check juga meningkatkan keterlibatan partisipan dalam proses penelitian, sehingga hasil akhir penelitian tidak hanya menjadi interpretasi peneliti, tetapi juga merupakan refleksi bersama antara peneliti dan subjek penelitian.

### 3.7.4 Peer Debriefing

Peer debriefing dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil penelitian dengan rekan sejawat atau pihak yang memiliki kompetensi di bidang metodologi penelitian. Menurut Creswell (2018), diskusi dengan sejawat dapat membantu peneliti melihat data dari perspektif yang berbeda dan menghindari bias pribadi dalam penafsiran.

Dalam penelitian ini, peer debriefing dilakukan dengan melibatkan dosen pembimbing serta rekan mahasiswa yang memiliki pemahaman terhadap metode penelitian kualitatif. Melalui diskusi ini, peneliti memperoleh masukan dan saran untuk memperkuat analisis, terutama terkait kejelasan tema, kesesuaian data, serta keakuratan interpretasi hasil wawancara dan observasi.

Selain berfungsi untuk meningkatkan validitas hasil penelitian, peer debriefing juga membantu peneliti menjaga konsistensi berpikir dan objektivitas selama proses analisis. Menurut Sugiyono (2022), kegiatan ini dapat memperkaya cara pandang peneliti serta memperkuat kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif yang dilakukan.

### 3.7.5 Audit Trail (Jejak Audit)

Sebagai tambahan, penelitian ini juga menggunakan audit trail untuk memperkuat keabsahan data. Audit trail dilakukan dengan cara mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis, mulai dari pengumpulan data, pencatatan hasil wawancara, proses analisis, hingga penarikan kesimpulan. Menurut Flick (2020), audit trail berfungsi untuk menunjukkan transparansi proses penelitian, sehingga pembaca atau pihak lain dapat menelusuri bagaimana suatu kesimpulan diperoleh.

Dalam penelitian ini, audit trail diwujudkan melalui pencatatan harian lapangan (field notes), transkrip wawancara, hasil observasi, dan ringkasan dokumen yang digunakan dalam analisis. Semua catatan disusun secara kronologis agar dapat menjadi bukti otentik dari proses penelitian yang dilakukan. Langkah ini juga membantu peneliti menjaga integritas ilmiah serta meminimalkan kemungkinan distorsi data selama proses interpretasi.

Melalui penerapan berbagai teknik validitas seperti triangulasi sumber, triangulasi teknik, member check, peer debriefing, dan audit trail, penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan yang kredibel, autentik, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Pendekatan keabsahan data ini sejalan dengan prinsip penelitian kualitatif yang menekankan pada pemahaman mendalam, ketepatan interpretasi, dan kesetiaan terhadap realitas yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memiliki nilai ilmiah, tetapi juga relevan secara praktis bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik digital di Kota Metro.

# DAFTAR PUSTAKA

Anderson, V., Fontinha, R., & Robson, F. (2020). *Research methods in human resource management* (5th ed.). Kogan Page Publishers.

Andi, N. (2019). Analisis kualitas jasa pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Metro Utara (Aplikasi metode Importance Performance Analysis). *Jurnal Simplex*, 2(2), 108–117.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024, Februari 7). *Jumlah pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang*. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>

Badruddin, S., Halim, P., Ismowati, M., & Kurniah, P. S. A. (2024). *Transformasi digital dalam pelayanan publik*. Zahir Publishing.

Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.

Flick, U. (2020). *Introducing research methodology: A beginner’s guide to doing a research project* (3rd ed.). SAGE Publications.

Hendrayady, A. (Ed.). (2024). *Transformasi digital dalam pelayanan publik: Strategi dan tantangan*. Media Sains Indonesia.

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>

Mulyana, Y., & Jamaludin, M. (2023). Effects of government electronic service quality on citizen satisfaction with integrated service delivery in urban areas. *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 10(1), 24–33. <https://doi.org/10.18488/74.v10i1.3558>

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>

Rachman, A., Alvita, M., & Widjadja, W. (2023). Enhancing user satisfaction with local government e-government: The influence of e-government quality (E-GovQual). *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 13(2), 273–286.

Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi administrasi publik menghadapi era digital*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (3rd ed.). Alfabeta.

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*.