

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIGITAL MELALUI
SITUS WEB PELAYANAN MELALUI ONLINE MASYARAKAT DUDUK
MANIS (PERMEN MANIS) DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

**Oleh
ANANDA KURNIA RESAS
NPM 2416041073**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2025**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori	6
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	6
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2.2.3 Kepuasan Masyarakat	9
2.2.4 Inovasi Pelayanan Publik Digital	10
2.3 Situs Web sebagai Media Pelayanan Publik Digital	11
2.3.1 Pengertian Situs Web.....	11
2.3.2 Fungsi dan Peran Situs Web dalam Pelayanan Publik	12
2.3.3 Relevansi Situs Web dalam Pelayanan Publik Digital Permen Manis.....	12
2.4 Kerangka Berpikir	13
III. METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Tipe Penelitian.....	15
3.2 Fokus Penelitian	15
3.3 Lokasi Penelitian	16
3.4 Jenis dan Sumber data Penelitian	16
3.5 Teknik Pengumpulan Data	17
3.6 Teknik Analisis Data	19
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	20
DAFTAR PUSTAKA.....	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Terdahulu.....	5
----------	---------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Tampilan awal Permen Manis	2
Gambar 2.	Kerangka Berpikir	14

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan tersebut agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern adalah melalui penerapan *e-government*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Konsep ini sejalan dengan tujuan reformasi birokrasi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penerapan pelayanan publik digital di Indonesia mulai berkembang seiring dengan kebutuhan masyarakat akan layanan yang mudah diakses kapan saja dan di mana saja. Berbagai instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, mulai mengembangkan inovasi berbasis teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu instansi yang turut berinovasi dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung, yang menghadirkan layanan berbasis daring melalui situs web Permen Manis (Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis). Inovasi ini memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Berikut adalah tampilan awal situs web Permen Manis:



Gambar 1. Tampilan awal Permen Manis
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Kehadiran situs web Permen Manis merupakan langkah maju dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan kemudahan akses bagi masyarakat. Melalui sistem digital ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen, mengunggah berkas, serta memantau proses penerbitan dokumen secara mandiri. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti lambatnya proses validasi data, kendala teknis pada sistem, serta keterbatasan literasi digital masyarakat yang menyebabkan sebagian pengguna kesulitan dalam mengakses layanan. Selain itu, masih terdapat keluhan mengenai kurangnya sosialisasi dan dukungan teknis bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun inovasi pelayanan publik digital telah diterapkan, kualitas layanan belum sepenuhnya optimal. Kualitas pelayanan publik digital bukan hanya diukur dari tersedianya sistem daring, tetapi juga dari bagaimana masyarakat merasakan kemudahan, kecepatan, serta kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks inilah, analisis kualitas pelayanan publik digital dapat dijelaskan melalui pendekatan SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menilai kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy*

(empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Kelima dimensi tersebut membantu memahami sejauh mana layanan publik digital memenuhi harapan masyarakat dan mencerminkan prinsip pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Digital melalui Situs Web Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.” Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik digital yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung melalui situs web Permen Manis, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan model SERVQUAL sebagai kerangka analisis, agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik digital tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui dan memahami kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian mengenai pelayanan publik digital dan kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi akademik mengenai penerapan konsep kualitas pelayanan (SERVQUAL) dalam konteks pelayanan publik digital di tingkat pemerintah daerah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran kepada instansi pemerintah lainnya mengenai pentingnya peningkatan kualitas layanan dan pemenuhan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi acuan penting bagi peneliti dalam memahami fenomena pelayanan publik digital yang menjadi fokus penelitian ini. Kajian terhadap penelitian sebelumnya membantu mengidentifikasi kesamaan, perbedaan, dan ruang kosong (gap) yang belum banyak dikaji, khususnya dalam konteks pelayanan publik digital di Kota Bandar Lampung.

Tabel berikut menyajikan ringkasan beberapa penelitian terdahulu yang relevan:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dan Perbedaan
1.	Shafira, Rudiana & Akbar (2023)	Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan pada Situs Web Permen Manis di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	Penelitian ini menjelaskan bahwa situs web Permen Manis mampu meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik, namun masih terdapat kendala seperti keterlambatan validasi data dan rendahnya literasi digital masyarakat.	Penelitian ini paling relevan karena objek yang sama. Perbedaannya, penelitian Shafira dkk. hanya mendeskripsikan penerapan situs web, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.
2.	Bagas Saputra (2023)	Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung.	Menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat difabel terhadap pelayanan publik masih rendah akibat keterbatasan aksesibilitas dan kurangnya responsivitas aparatur.	Sama-sama meneliti pelayanan publik di Disdukcapil Bandar Lampung. Perbedaannya terletak pada fokus, Bagas meneliti kelompok difabel, sementara

			penelitian ini menilai persepsi masyarakat umum terhadap layanan digital Permen Manis.
3.	Amelia Kamila (2022)	Penerapan <i>Electronic Government</i> melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.	Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi IKD sudah baik namun masih menghadapi kendala teknis dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.
			Relevan karena sama-sama membahas layanan digital Disdukcapil. Perbedaan terletak pada objek, penelitian Amelia berfokus pada aplikasi IKD, sedangkan penelitian ini menyoroti situs web Permen Manis.

Sumber: Dikelola oleh peneliti (2025)

Dari ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung telah mengalami inovasi dengan adanya digitalisasi layanan publik. Meskipun demikian, berbagai kendala masih ditemukan, seperti keterlambatan proses, keterbatasan aksesibilitas bagi kelompok tertentu, serta rendahnya literasi digital masyarakat.

Persamaan dari penelitian-penelitian terdahulu adalah sama-sama menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik digital agar dapat memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat. Perbedaannya terletak pada fokus dan sudut pandang penelitian, seperti penerapan sistem e-government, kepuasan kelompok difabel, dan penggunaan aplikasi IKD.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pelayanan 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/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

Definisi tersebut sejalan dengan pendapat 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 telah ditetapkan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani berarti menyediakan keperluan orang lain atau menerima serta memenuhi kebutuhan seseorang. 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 Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dari berbagai pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun lembaga pemerintah dengan tujuan menyediakan barang dan jasa untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dalam konteks pelayanan publik modern, definisi ini tidak hanya mencakup pelayanan konvensional, tetapi juga meliputi pelayanan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan sistem digital untuk mempercepat proses dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik.

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Menurut Sinambela (2006:6), kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (masyarakat). Gaspersz dalam Sinambela (2006:8) menjelaskan bahwa kualitas mengacu pada sejumlah keistimewaan yang dapat

memenuhi keinginan pengguna layanan serta memberikan kepuasan atas pengalaman yang dirasakan.

Kualitas juga berarti segala sesuatu yang bebas dari kesalahan dan terus mengalami perbaikan untuk mencapai standar pelayanan yang optimal. Menurut Sinambela (2006:6), tujuan pelayanan publik adalah menciptakan kepuasan masyarakat melalui pelayanan prima yang tercermin dari prinsip-prinsip berikut:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta disajikan dengan jelas dan memadai.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi pemberi serta penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, golongan, status sosial, dan faktor lainnya.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang adil antara penyelenggara dan penerima layanan.

Selain prinsip-prinsip di atas, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui lima dimensi utama:

1. *Reliability* (Keandalan) – kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten dan sesuai janji.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) – kesediaan aparatur dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. *Assurance* (Jaminan) – kompetensi, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat.
4. *Empathy* (Empati) – perhatian dan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik) – sarana, prasarana, dan tampilan fisik pelayanan yang mendukung kenyamanan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik digital, model SERVQUAL relevan digunakan karena mampu menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Kelima dimensi SERVQUAL tersebut, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dapat membantu menjelaskan sejauh mana pelayanan digital seperti situs web Permen Manis memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

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 mengonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali atau mengonsumsi 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 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).

2.3 Situs Web sebagai Media Pelayanan Publik Digital

2.3.1 Pengertian Situs Web

Situs web merupakan kumpulan halaman informasi digital yang saling terhubung dan dapat diakses melalui jaringan internet dengan menggunakan peramban (browser). Menurut Indrajit (2016), situs web adalah media yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada publik melalui jaringan internet secara interaktif, efisien, dan tanpa batas ruang dan waktu. Sementara itu, Laudon dan Traver (2020) mendefinisikan situs web sebagai sekumpulan halaman berbasis hypertext yang diorganisasikan di bawah satu

domain tertentu dan berfungsi sebagai sarana penyajian informasi, komunikasi, serta transaksi secara daring.

Dalam konteks administrasi publik, situs web digunakan oleh lembaga pemerintah untuk menyebarluaskan informasi publik, menyediakan layanan administratif, serta menjalin komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, situs web menjadi instrumen penting dalam mendukung implementasi e-government, yaitu pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Heeks, 2006).

2.3.2 Fungsi dan Peran Situs Web dalam Pelayanan Publik

Situs web memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital. Melalui situs web, instansi pemerintah dapat:

1. Meningkatkan aksesibilitas layanan, karena masyarakat dapat memperoleh informasi dan layanan publik kapan pun dan di mana pun tanpa harus datang ke kantor.
2. Mempercepat proses administrasi, sebab pengajuan dokumen dapat dilakukan secara daring dengan sistem otomatis.
3. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, melalui penyediaan informasi mengenai prosedur, waktu pelayanan, dan status pengajuan secara terbuka.
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat, dengan menghadirkan fitur-fitur interaktif seperti formulir pengaduan, survei kepuasan, serta konsultasi daring.

Selain itu, situs web juga menjadi sarana penting untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance*, seperti keterbukaan informasi publik dan partisipasi warga dalam penyelenggaraan pelayanan.

2.3.3 Relevansi Situs Web dalam Pelayanan Publik Digital Permen Manis

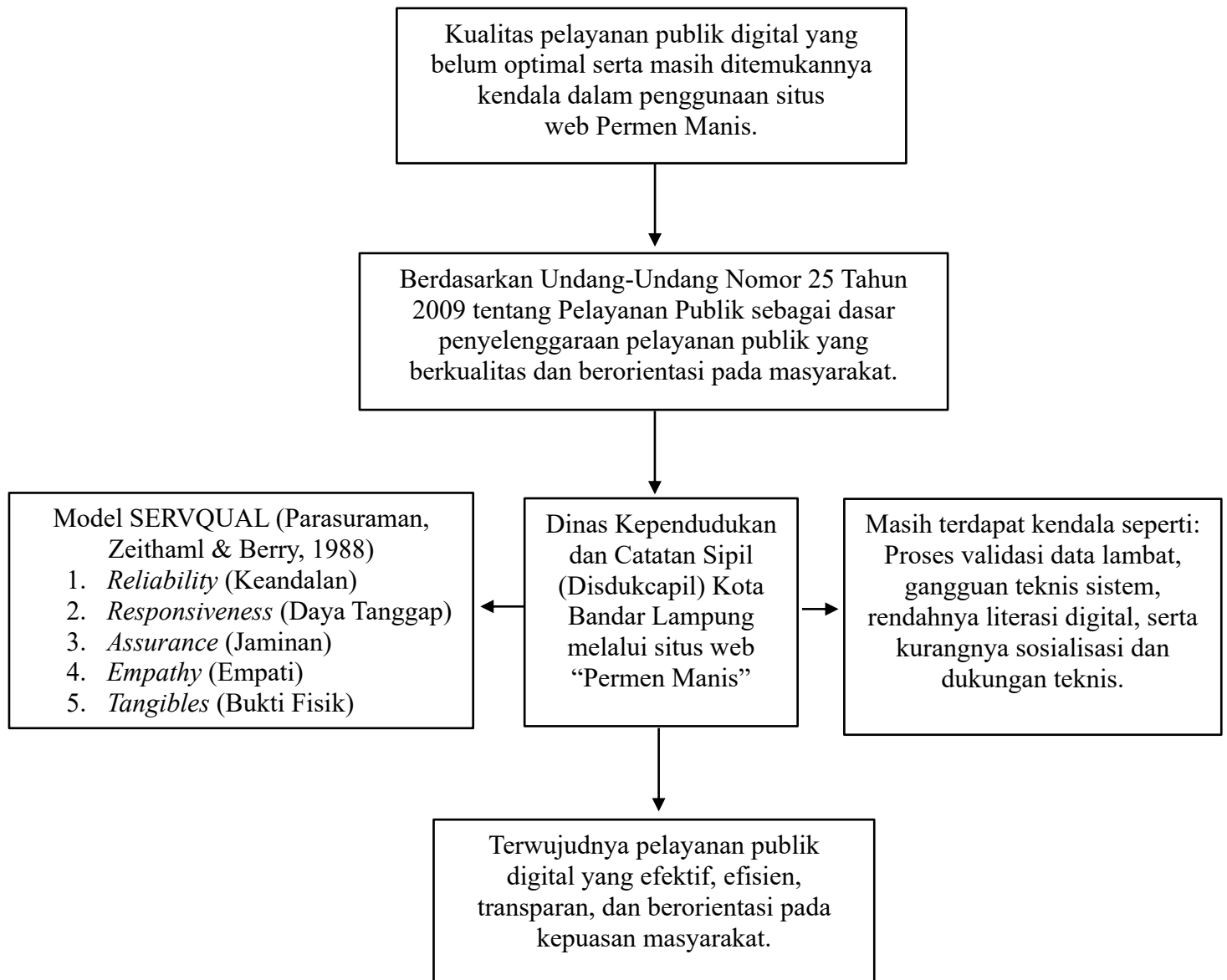
Situs web Permen Manis (Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung merupakan salah satu bentuk implementasi nyata pelayanan publik berbasis digital. Melalui situs web ini, masyarakat dapat mengajukan

layanan kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), maupun Akta Kelahiran secara daring.

Dengan adanya situs web ini, proses pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Namun, efektivitas situs web dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tetap perlu dianalisis berdasarkan persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL untuk menilai dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dari pelayanan digital yang disediakan melalui situs web Permen Manis.

2.4 Kerangka Berpikir

Dalam setiap penelitian, penting untuk memiliki kerangka berpikir yang jelas dan terstruktur. Kerangka berpikir berfungsi sebagai panduan yang mengarahkan seluruh proses penelitian, mulai dari perumusan masalah hingga analisis data. Kerangka ini memberikan dasar yang kuat bagi penelitian dengan mengembangkan teori-teori yang relevan dan menjelaskan hubungan antar variabel yang akan diuji. Sebagaimana dijelaskan oleh Barlian (2016), kerangka berpikir atau kerangka teoritis adalah dasar bagi seluruh proses penelitian. Kerangka ini mengembangkan teori yang telah dirumuskan dan menjelaskan serta menguraikan hubungan-hubungan antara variabel yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Tujuannya adalah untuk memberikan arah yang jelas agar peneliti bisa menjawab pertanyaan penelitian dengan lebih terstruktur dan terarah. Berikut kerangka berpikir peneliti:



Gambar 2. Kerangka Berpikir
Sumber: Dikelola oleh peneliti (2025)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang terjadi berdasarkan makna dan pengalaman individu. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dan hasilnya lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. Metode ini memungkinkan peneliti menggali persepsi dan pengalaman masyarakat serta pegawai terhadap kualitas pelayanan digital yang diterapkan oleh instansi tersebut (Moleong, 2019).

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah analisis kualitas pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis dengan menggunakan teori SERVQUAL (*Service Quality*) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model SERVQUAL dipilih karena mampu menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

1. *Reliability* (Keandalan): kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap): kesigapan pegawai dalam membantu dan merespons kebutuhan masyarakat.
3. *Assurance* (Jaminan): pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat.
4. *Empathy* (Empati): perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik): fasilitas fisik, tampilan situs web, dan sarana pendukung lainnya yang digunakan dalam pelayanan digital.

Selain itu, penelitian ini juga menelaah tingkat kepuasan masyarakat, karena dalam konteks pelayanan publik, kepuasan merupakan indikator utama dari kualitas layanan (Kotler & Keller, 2016).

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung, yang beralamat di Jalan Dr. Susilo No. 2, Pahoman, Kecamatan Enggal, Kota Bandar Lampung. Lokasi ini dipilih karena instansi tersebut merupakan pelaksana langsung pelayanan publik digital melalui situs web Permen Manis, yang menjadi fokus penelitian ini.

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada prinsip purposive sampling, yaitu pemilihan tempat atau subjek penelitian yang dianggap paling memahami fenomena yang akan diteliti.

3.4 Jenis dan Sumber data Penelitian

1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data berupa deskripsi atau narasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data ini digunakan untuk memahami makna dan konteks sosial dari pengalaman para informan terhadap kualitas pelayanan publik digital.

2. Sumber Data

a. Data Primer:

Data primer merujuk pada data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang telah ditargetkan. Dalam konteks penelitian ini, data primer dihimpun melalui pelaksanaan wawancara tatap muka dengan informan yang telah diidentifikasi berdasarkan keterkaitannya dengan isu penelitian. Proses wawancara ini juga dilakukan dengan merujuk pada panduan wawancara yang telah dirancang sebelumnya. Dengan kata lain, data yang terkumpul merupakan hasil interaksi langsung.

Data primer yang dimanfaatkan dalam penelitian ini terdiri dari hasil wawancara dengan beberapa informan. Dalam proses penentuan informan, penelitian ini menerapkan metode purposive sampling, yaitu pendekatan pengambilan sampel data yang dilakukan berdasarkan pertimbangan yang telah ditentukan sesuai dengan keperluan penelitian.

Namun untuk menjangkau data yang lebih baik maka diperlukan sumber data lainnya yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner secara online berupa pertanyaan terbuka sehingga membuka kemungkinan jawaban responden yang beragam. Kuesioner ini khusus ditujukan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mengungkapkan pendapat, pengalaman, naratif, atau cerita (Jansen, 2010:5). Penyebaran kuesioner terbuka ini merupakan sebuah Teknik pengumpulan data dengan metode kualitatif untuk menghasilkan jawaban panjang yang ditulis/diketik.

b. Data Sekunder:

Data tambahan berasal dari dokumen resmi, laporan kegiatan, kebijakan pelayanan digital, situs resmi instansi, serta literatur ilmiah terkait pelayanan publik digital.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi tiga metode utama, yaitu:

1. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan menggunakan pendekatan semi-terstruktur (*semi-structured interview*) atau wawancara mendalam (*in-depth interview*). Metode ini dipilih karena memberikan fleksibilitas dalam penggalian informasi sehingga peneliti dapat memahami permasalahan secara lebih luas.

Wawancara dilakukan kepada para informan yang terkait dengan pengelolaan atau pengembangan situs web permen manis, bukan masyarakat umum. Peneliti telah menyiapkan daftar pertanyaan, namun tetap membuka ruang bagi informan untuk menyampaikan pandangan atau pengalaman mereka

secara bebas. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan informasi tambahan yang relevan bagi penelitian.

Pemilihan wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti mengeksplorasi perbedaan pandangan dari berbagai informan terkait efektivitas dan pengelolaan situs web permen manis.

Panduan pelaksanaan wawancara semi-terstruktur merujuk pada rekomendasi Fylan (2005), yaitu:

- a. Menjaga fokus pertanyaan agar singkat namun tetap mencakup berbagai aspek penting.
- b. Memberikan batasan tema untuk setiap informan agar variasi perspektif dapat dieksplorasi.
- c. Menyusun urutan pertanyaan secara logis dan terstruktur.
- d. Menyediakan pertanyaan alternatif atau pemicu untuk membantu informan dalam menjawab.
- e. Menyesuaikan proses wawancara dengan jadwal informan agar interaksi berjalan alami.

Dengan teknik ini, peneliti dapat memperoleh informasi mendalam terkait pengalaman pengguna, pengelolaan konten, dan efektivitas situs web Permen Manis. Metode wawancara mendalam memungkinkan interaksi langsung antara pewawancara dan informan sehingga pandangan dan ide dapat dieksplorasi secara komprehensif (Manzilati, 2017).

2. Observasi

Metode observasi memiliki peran penting dalam merincikan dan mendeskripsikan gejala yang tengah berlangsung, didefinisikan sebagai proses pengumpulan data yang selektif sesuai dengan perspektif peneliti (Bungin, 2015:115). Penerapan teknik observasi dalam proses pengumpulan data dalam penelitian ini bertujuan untuk menggali data yang tidak terperoleh melalui tahap wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti. Observasi dijalankan untuk mengumpulkan informasi melalui pengamatan yang dilakukan di luar konteks wawancara, sebagai pelengkap data primer penelitian. Dalam penelitian ini, jenis observasi yang diterapkan adalah observasi tidak terstruktur, yakni pengamatan yang dilakukan tanpa panduan observasi yang khusus, dan

prosesnya berkembang berdasarkan perubahan yang terjadi di lapangan (Bungin, 2015:115).

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung seperti laporan kegiatan, kebijakan digital, data statistik, serta dokumentasi visual yang relevan dengan penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahap penting dalam penelitian karena berfungsi untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang dapat memberikan pemahaman dan jawaban atas pertanyaan penelitian. Menurut Fadhil (2021), teknik analisis data adalah proses mengidentifikasi, menyusun, dan mengelola data secara sistematis yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dokumentasi, gambar, maupun sumber lainnya.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman, yang mencakup beberapa tahap sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyaringan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan terkait situs web permen manis. Data yang dikumpulkan, baik dari wawancara dengan pengelola situs maupun observasi terhadap konten dan fitur situs, diringkas dan difokuskan pada informasi yang paling relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah tahap di mana informasi yang telah direduksi disusun secara sistematis agar memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan. Data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau diagram sesuai kebutuhan, sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai pengelolaan, desain, konten, dan pengalaman pengguna pada situs web permen manis.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana hasil analisis digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kesimpulan ini memberikan pemahaman tentang efektivitas, kelebihan, dan kekurangan situs web permen manis, serta rekomendasi untuk pengembangan atau perbaikan situs agar lebih optimal dan ramah pengguna.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan dan keandalan data dalam penelitian ini, peneliti melakukan beberapa uji, yaitu uji kredibilitas, transferabilitas, dan dependabilitas.

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas dilakukan untuk memastikan data yang diperoleh valid dan dapat dipercaya. Peneliti menggunakan perpanjangan pengamatan dan triangulasi sebagai teknik utama.

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan kembali meninjau situs web permen manis secara berulang dan melakukan pengamatan lanjutan terhadap konten, fitur, dan pengalaman pengguna. Peneliti juga melakukan wawancara ulang dengan pengelola situs serta menambahkan informan baru yang relevan, misalnya pengguna aktif situs, untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan komprehensif.

b. Triangulasi

Triangulasi digunakan untuk memeriksa keabsahan data melalui berbagai sumber dan teknik:

- 1) Triangulasi sumber: menggunakan berbagai informan, termasuk pengelola situs dan pengguna, untuk memastikan konsistensi informasi mengenai pengelolaan, konten, dan fungsionalitas situs.
- 2) Triangulasi teknik: memanfaatkan beberapa teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi situs (tangkapan layar, analisis konten), sehingga data lebih akurat dan tidak bergantung pada satu metode saja.

2. Uji Transferabilitas

Uji transferabilitas bertujuan agar hasil penelitian dapat dipahami dan diterapkan di konteks lain. Peneliti menyusun laporan penelitian secara rinci, sistematis, dan jelas sehingga pembaca memperoleh gambaran utuh mengenai temuan penelitian. Dalam penelitian ini, deskripsi rinci mengenai pengelolaan dan pengalaman pengguna pada situs web permen manis disajikan agar dapat menjadi acuan bagi penelitian serupa di situs web lain. Dengan demikian, pembaca dapat menilai relevansi dan kemungkinan adaptasi hasil penelitian pada konteks yang berbeda.

3. Uji Dependabilitas

Uji dependabilitas dilakukan untuk memastikan seluruh proses penelitian dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan, mulai dari penentuan fokus penelitian, pengumpulan data, pemilihan informan, hingga analisis dan penarikan kesimpulan. Peneliti mendokumentasikan seluruh tahapan penelitian terkait situs web permen manis, termasuk proses wawancara, observasi, dan dokumentasi konten. Seluruh data kemudian dikonsultasikan dengan dosen pembimbing dan disertai bukti pendukung untuk menjamin keterandalan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barlian, E. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif & kuantitatif*. Depok: Rajawali Pers.
- Bungin, B. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Fadhil, M. (2021). *Teknik analisis data kualitatif dalam penelitian sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Handoyo, B. (2013). *Pelayanan publik: Teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. London: SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Principles of marketing* (12th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2020). *E-commerce 2020: Business, technology, society*. Boston: Pearson Education.
- Manzilati, A. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif: Paradigma, metode, dan aplikasi*. Malang: UB Press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2012). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter, dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Zikmund, W. G. (2003). *Business research methods* (7th ed.). Ohio: South-Western College Publishing.

Jurnal:

Islami, M. (2018). Kepuasan konsumen dalam perspektif pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 112–120.

Jansen, H. (2010). The logic of qualitative survey research and its position in the field of social research methods. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 11(2), Article 11.

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.

Rezha, M. (2013). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di sektor pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3), 220–229.

Shafira, Rudiana, & Akbar. (2023). Penerapan e-government melalui pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada situs web Permen Manis di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. *Jurnal Administrasi Publik Daerah*, 8(2), 45–53.

Skripsi:

Amelia Kamila. (2022). *Penerapan electronic government melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Bandar Lampung*. Skripsi, Universitas Lampung.

Bagas Saputra. (2023). *Kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung*. Skripsi, Universitas Lampung.

Undang-Undang/ Peraturan Pemerintah:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sumber Lain:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. (2024). *Laporan Tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Pemerintah Kota Bandar Lampung.