

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI ONLINE**

**(Studi Kasus Program Permen Manis pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)**

(Skripsi)

Oleh:

RAFLI MAULANA

2116021090



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI ONLINE

**(Studi Kasus Program Permen Manis pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)**

Oleh:

RAFLI MAULANA

Secara normatif, pelayanan publik seharusnya diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, transparansi, keadilan, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan administrasi yang lambat hingga terjadinya penumpukan antrian yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Melihat hal tersebut Disdukcapil Kota Bandar Lampung meluncurkan inovasi pelayanan administrasi berbasis *online* yaitu Program Pelayanan Melalui *Online* Masyarakat Duduk Manis (Permen Manis) sebagai tindak lanjut dari Permendagri Nomor 7 Tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program Permen Manis di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Program ini merupakan inovasi digital untuk mempermudah pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan secara daring. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, serta menganalisis data melalui lima indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Nakamura dan Smallwood, yaitu pencapaian tujuan, efisiensi, kepuasan kelompok, daya tanggap klien, dan sistem pemeliharaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Permen Manis telah efektif untuk mencapai sebagian besar tujuannya dalam meningkatkan aksesibilitas layanan dan efisiensi operasional. Namun, masih terdapat beberapa tantangan, seperti waktu respons yang lambat dalam layanan pengaduan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi, serta sistem antrian fisik yang belum sepenuhnya terintegrasi. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar Disdukcapil meningkatkan responsivitas layanan, memperluas sosialisasi secara langsung maupun *digital*, serta memperkuat pemeliharaan sistem secara berkala untuk meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan publik, Administrasi Kependudukan, Permen Manis

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF ONLINE POPULATION ADMINISTRATION SERVICES

(A Case Study of the Permen Manis Program at the Population and Civil Registration Office of Bandar Lampung City)

By:

RAFLI MAULANA

Normatively, public services should be delivered based on the principles of effectiveness, efficiency, accountability, transparency, fairness, and responsiveness to the needs of the community. However, in reality, many people still complain about slow administrative services and long queues at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Bandar Lampung City. In response to this issue, Disdukcapil Bandar Lampung launched an online-based administrative service innovation called the 'Permen Manis' Program (Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis), as a follow-up to the Ministry of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019. This study aims to analyze the effectiveness of population administration services through the Permen Manis program at Disdukcapil Bandar Lampung City. The program is a digital innovation designed to facilitate public services, particularly in managing population documents online. This research uses a qualitative approach with a descriptive method and analyzes data using the five indicators of effectiveness proposed by Nakamura and Smallwood: goal achievement, efficiency, target group satisfaction, client responsiveness, and system maintenance. The results show that the Permen Manis program has been effective in achieving most of its objectives, particularly in improving service accessibility and operational efficiency. However, several challenges remain, such as slow response times in complaint handling, limited public understanding of technology use, and the physical queuing system that has not been fully integrated. Based on these findings, it is recommended that Disdukcapil enhance service responsiveness, expand both direct and digital outreach efforts, and strengthen regular system maintenance to improve overall service effectiveness.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Population Administration, Permen Manis.*

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI ONLINE
(Studi kasus Program Permen Manis pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)**

Oleh

RAFLI MAULANA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2025

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI ONLINE (STUDI KASUS PROGRAM PERMEN MANIS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Rafli Maulana**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2116021090**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.IP
NIP. 197804302008121001

MENGETAHUI

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Tabah Maryanah
NIP. 197105042003122001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

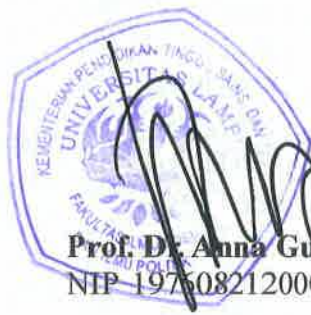
Ketua : **Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.IP**



Penguji Utama : **Himawan Indrajat, S.IP., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **7 Juli 2025**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 7 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



Rafli Maulana
2116021090

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Rafli Maulana, dilahirkan di Kota Bandar Lampung pada hari Sabtu tanggal 14 Mei 2003. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, putra dari pasangan Bapak Harun Suhar dan Ibu Juwita Sari. Penulis memiliki satu orang Abang Laki-Laki yang bernama Febby Andaresta dan satu orang adik Perempuan bernama Keysa Ratu Azizah.

Jenjang pendidikan Penulis dimulai dari tahun 2009-2015 di Sekolah Dasar (SD) Negeri 8 Gedung Air. Setelah lulus jenjang pendidikan tingkat Sekolah Dasar, Penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 13 Bandar Lampung pada tahun 2015-2018. Kemudian Penulis melanjutkan jenjang pendidikannya ke Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 9 Bandar Lampung pada tahun 2018-2021. Pada tahun 2021 Penulis melanjutkan jenjang pendidikannya ke tingkat Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) dan dinyatakan lulus pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung tahun 2021.

Selama Penulis melaksanakan studi pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, berbagai kegiatan diikuti oleh Penulis baik akademik maupun non akademik demi menunjang kapasitas diri Penulis. Penulis mulanya bergabung pada Organisasi Kemahasiswaan (ORMAWA) Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sebagai Anggota Magang Biro 5 Periode 2022/2023 yang membidangi bidang Komunikasi dan Informasi. Kemudian Penulis melanjutkan karir di dunia kemahasiswaannya di Organisasi Kemahasiswaan (ORMAWA) Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ)

Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sebagai Anggota Biro 4 Periode 2023/2024 yang membidangi Kewirausahaan.

Pada saat menjadi mahasiswa Penulis pernah mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2024 di Desa Kota Gajah Timur, Kecamatan Kota Gajah, Kabupaten Lampung Tengah Kurang Lebih selama 40 hari. Selanjutnya Penulis ikut serta dalam Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Lampung selama 6 bulan, dimulai dari tanggal 26 Februari 2024 sampai 2 Agustus 2024.

MOTTO

“Selesaikan apa yang sudah kamu mulai dan bertanggung jawablah dengan apa yang sudah kamu perbuat.”

(Rafli Maulana)

“Takdir itu milik Allah, Namun usaha dan do’a adalah milik kita. Bersabarlah kamu, sesungguhnya janji allah adalah benar.”

(Qs. Ar-Rum 60)

"Tidak ada dokumen yang sempurna tapi untuk menuju yang lebih baik harus diupayakan."

(Maulana Mukhlis)

PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji dan rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini kepada :

Kedua orang tuaku tercinta, Harun Suhar dan Juwita Sari

Skripsi ini saya persembahkan kepada Ayah dan Ibu tercinta,
yang selalu menjadi sumber kekuatan, doa, dan kasih sayang tanpa batas.
Terima kasih atas setiap tetes keringat, pengorbanan, dan doa yang tak henti
mengiringi setiap langkah saya.
Tanpa cinta, kesabaran, dan dukungan kalian, saya tidak akan mampu sampai
pada titik ini.

Segala pencapaian ini adalah milik kalian juga.

Terima kasih, Ayah dan Ibu.

Serta,

Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Lampung, Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah
memberikan ilmu, nasihat, dan pengetahuannya kepada saya selama
menjalankan masa perkuliahan dan almamater tercinta

SANWACANA

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan *Bismillaahirrohmaanirrohim*.

Rasa syukur Penulis haturkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan nikmat iman, nikmat ilmu, nikmat amal dan nikmat segala-galanya, serta anugerah dan hidayahnya yang sangat luar biasa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Online (Studi Kasus Program Permen Manis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)".

Sanjungan shalawat serta salam tak khilaf selalu tersampaikan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW sang revolusioner sejati yang telah mengubah sejarah kehidupan kegelapan menjadi alam yang terang benderang, sang pemberi suri tauladan bagi umat manusia dan peradabannya.

Skripsi ini merupakan karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang Penulis miliki. Data yang tersaji dalam skripsi ini masih perlu digali lebih mendalam dan dikonfirmasi kebenarannya secara lebih ilmiah melalui teori yang ada.

Tanpa bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini mustahil dapat terwujud dengan baik. Suatu kehormatan dan kebanggan bagi Penulis melalui sanwacana ini mengucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkenan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Allah SWT atas segala apa yang telah Engkau berikan kepada hambamu yang selalu khilaf terhadap segala nikmat-Mu. Terimakasih atas segala limpahan nikmat iman, nikmat ilmu dan nikmat amal yang selalu tercurah dalam setiap proses hidup yang hamba jalani.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
3. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sekaligus dosen di Jurusan Ilmu Pemerintahan. Terimakasih atas ilmunya yang diberikan selama menempuh perkuliahan, semoga Bapak selalu dalam lindungan Allah SWT dan dilancarkan dalam mengemban amanah hingga selesai masa bakti. Aamiin.
5. Ibu Dr. Tabah Maryanah, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan. Terimakasih atas bantuannya selama menempuh perkuliahan, dan terkhusus bantuan penyelesaian persoalan akademik. Semoga Allah SWT selalu melindungi setiap langkah Ibu dan semoga selalu diberikan kesehatan, serta dalam menjalankan kepemimpinan di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung dapat membawa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung menjadi nomor satu sesuai jargon kita. Fisip Bersatu, Pemerintahan Nomor 1.
6. Bapak Bendi Juantara, S.IP., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terimakasih atas bantuannya selama di kampus dalam menyelesaikan persoalan kehidupan kemahasiswaan. Sehat selalu Bang, semoga keinginan melanjutkan jenjang pendidikan dilancarkan oleh Allah SWT. Aamiin Allohumma Aamiin.
7. Bapak Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.IP selaku Dosen Pembimbing Lapangan semasa mengikuti Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak

membantu selama proses bimbingan skripsi dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini, yang telah memberikan waktu luangnya. Memberikan saran dan masukan demi keberhasilan dalam penyelesaian skripsi dengan baik, selalu mengingatkan untuk harus segera menyelesaikan skripsi sebagai bentuk tanggungjawab dengan diri sendiri dan memberi pembelajaran betapa pentingnya kedisiplinan. Terimakasih sebanyak-banyaknya Penulis haturkan, semoga Bapak selalu sehat dan setiap langkah Bapak selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

8. Bapak Himawan Indrajat, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing akademik sekaligus Dosen Pembahas Penulis. Terimakasih atas segala kritik dan saran membangun demi kesempurnaan skripsi ini, semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan perlindungan disetiap langkah Bapak. Aamiin.
9. Seluruh dosen-dosen Penulis di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Pak Sigit, Ibu Ari Darmastuti, Bu Feni, Bu Kris Ari, Bu Lilih, Bu Tabah, Bu Dwi Wahyu, Pak Darma, (Alm) Pak Denden, Pak Pitojo, Pak Budi Harjo, Pak Arizka, Pak Robi, Pak Syarif dan Pak Bendi. Penulis sangat merasa bersyukur dapat mengenal dan berkomunikasi dengan Bapak dan Ibu dosen semua. Terimakasih telah menjadi perantara Penulis dalam merengguh ilmu pengetahuan di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung kita tercinta.
10. Staf Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Mba Shela dan Ibu Mertayana. Terimakasih sudah mau direpotkan oleh Penulis dalam hal administrasi perkuliahan, yang sabar-sabar ya Mba Shela dan Ibu Mertayana dalam menghadapi mahasiswa-mahasiswa akhir. Semoga selalu sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.
11. Kedua orang tua Penulis Ayah Harun Suhar dan Ibu Juwita Sari yang sangat Penulis cintai, yang tak hentinya bertanya “kapan wisuda?” Alhamdulillah dan terimakasih. Betapa buah hatimu tak mampu membalas setiap tetesan keringat dan do’a yang tak terhenti terpanjat demi membesarkan putra keduamu tersayang menjadi insan yang berguna sesuai harapan Ayah dan Ibu. Tak pernah terpikir oleh Rafli bahwa kita bisa selesai dan sampai pada titik ini. Dengan ini

Rafli bisa menyelesaikan kuliah ini, Rafli bangga bisa mewujudkan salah satu impian Ayah Ibu untuk bisa memiliki anak yang menempuh pendidikan hingga sarjana. Bersimpuh kata maaf atas semua perilaku yang tak pantas dan terwujud. Berjuta terimakasih tak akan mampu membayar jasa Ayah dan Ibu pada anakmu ini. Teruntuk Ayah Penulis, kata terimakasih senantiasa diucapkan kepada engkau atas didikan engkau kepada Penulis dalam membentuk karakter anakmu ini untuk menjadi lelaki tangguh yang selalu siap bertanggung jawab atas semua tindakan yang dilakukan. Kepada Ibu Penulis, maaf Bu anak Keduamu ini selalu buat khawatir dan membuat Ibu selalu menangis karena tindakan anakmu ini, berjuta kata terimakasih Penulis haturkan atas semua do'a dan segalanya yang telah engkau berikan kepada Penulis. Semoga setiap langkahku selalu membawa kebaikan dan kebahagiaan untuk Ayah dan Ibu. Semoga Allah SWT selalu memberikan limpahan kesehatan dan melindungi kepada kita. Aamiin Allohummaa Aamiin.

12. Abang Penulis Febby Andaresta yang sangat penulis sayangi, Penulis berterimakasih atas sarannya dan dukungannya untuk adikmu hingga bisa mencapai titik ini, abang merupakan salah satu orang yang menjadi panutan penulis dalam dunia ini, walaupun kita sering berbeda pendapat dalam suatu hal namun penulis yakin abang ingin penulis menjadi pribadi yang lebih baik lagi kedepannya.
13. Kepada adikku tercinta Keysa Ratu Azizah yang telah menjadi penyemangat dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan perhatianmu, meski dalam bentuk sederhana telah memberikan warna tersendiri dan menjadi penghibur dikala lelah. Terimakasih atas doa, candaan, dan semangat yang tak pernah putus. Kakak sangat bersyukur memiliki adik sepertimu.
14. Kepada paman atau bibi penulis yaitu ayahson, bunda, walit, mama, maksu, paksu, bikcik, pakcik, tut, paktut, pak atu dan uncu. Atas segala perhatian, doa serta dukungan moril yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehangatan dan Kepedulian yang kalian berikan menjadi penguat bagi penulis dalam menghadapi setiap tantangan selama masa studi. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini.

15. Kepada Cucung Hermansyah Pageh penulis juga ingin menyampaikan terimakasih yang tulus, telah memberikan doa, semangat, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan perhatian kalian menjadi sumber kekuatan bagi saya dalam menyelesaikan setiap tahapan studi ini. Terima kasih atas segala kebaikan, motivasi, serta kebersamaan yang selalu menguatkan di setiap langkah perjalanan akademik saya.
16. Kepada informan penelitian Penulisan yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dan Masyarakat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuannya dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan Penulis dalam menyelesaikan penelitiannya, dan terimakasih atas waktu luangnya. Semoga kalian semua selalu sehat dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.
17. Kepada Delstia Regina Dwi Pangga Selaku orang terdekat penulis, hanya terimakasih yang bisa penulis haturkan kepada adel atas semua nasihat baik dan selalu mengingatkan sekaligus membantu penulis dalam pengerjaan skripsi baik dalam waktu, pikiran maupun tenaga.
18. Kepada Sulthan Qasthari Selaku selaku sahabat penulis, penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih karena sudah Dukungan dan semangatmu, meski dalam bentuk sederhana, sangat berarti dan menjadi penguat dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Untuk sahabat-sahabatku semasa kuliah “REKSATEQ” yaitu Pun Aryo, Bombom, Faisur, Gipari, Rehan, Bisma, Wahyu, Sisy, Vania, Biya, Bela, Desta, Nita, Ira, Jahdir, Mojel, Refina, Gianin Dan Safira. Sudah banyak hal yang di lalui bersama-sama dalam masa perkuliahan baik senang maupun susah saling merangkul satu sama lain kalian keren. Tetap semangat semuanya dalam menggapai impian masing-masing. Meski nanti kita tidak bisa berkumpul dikarenakan satu dan dua hal namun Penulis tetap mengucapkan terimakasih atas warna yang pernah kalian berikan dalam kehidupan Penulis serta jangan pernah putus komunikasi ya sahabat-sahabatku. Semoga kalian semua selalu sehat dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.
20. Untuk sahabat-sahabatku semasa SMA yaitu Ading, Apis, Dicko, Ridho, Dimas, Jeki, Mamat, Bagus, Dan Ildan yang selalu senantiasa memberikan

dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi serta yang telah menjadi tempat Penulis dalam berkeluh kesah dan selalu memberi solusi atas keluhan kesah Penulis.

21. Teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2021 terima kasih atas kebersamaan dan dukungan selama perkuliahan.
22. Kepada seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan pendidikan. Tanpa mengurangi rasa hormat, penulis ucapkan terima kasih dan memohon maaf atas keterbatasan tidak bisa menyebutkan satu persatu.
23. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting, I wanna thank me for always being a giver And tryna give more than I recieve, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Bandar Lampung, 07 Juli 2025
Penulis,

Rafli Maulana

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR SINGKATAN.....	v
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 12
2.1 Tinjauan Efektivitas	12
2.1.1 Pengertian Efektivitas.....	12
2.1.2 Efektivitas Program	13
2.2 Tinjauan Pelayanan Publik	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik.....	22
2.2.3 Pelayanan Publik Berbasis <i>digital</i>	24
2.3 Tinjauan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	33
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	33
2.3.2 Pengertian Administrasi Kependudukan	34
2.4 Kerangka Pikir	39
 BAB III METODE PENELITIAN	 41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Fokus Penelitian.....	42
3.3 Sumber Data	44

3.4	Informan Penelitian.....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6	Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Gambaran Umum Implementasi Program Permen Manis	53
4.2	Efektivitas Program Permen Manis dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui <i>Online</i>	57
4.2.1	Aspek Pencapaian Tujuan	60
4.2.2	Aspek Efisiensi.....	64
4.2.3	Aspek Kepuasan kelompok	71
4.2.4	Aspek Daya Tanggap <i>Client</i>	81
4.2.5	Aspek Sistem Pemeliharaan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		108
5.1	Kesimpulan	108
5.2	Saran	110
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN.....		115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan website Permen Manis	4
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3. Observasi Loker Pengaduan Pelayanan <i>Online</i>	69
Gambar 4. Mesin Cetak KTP Otomatis	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. Informan Penelitian	45

DAFTAR SINGKATAN

1. Disdukcapil : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. KK : Kartu Keluarga
3. KTP : Kartu Tanda Penduduk
4. Permen Manis : Pelayanan Melalui *Online* Masyarakat Duduk Manis
5. SPBE : Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
6. ICT : *Information, Communication, and Technology*
7. E-Government: *Electronic Government*
8. KBBI : Kamus Besar Bahasa Indonesia
9. Kemendagri : Kementerian Dalam Negeri
10. Permendagri : Peraturan Menteri Dalam Negeri
11. Diskominfo : Dinas Komunikasi dan Informasi
12. SDM : Sumber Daya Manusia

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi era kemajuan teknologi yang sangat pesat, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat, efektif serta efisien dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam undang undang tersebut pemerintahan mempunyai kewajiban untuk dapat menyusun dan menetapkan standar pelayanan, Pemerintah juga dituntut menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik agar dapat terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

Pada tahun 2018 dikeluarkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang merupakan suatu pendekatan modern dalam tata kelola pemerintahan yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi ke dalam proses pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. SPBE bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi pemerintahan, tetapi juga untuk menciptakan tata kelola yang bersih, transparan, dan akuntabel. Dengan memanfaatkan teknologi digital, SPBE memungkinkan penyederhanaan prosedur birokrasi, peningkatan koordinasi antarinstansi, serta penyampaian layanan yang lebih cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Selain itu, implementasi SPBE dirancang untuk mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik, sehingga pemerintah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Ramli, 2022). Hal ini mencakup penggunaan platform digital untuk memproses data secara *real-time*,

memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, serta memastikan transparansi melalui keterbukaan data dan informasi. Dengan demikian, SPBE menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang inklusif, inovatif, dan berorientasi pada hasil, sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Manfaat Pelayanan publik berbasis digital Menurut Dash dan Pani (2016:844) bahwa penerapan *e-government* memiliki banyak keuntungan, terutama dalam hal meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Beberapa keuntungan tersebut ialah:

1. Dibandingkan dengan memberikan layanan secara manual, melakukan layanan secara *online* atau daring dapat secara signifikan mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah dan *stakeholder*.
2. Dengan mendukung pertumbuhan ekonomi teknologi, pemerintah dapat lebih mudah menciptakan iklim bisnis yang baik dengan mempersingkat proses administrasi atau mengurangi birokrasi. Selain itu, ada dampak langsung terhadap ekonomi, misalnya melalui penggunaan *e-procurement* atau proses lelang elektronik, yang menghasilkan kompetisi yang lebih luas dengan lebih banyak peserta.
3. Dengan memanfaatkan konsep *Good Corporate Governance*, implementasi *e-government* dapat meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Dengan menyediakan informasi dan pelacakan dalam jaringan yang mudah diakses oleh masyarakat, *e-government* membantu meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan.
4. Meningkatkan pelayanan bagi masyarakat *e-government* dapat memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat di mana informasi dari pemerintah dapat dicari atau diperoleh tanpa harus secara fisik datang ke kantor-kantor pemerintahan. Bahan-bahan informasi tersebut tersedia dalam 24 jam sehari dan tujuh hari

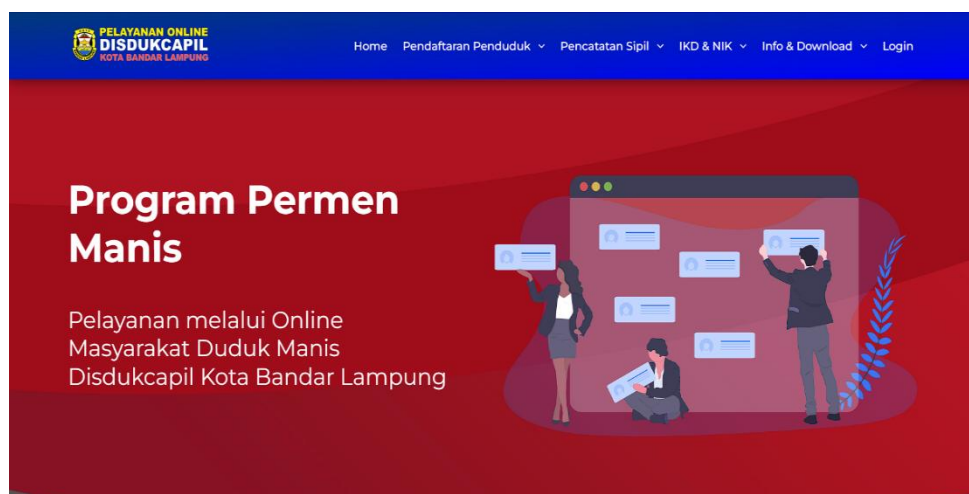
dalam seminggu tanpa harus bergantung pada jam operasional kantor-kantor pemerintah.

5. Memberdayakan masyarakat pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh yang kemudian memungkinkan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Bazarah et al., 2021:107). Berdasarkan Ayat 2 Pasal 344 dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dinyatakan bahwa “ Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan kemudahan dan keterjangkauan”.

Dalam hal pelayanan, banyak orang mengeluh tentang hal pelayanan administratif seperti pembuatan KTP, KK, dan dokumen kependudukan lainnya, yang dianggap terlalu lama dan memakan waktu, sehingga banyak orang memilih menggunakan jasa calo. Tentu saja, pemerintah daerah harus memperhatikan masalah ini, karena pencatatan dan pembuatan dokumen sangat penting bagi negara. Menurut Bazarah (2021:111) idealnya proses pelayanan publik harus mampu merespons beragam kepentingan dan kebutuhan yang muncul dari nilai-nilai dalam kehidupan masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, lembaga pemerintah memiliki tugas dan fungsi untuk menjalin negosiasi serta menyelaraskan berbagai kepentingan dan kebutuhan warga negara maupun komunitasnya.

Melihat hal tersebut Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) melakukan inovasi pelayanan administrasi melalui *online* guna untuk dapat menjawab tantangan diatas yang bernama Pelayanan Melalui *Online* Masyarakat Duduk Manis (Permen Manis). Program tersebut sudah berjalan sejak 24 April 2021, dalam program tersebut pemerintah kota Bandar Lampung melakukan pelayanan administrasi antara lain; Pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, berbagai akta, legalisir dokumen, dan surat keterangan tempat tinggal/domisili. Dengan munculnya program tersebut diharapkan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Disdukcapil kota Bandar Lampung dapat menjadi lebih efektif dan efisien serta dapat dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat.



Gambar 1. Tampilan *website* Permen Manis
Sumber: disdukcapil.bandarlampungkota.go.id, (2024)

Disdukcapil Kota Bandar Lampung adalah institusi pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengelola dan menyelenggarakan administrasi kependudukan. Tugas utama lembaga ini mencakup pelaksanaan berbagai layanan terkait data kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam hal ini Disdukcapil memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil

2. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
4. Pengkoordinasian dengan instansi lain dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan
5. Pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan dan aset di lingkungan dinas
6. Pelaksanaan tugas pembantuan dan tugas lainnya dibidang kependudukan dan pencatatan sipil

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Kategori Penilaian
U1	Persyaratan	3.62	0,111	0,40	90.5	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.51	0,111	0.39	87.75	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.56	0,111	0.40	89	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.89	0,111	0.43	97,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46	0,111	0.38	86,5	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.44	0,111	0.38	86	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	0,111	0,38	86	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	0,111	0,42	95,25	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,51	0,111	0,39	87,75	B	Baik
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan					3.58		
IKM Unit Pelayanan (Rata-Rata Tertimbang x 25)					89,47		
Kinerja Pelayanan					Sangat Baik		
Mutu Pelayanan					A		

Namun dalam melihat fakta lapangan yang sudah dibaca oleh peneliti dalam beberapa artikel berita sangat berbanding terbalik dengan hasil indeks

kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh pihak Disdukcapil Kota Bandar Lampung antara lain;

a.) Dilansir Tribunnews Lampung setelah mewawancara beberapa pengguna *website* para pengguna mengeluhkan *website* yang lambat, hal tersebut menyebabkan kegagalan dalam proses *upload* dokumen (Ristanti Riana Mita, 2024).

b.) Dilansir Lampung Viva setelah mewawancara agus warga sukaramelaku pengguna layanan agus mengeluhkan kelambatan dalam mengakses *website* Permen Manis, selain hal teknis agus juga mengeluhkan ketidakramahan petugas pelayanan dalam menghadapi keluhan yang masyarakat rasakan (Pujiansyah, 2024).

c.) Dilansir Berita *Photo* setelah mewawancara pengguna menyebutkan bahwa keluhan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah ketidakramahan para pegawai Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan sering terjadinya gagal *upload* dokumen yang harus dilakukan. (Rahman Arliyus, 2024).

d.) Dilansir iNews waykanan.id setelah mewawancara masyarakat, masyarakat tersebut mengeluhkan akses *website* sulit diakses dikarenakan lelet yang menyebabkan masyarakat selaku pengguna kesulitan mengakses *website* tersebut.(Siskarya Andi, 2024)

e.) Dilansir Lampungpro.co setelah mewawancara masyarakat, pengguna *website* Permen Manis mengeluhkan kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak disdukcapil seperti halnya dirasakan oleh nisa yang tidak mengetahui bahwa mengurus akte kematian harus menggunakan *website* Permen Manis, nisa mengatakan bahwa orang kelurahan pun tidak mengarahkan untuk menggunakan *website* Permen Manis. hal ini harus menjadi perhatian khusus oleh pihak dinas agar program permen manis lebih diketahui oleh masyarakat Kota Bandar Lampung.(Arianto Febri, 2024)

Melihat penjabaran latar belakang diatas penelitian mengenai efektivitas Program Permen Manis sangat penting untuk dilakukan mengingat tuntutan

terhadap kualitas pelayanan publik yang semakin tinggi, terutama dalam era digitalisasi pemerintahan saat ini. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan yang lambat, tidak efisien, dan tidak merata merupakan masalah klasik yang sering menimbulkan keluhan dari masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang cepat, mudah diakses, transparan, dan akuntabel, sebagaimana diamanatkan dalam berbagai regulasi seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Program Permen Manis sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring merupakan upaya strategis Pemerintah Kota Bandar Lampung untuk menjawab persoalan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Namun, inovasi tidak cukup hanya dicanangkan; perlu adanya evaluasi mendalam untuk mengetahui sejauh mana program tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran objektif mengenai implementasi program, tingkat kepuasan masyarakat, efisiensi operasional, serta tantangan dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Melalui pendekatan akademik dan metodologi ilmiah, penelitian efektivitas Permen Manis dapat menghasilkan data dan analisis yang dapat dijadikan rujukan dalam pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan lanjutan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memperbaiki sistem pelayanan, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, serta memperkuat infrastruktur digital agar pelayanan publik menjadi lebih inklusif, responsif, dan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat akademis, tetapi juga memiliki urgensi praktis dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat daerah.

Sebagai bahan referensi atas penelitian ini, peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan efektivitas pelayanan administrasi melalui *online* diharapkan dapat menjadi acuan, bahan pertimbangan, dan bahan referensi dalam mengadopsi konsep, teori, serta pembangunan kerangka pikir, penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut;

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	(Yunus et al., 2023) “Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal <i>Website</i> Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo”	Metode penelitian deskriptif yang bertujuan menggambarkan peristiwa secara sistematis dan terperinci sesuai dengan kondisi di lapangan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kanal <i>website</i> Go Digital telah berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, terutama dalam hal kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kualitas layanan.
2.	(Hasibah & Anadza, 2022) “Efektivitas Program Pelayanan <i>Online</i> Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)”	Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan cara menggambarkan fenomena atau peristiwa yang terjadi dilapangan.	Hasil yang diperoleh pada penelitian menunjukkan bahwa program aplikasi Poedak berjalan cukup efektif berdasarkan indikator yang digunakan peneliti. Namun, terdapat beberapa pencapaian yang belum maksimal.
3.	(Hariyana et al., 2022) “Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis <i>Online</i> di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”	Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah <i>purposive sampling</i> dan <i>accidental sampling</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa melalui pelaksanaan layanan daring, Disdukcapil telah berupaya semaksimal mungkin untuk tetap memberikan pelayanan di tengah pandemi Covid-19, namun pelaksanaan layanan daring di Disdukcapil belum sepenuhnya efektif.

No	Peneliti/Judul	Metode	Hasil Penelitian
4.	(Anugrah et al., 2023) “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan <i>Online</i> Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo”	Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian survey yaitu peneliti mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengampu data.	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas pelayanan publik melalui pelayanan <i>online</i> kartu keluarga bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo terindikasi Baik dalam penerapannya.
5.	(Amatulloh, 2021) “Analisis Penerapan <i>E-Government</i> Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro”	Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: Efisiensi proses pelayanan administrasi kependudukan belum memenuhi kriteria kemudahan, kecepatan, dan penghematan waktu.	Hasil Berdasarkan analisis indikator di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan <i>e-government</i> melalui aplikasi Si N'duk belum memenuhi kualitas pelayanan.
6.	(Faris, 2022) “Efektivitas aplikasi permen manis dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung”	Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Aplikasi Permen Manis Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dinilai sudah efektif.

No	Peneliti/Judul	Metode	Hasil Penelitian
		observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti menggunakan teori Duncan dalam Steers tentang Efektivitas.	

Secara keseluruhan dari keenam penelitian terdahulu yang telah Peneliti rangkum, memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Peneliti yaitu membahas mengenai efektivitas pelayanan publik secara *online* yang sejalan dengan penelitian program Permen Manis yang terdapat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Dari keenam penelitian tersebut membahas tentang efektivitas pelayanan publik melalui *online*. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah objek yang akan diteliti oleh peneliti dimana peneliti akan meneliti program Permen Manis yang ada pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan indikator efektivitas yang dikemukakan Nakamura dan smallwood yaitu Pencapaian tujuan, Efisiensi, Kepuasan Kelompok, Daya tanggap client, dan Sistem Pemeliharaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana efektivitas Program Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektif atau tidaknya program Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan penelitian diatas, maka dapat diketahui manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian keilmuan terutama pada aspek pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai Pelayanan publik berbasis digital yang diharapkan dapat memberikan inovasi terhadap pelayanan masyarakat. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif serta efisien dalam halnya melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat.

2. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini bisa membantu peneliti selanjutnya untuk menjadi acuan dalam melaksanakan penelitian. Selain itu penelitian ini upaya salah satu pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Kurniawan (dalam Lenak et al., 2021:3) mengatakan bahwa efektivitas adalah kemampuan melakukan tugas dan fungsi (kegiatan program atau misi) tanpa tekanan atau ketegangan di antara pelaksanaannya daripada suatu organisasi atau sejenisnya. Pemahaman dari pernyataan Kurniawan dapat dijelaskan bahwa efektivitas mengacu pada kemampuan suatu organisasi atau entitas dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang telah ditentukan, baik dalam bentuk program, kegiatan, maupun misi tertentu, secara optimal tanpa adanya tekanan atau hambatan yang signifikan. Dalam konteks ini, efektivitas menunjukkan sejauh mana suatu kegiatan atau program dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tanpa menciptakan ketegangan atau beban yang berlebihan pada pelaksanaannya. Hal ini mencerminkan efisiensi dalam pelaksanaan tugas serta keharmonisan di antara elemen-elemen yang terlibat dalam organisasi atau program tersebut.

Menurut Bastian (dalam Lenak et al., 2021:3) efektivitas dapat diartikan sebagai pencapaian yang berhasil terhadap tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Selain itu, efektivitas merujuk pada hubungan antara *output* dan tujuan, di mana efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana tingkat *output* atau hasil dari kebijakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya, istilah

efektivitas menggambarkan pencapaian tujuan atau hasil yang diinginkan tanpa mempertimbangkan faktor-faktor seperti tenaga, waktu, biaya, pemikiran, alat, dan lain-lain yang telah ditentukan.

Berdasarkan dua pendapat yang disampaikan oleh Kurniawan dan Bastian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kurniawan menekankan pada aspek pelaksanaan tugas dan fungsi secara optimal tanpa menimbulkan tekanan atau hambatan yang berarti, yang mencerminkan pentingnya kelancaran operasional dan harmoni antar elemen dalam suatu sistem. Sementara itu, Bastian lebih menitikberatkan pada pencapaian tujuan yang ditentukan melalui pengukuran hubungan antara output dan tujuan, di mana efektivitas dinilai berdasarkan seberapa jauh hasil yang diperoleh sesuai dengan target yang direncanakan, terlepas dari input atau sumber daya yang digunakan. Dari kedua pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas mencakup dua dimensi utama: pertama, kemampuan organisasi atau entitas untuk mencapai hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan; dan kedua, pelaksanaan kegiatan tersebut secara terstruktur, lancar, serta minim gangguan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, efektivitas tidak hanya berorientasi pada hasil akhir, tetapi juga pada kualitas proses pelaksanaan yang mendukung pencapaian tujuan tersebut.

2.1.2 Efektivitas Program

Menurut Siby (2024, 2024:7) efektivitas program merujuk pada proses penilaian atau pengukuran untuk menentukan sejauh mana kegiatan yang telah dilaksanakan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal. Tingkat efektivitas dapat dievaluasi dengan membandingkan perencanaan awal dengan hasil yang telah

dicapai dalam pelaksanaannya. Selain itu menurut Julia (2010) efektivitas program dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian sasaran yang dirancang untuk mengevaluasi sejauh mana tujuan dan target yang telah ditetapkan dalam suatu program dapat direalisasikan secara optimal, sesuai dengan perencanaan dan pelaksanaannya di lapangan.

Melihat penjelasan di atas, efektivitas program dapat disimpulkan sebagai ukuran keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan sejak awal. Efektivitas ini dievaluasi melalui proses perbandingan antara rencana awal dengan hasil yang dicapai dalam implementasinya, sehingga dapat diketahui sejauh mana program berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Evaluasi tersebut mencakup analisis terhadap kesesuaian pelaksanaan program di lapangan dengan indikator-indikator kinerja yang telah dirumuskan dalam tahap perencanaan. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya dilihat dari tercapainya hasil secara kuantitatif, tetapi juga dari seberapa jauh proses pelaksanaannya mencerminkan perencanaan yang matang, strategi yang tepat, serta pengelolaan sumber daya yang efisien. Selain itu, efektivitas program juga mencerminkan kapasitas penyelenggara dalam mengelola dinamika pelaksanaan, termasuk respons terhadap hambatan atau tantangan yang muncul di lapangan, guna memastikan bahwa tujuan program tetap dapat dicapai secara optimal. Dalam konteks manajerial maupun kebijakan publik, pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas sangat penting untuk memastikan bahwa program yang dijalankan memberikan dampak positif yang nyata, relevan dengan kebutuhan masyarakat, serta berkontribusi terhadap pencapaian visi dan misi organisasi atau institusi pelaksana. Oleh karena itu, efektivitas program merupakan salah satu indikator utama yang harus diperhatikan dalam siklus evaluasi kebijakan, baik pada tingkat perencanaan, pelaksanaan, maupun pengawasan dan pengendalian. efektivitas dapat diukur

oleh beberapa indikator seperti yang dikemukakan Nakamura dan Smallwood (dalam Elmore, 1980) antara lain:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan aspek fundamental dalam menentukan keberhasilan suatu kegiatan. Setiap kegiatan yang dilaksanakan harus memiliki tujuan yang jelas dan terstruktur, yang dapat diwujudkan melalui serangkaian proses, termasuk perencanaan yang matang, pengarahan yang tepat, pengorganisasian yang efisien, serta pengontrolan sumber daya yang optimal. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Efektivitas dalam konteks ini mengacu pada sejauh mana tujuan yang direncanakan dapat direalisasikan secara nyata, sedangkan efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya yang minimal namun tetap menghasilkan output yang maksimal.

2. Efisiensi

Menilai kualitas kinerja dalam suatu proses harus mempertimbangkan kesesuaian antara hasil yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan. Efisiensi dalam konteks ini merujuk pada upaya untuk mengoptimalkan sumber daya, termasuk tenaga kerja, waktu, dan biaya, guna mencapai hasil yang maksimal dengan pengeluaran seminimal mungkin. Langkah-langkah efisiensi bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara jumlah tenaga kerja yang digunakan dan output yang dihasilkan, sehingga tidak terjadi pemborosan sumber daya. Dengan kata lain, efisiensi tidak hanya berfokus pada peningkatan produktivitas, tetapi juga memastikan bahwa setiap sumber daya yang digunakan memberikan kontribusi yang optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi atau program.

3. Kepuasan kelompok

Aspek ini berperan krusial dalam menentukan tingkat partisipasi serta respons masyarakat dalam mendukung, menerapkan, dan mengelola hasil-hasil yang dicapai dari program tersebut. Partisipasi aktif dan dukungan masyarakat menjadi indikator keberhasilan implementasi program, karena tanpa adanya kepuasan dari pihak yang menjadi sasaran kebijakan, maka program tersebut dapat dianggap belum mencapai tujuannya secara optimal. Oleh karena itu, pemantauan dan evaluasi berkala sangat diperlukan untuk memastikan bahwa program benar-benar memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga keberlanjutannya dapat terjamin.

4. Daya tanggap client

Aspek ini berkaitan dengan respons dan keterlibatan kelompok sasaran terhadap program yang dijalankan. Ketika masyarakat menunjukkan respons yang positif terhadap kebijakan yang diterapkan, partisipasi mereka dalam mendukung dan menjalankan kebijakan tersebut cenderung meningkat. Hal ini tidak hanya mencerminkan penerimaan mereka, tetapi juga menumbuhkan rasa memiliki terhadap kebijakan yang diimplementasikan. Dengan adanya rasa kepemilikan ini, masyarakat lebih terdorong untuk berkontribusi secara aktif dalam keberhasilan pelaksanaan program. Sebagai hasilnya, implementasi kebijakan menjadi lebih efektif karena mendapat dukungan dari kelompok sasaran, sehingga hambatan dalam pelaksanaannya dapat diminimalisir.

5. Sistem Pemeliharaan

Keberlanjutan suatu program dapat dilihat dari stabilitas instansi yang bertanggung jawab dalam mengelolanya. Tanpa adanya sistem pemeliharaan yang terstruktur, berkesinambungan, dan berorientasi jangka panjang, maka hasil yang telah dicapai dari program tersebut berisiko memudar seiring waktu. Bahkan, meskipun program awalnya menunjukkan hasil yang positif, tanpa adanya upaya pemeliharaan yang sistematis, dampak dan manfaatnya bisa berhenti begitu saja. Oleh karena itu, kunci utama dalam menjaga keberlangsungan program adalah konsistensi instansi terkait dalam memastikan stabilitas pengelolaan serta pemeliharaan yang dilakukan secara terus-menerus. Dengan pendekatan ini, program tidak hanya bertahan dalam jangka pendek, tetapi juga tetap relevan dan memberikan manfaat berkelanjutan bagi masyarakat.

2.2 Tinjauan Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Rahmadana et al (2020:2) menjelaskan Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan strategis mengapa pelayanan publik menjadi titik awal pengembangan dan penerapan *Good governance* di Indonesia, yaitu:

1. Selama bertahun-tahun, pelayanan publik telah memainkan peran yang sangat penting dalam membentuk hubungan antara negara dan warganya. Pelayanan publik menjadi wujud nyata dari kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, di

mana negara bertindak sebagai penyedia layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, keamanan, dan berbagai bentuk layanan sosial lainnya. Melalui pelayanan publik, masyarakat berinteraksi secara langsung dengan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, sehingga kualitas layanan yang diberikan akan sangat memengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara.

Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang demokratis, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya dilihat dari sisi efisiensi administratif, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara adil, transparan, dan akuntabel. Pelayanan yang baik, cepat, dan tepat sasaran akan menciptakan kepuasan masyarakat dan pada akhirnya mendorong lahirnya legitimasi serta dukungan yang kuat terhadap pemerintah. Sebaliknya, kegagalan dalam memberikan pelayanan publik yang memadai dapat mengikis kepercayaan masyarakat, menciptakan ketidakpuasan, dan bahkan memunculkan ketegangan antara warga negara dan pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik bukan sekadar aktivitas birokrasi, melainkan instrumen strategis dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat, serta menjadi fondasi penting dalam menciptakan pemerintahan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kepentingan publik.

2. Pelayanan publik merupakan ruang strategis di mana berbagai aspek penting dari penyelenggaraan pemerintahan bertemu dan saling berinteraksi. Di dalam pelayanan publik, tersirat hubungan antara negara dan masyarakat, antara birokrasi dan warga negara, serta antara harapan publik dan kapasitas institusi negara dalam memenuhi kebutuhan dasar rakyatnya. Dalam konteks tersebut, pelayanan publik tidak hanya mencerminkan fungsi administratif,

tetapi juga menjadi cerminan nyata dari kualitas tata kelola pemerintahan secara keseluruhan.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*) sangat erat kaitannya dengan bagaimana pelayanan publik dijalankan. Jika pelayanan publik dilakukan secara transparan, akuntabel, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, maka hal itu menjadi indikator kuat bahwa sistem pemerintahan berjalan dengan baik. Dengan kata lain, pelayanan publik dapat dijadikan tolok ukur sederhana untuk menilai apakah sebuah pemerintahan berkomitmen terhadap nilai-nilai demokrasi, keadilan, dan profesionalisme birokrasi. Oleh sebab itu, pelayanan publik bukan hanya persoalan teknis administratif, tetapi juga memiliki dimensi etika, sosial, dan politik yang luas dalam upaya menciptakan negara yang inklusif dan berpihak pada kepentingan masyarakat.

3. Pelayanan publik merupakan arena strategis yang melibatkan kepentingan dari berbagai unsur dalam struktur pemerintahan dan tatanan masyarakat secara luas. Dalam prosesnya, pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata, melainkan juga melibatkan partisipasi aktif dari berbagai aktor, termasuk sektor swasta, masyarakat sipil, serta mekanisme pasar. Artinya, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kerja sama dan sinergi antara lembaga pemerintah, pelaku usaha, organisasi kemasyarakatan, serta warga negara sebagai penerima manfaat layanan.

Dengan kata lain, pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari dinamika antara aktor negara dan non-negara. Pemerintah bertugas sebagai pengarah dan penyedia kerangka regulasi, sementara sektor swasta dapat mengambil peran sebagai penyedia jasa yang efisien melalui kemitraan publik-swasta. Di sisi lain, masyarakat memiliki fungsi penting sebagai pengawas, penerima

manfaat, sekaligus mitra aktif dalam penyampaian umpan balik guna meningkatkan kualitas layanan. Mekanisme pasar turut memberikan dorongan terhadap efisiensi dan inovasi dalam layanan, sementara masyarakat sipil mendorong agar nilai-nilai keadilan, transparansi, dan akuntabilitas tetap dijaga. Oleh karena itu, pelayanan publik yang ideal merupakan hasil dari kolaborasi multisektor yang mampu mengakomodasi kepentingan beragam pihak dalam rangka memenuhi hak-hak dasar masyarakat secara adil dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik memiliki posisi strategis sebagai fondasi utama dalam pengembangan dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Indonesia. Pertama, pelayanan publik merupakan bentuk nyata kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat sehari-hari dan menjadi titik sentuh utama antara pemerintah dan warga negara, sehingga kualitas layanan sangat menentukan tingkat kepercayaan dan legitimasi terhadap pemerintah.

Kedua, pelayanan publik tidak hanya mencerminkan fungsi administratif, tetapi juga menjadi indikator kualitas tata kelola pemerintahan, di mana transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan responsivitas menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Ketiga, pelayanan publik merupakan ruang kolaboratif yang melibatkan berbagai aktor dari sektor pemerintah, swasta, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar, yang secara sinergis berperan dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif, adil, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya merupakan aktivitas birokrasi semata, melainkan instrumen strategis dalam membangun pemerintahan yang efektif, demokratis, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya harus memiliki prinsip-prinsip pelayanan Publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Kesederhanaan dimaksud disini adalah prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan,
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran
3. Kepastian waktu. Dalam hal ini pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi. Akurasi yang dimaksud ialah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan. Keamanan yang dimaksud ialah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Tanggung jawab yang dimaksud ialah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Dalam hal ini yang dimaksud ialah tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses. Dalam hal ini yang dimaksud ialah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Dalam hal ini pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Dalam hal ini lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Rahmadana (2020:3) untuk mencapai tujuan pelayanan publik, diperlukan penyediaan kualitas pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar yang telah ditetapkan, tetapi juga sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan keinginan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan publik, karena menunjukkan kemampuan pemerintah dalam

memahami dan menyesuaikan pelayanan dengan dinamika sosial dan aspirasi warga.

Dalam konteks ini, pemerintah memiliki tanggung jawab yang sangat besar untuk memastikan bahwa setiap bentuk layanan yang diberikan benar-benar mampu menjawab permasalahan nyata yang dihadapi oleh masyarakat secara menyeluruh. Pelayanan yang efektif tidak cukup hanya tersedia, tetapi juga harus mampu menyentuh inti kebutuhan masyarakat yang bersifat dinamis dan terus berkembang. Oleh karena itu, pelayanan publik dituntut untuk tidak bersifat statis atau kaku, melainkan harus memiliki fleksibilitas dalam menyesuaikan diri dengan perubahan sosial, ekonomi, budaya, dan teknologi yang terjadi di lingkungan masyarakat. Proses pelayanan yang efisien ditandai dengan penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil maksimal, sementara pelayanan yang efektif mengacu pada kemampuan layanan dalam mencapai tujuan yang telah dirancang sebelumnya dengan hasil yang berdampak langsung bagi masyarakat.

Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah perlu mengadopsi pendekatan yang sistematis, terukur, dan berbasis pada data yang akurat serta mutakhir. Pendekatan berbasis data ini memungkinkan pemerintah untuk melakukan pemetaan kebutuhan masyarakat secara lebih presisi, sehingga kebijakan yang diambil dapat lebih tepat sasaran dan tidak berdasarkan asumsi belaka. Selain itu, proses perumusan dan implementasi kebijakan pelayanan publik sebaiknya melibatkan partisipasi masyarakat secara aktif, baik melalui survei kepuasan, forum dialog publik, maupun mekanisme pengaduan yang terbuka. Hal ini tidak hanya menciptakan rasa memiliki dari masyarakat terhadap layanan publik, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pada akhirnya, pelayanan publik yang benar-benar berorientasi pada kepuasan pengguna adalah pelayanan yang mampu memberikan solusi konkret, mudah diakses, adil, serta menjunjung tinggi nilai-nilai profesionalisme dan etika birokrasi. Dengan demikian, tercapainya tujuan pelayanan publik tidak hanya dilihat dari sisi administratif semata, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara umum.

2.2.3 Pelayanan Publik Berbasis digital

Menurut Forman (dalam Rahmadana et al., 2020:178) *E-government* adalah istilah yang mengacu pada penggunaan teknologi digital untuk mengubah kegiatan pemerintah dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efisiensi, dan penyampaian layanan. Pemerintahan elektronik atau "*e-government*" merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan untuk menjadi lebih efektif dan dapat dilihat.

Pendapat lain oleh Hartono, D.U. dan Mulyanto (dalam Rahmadana et al., 2020:178) *E-government* adalah proses sistem pemerintahan yang menggunakan ICT (*Information, Communication, and Technology*) sebagai alat untuk membuat komunikasi dan transaksi lebih mudah bagi warga negara, organisasi bisnis, lembaga pemerintah, dan karyawannya.

Menurut Napitupulu (dalam Rahmadana et al., 2020:178) untuk agar pemerintah menjadi efisien, efektif, transparan, dan bertanggung jawab kepada rakyatnya. Konsep pengembangan berkaitan dengan hubungan pemerintah kepada pemerintah, pemerintah kepada bisnis, dan negara kepada masyarakat.

Menurut Indrajit (dalam Rahmadana et al., 2020:179) Dalam sejarah, gagasan *e-government* berkembang karena tiga faktor utama:

1. Era globalisasi yang berkembang jauh lebih cepat dari perkiraan sebelumnya telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Perubahan tersebut tidak hanya bersifat teknologis dan ekonomi, tetapi juga berdampak secara langsung terhadap nilai-nilai dasar dalam kehidupan sosial dan tata kelola pemerintahan. Isu-isu seperti demokrasi, penghormatan terhadap hak asasi manusia, supremasi hukum, transparansi dalam pemerintahan, pemberantasan korupsi, penguatan masyarakat sipil, tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*), serta kebebasan dalam perdagangan dan keterbukaan pasar, kini telah menjadi indikator penting yang menentukan posisi dan eksistensi suatu negara dalam tatanan global.

Setiap negara, jika ingin tetap relevan dan tidak terpinggirkan dalam dinamika masyarakat internasional, dituntut untuk menjadikan isu-isu tersebut sebagai prioritas utama dalam kebijakan domestiknya. Hal ini berarti bahwa peran negara tidak lagi semata-mata terfokus pada pemenuhan kebutuhan internal seperti pembangunan fisik dan pelayanan publik, tetapi juga harus mampu mengembangkan strategi dan kebijakan yang memosisikan negaranya secara aktif dan kompetitif dalam percaturan global. Pemerintah harus mampu melakukan reposisi terhadap perannya dari pendekatan *inward-looking* yang hanya menitikberatkan pada kepentingan domestik, menjadi *outward-looking*, yaitu bagaimana membangun citra, kapasitas, dan daya saing bangsa di mata dunia. Dengan kata lain, globalisasi menuntut adanya integrasi antara kepentingan nasional dan kepentingan global, sehingga negara tidak hanya menjadi entitas

administratif, tetapi juga aktor strategis dalam sistem internasional yang saling terkoneksi dan saling memengaruhi.

2. Kemajuan teknologi informasi, khususnya di bidang komputer dan telekomunikasi, telah berkembang dengan sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir. Perkembangan ini tidak hanya mengubah cara manusia berkomunikasi, tetapi juga merevolusi seluruh sistem dalam produksi, distribusi, dan konsumsi data, informasi, dan pengetahuan. Melalui jaringan internet, sistem *cloud computing*, dan perangkat digital yang semakin canggih, pertukaran informasi kini dapat berlangsung dalam hitungan detik melintasi batas-batas geografis dan negara.

Akibatnya, masyarakat global menjadi semakin terkoneksi secara *real-time*, di mana arus informasi tidak lagi terhambat oleh ruang dan waktu. Setiap individu, organisasi, maupun institusi pemerintahan kini memiliki akses yang hampir tak terbatas terhadap berbagai sumber informasi yang tersedia secara daring. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi komunikasi, tetapi juga memungkinkan kolaborasi lintas negara, percepatan inovasi, serta penyebaran pengetahuan dalam skala masif. Teknologi informasi telah menjadi tulang punggung transformasi digital dalam berbagai sektor termasuk pendidikan, kesehatan, ekonomi, pemerintahan, dan pelayanan publik yang semuanya bergantung pada kecepatan, akurasi, dan keterjangkauan data dalam mendukung pengambilan keputusan. Oleh karena itu, kecepatan dalam penciptaan dan penyebaran informasi kini menjadi salah satu ciri utama dari masyarakat global modern yang berbasis pada pengetahuan (*knowledge-based society*).

3. Upaya untuk meningkatkan standar hidup masyarakat di seluruh dunia tidak dapat dilepaskan dari peran signifikan yang

dimainkan oleh sektor industri swasta dalam menjalankan fungsinya, khususnya dalam aspek finansial dan pelayanan ekonomi. Kinerja industri swasta yang semakin baik dalam hal efisiensi operasional, inovasi produk, dan perluasan akses terhadap barang dan jasa, telah memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat secara luas. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan penciptaan lapangan kerja dan pertumbuhan ekonomi, tetapi juga menyangkut bagaimana sektor swasta dapat menyediakan layanan yang berkualitas, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen yang terus berkembang.

Hubungan antara masyarakat sebagai pengguna layanan dan pelaku ekonomi sebagai penyedia layanan yang terdiri dari individu seperti pedagang, investor, pemilik usaha, hingga perusahaan berskala besar telah membentuk dinamika interaksi ekonomi yang saling memengaruhi. Dalam proses tersebut, lahirlah standar pelayanan yang semakin tinggi dari waktu ke waktu sebagai hasil dari persaingan usaha, peningkatan ekspektasi masyarakat, serta dorongan terhadap transparansi dan akuntabilitas. Standar pelayanan yang lebih baik mencerminkan adanya tanggung jawab moral dan profesional dari pelaku usaha untuk tidak hanya mengejar keuntungan, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan sosial dan peningkatan kualitas hidup konsumen. Dengan demikian, kemajuan sektor swasta dalam menyempurnakan layanannya merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong transformasi ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

Adapun tujuan berkembangnya pelayanan publik berbasis digital tersebut memiliki tujuan Menurut Vita Elysia, dan Ake Wihadanto (dalam Rahmadana et al., 2020:180) tujuan dari *e-government* antara lain:

1. Pembangunan jaringan informasi dan sistem transaksi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan langkah strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Jaringan informasi ini tidak hanya dimaksudkan sebagai sarana teknis untuk menyampaikan data dan informasi, tetapi juga sebagai infrastruktur dasar dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem tersebut harus dirancang sedemikian rupa agar mampu mencakup berbagai jenis layanan publik secara menyeluruh dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di berbagai wilayah, baik di perkotaan maupun di daerah terpencil sekalipun.

Pelayanan yang berkualitas mengharuskan sistem informasi dapat diakses kapan saja (24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu) tanpa adanya pembatasan waktu dan tempat, sehingga masyarakat memiliki keleluasaan dalam mengurus berbagai keperluan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Di sisi lain, penting juga untuk memastikan bahwa biaya penggunaan layanan digital tersebut tetap dalam batas yang wajar dan terjangkau oleh masyarakat dari berbagai tingkat sosial ekonomi. Dengan kata lain, pembangunan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik bukan hanya soal ketersediaan teknologi, tetapi juga menyangkut keadilan akses, keberpihakan terhadap kelompok rentan, serta penguatan kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital secara maksimal.

Oleh karena itu, keberhasilan pembangunan jaringan informasi pelayanan publik akan sangat bergantung pada sinergi antara aspek teknis, kelembagaan, regulasi, dan partisipasi masyarakat. Pemerintah perlu memastikan bahwa sistem yang dibangun tidak hanya unggul secara teknis, tetapi juga didukung oleh

kebijakan yang inklusif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Dengan sistem informasi yang terintegrasi, aman, dan mudah digunakan, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat mencapai tingkat yang lebih tinggi dalam hal efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna, sejalan dengan semangat transformasi digital dan prinsip *good governance*.

2. Membangun hubungan yang interaktif dan berkelanjutan antara pemerintah dengan dunia bisnis merupakan salah satu strategi penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional yang lebih inklusif dan berdaya saing. Hubungan ini tidak hanya bersifat formal dan administratif, tetapi juga harus mencerminkan adanya kemitraan yang sejajar dan saling menguntungkan antara sektor publik dan sektor swasta. Melalui interaksi yang aktif, terbuka, dan strategis, pemerintah dapat memahami secara lebih mendalam kebutuhan, tantangan, serta peluang yang dihadapi pelaku usaha, baik di tingkat nasional maupun global. Dengan demikian, kebijakan yang dihasilkan dapat lebih responsif terhadap dinamika pasar serta mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif bagi investasi dan inovasi.

Hubungan interaktif tersebut sangat penting dalam rangka memperkuat struktur perekonomian nasional, terutama dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan ketidakpastian dan persaingan perdagangan internasional yang semakin ketat. Dalam konteks ini, sinergi antara pemerintah dan pelaku bisnis dapat menghasilkan langkah-langkah strategis seperti peningkatan daya saing produk lokal, penguatan sektor industri kreatif dan manufaktur, efisiensi logistik dan distribusi, serta ekspansi pasar melalui perjanjian perdagangan bebas dan diplomasi ekonomi. Kolaborasi ini juga dapat mempercepat alih teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta

pengembangan riset dan inovasi yang dibutuhkan untuk memenangkan persaingan di pasar global.

Oleh karena itu, memperkuat hubungan interaktif dengan dunia bisnis bukan sekadar pilihan kebijakan, melainkan suatu kebutuhan strategis yang mendesak guna menjamin keberlanjutan pembangunan ekonomi nasional. Pemerintah dituntut untuk menjadi fasilitator yang adaptif, regulator yang bijaksana, dan mitra yang proaktif bagi dunia usaha, sehingga transformasi ekonomi Indonesia dapat berjalan selaras dengan tuntutan zaman serta mampu menjawab tantangan perdagangan internasional dengan kesiapan dan ketangguhan yang memadai.

3. Pembangunan mekanisme dan saluran komunikasi yang efektif antara masyarakat dan lembaga-lembaga negara merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan demokratis. Komunikasi dua arah ini diperlukan agar pemerintah tidak hanya menjadi pihak yang membuat dan menjalankan kebijakan secara sepihak, tetapi juga membuka ruang dialog yang memungkinkan masyarakat untuk turut serta dalam proses perumusan kebijakan publik. Mekanisme komunikasi tersebut dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk seperti forum konsultasi publik, diskusi terbuka, musyawarah masyarakat, audiensi, maupun pemanfaatan teknologi digital seperti platform daring dan media sosial resmi pemerintah.

Melalui pembangunan saluran komunikasi yang inklusif dan terbuka, masyarakat akan memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi kebijakan serta kesempatan untuk menyampaikan aspirasi, kritik, maupun masukan secara konstruktif. Hal ini menciptakan hubungan timbal balik antara negara dan warga negara, di mana pemerintah menjadi lebih

tanggap terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat, sementara masyarakat juga merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan publik. Dengan demikian, terbangun rasa kepemilikan terhadap kebijakan yang dihasilkan serta meningkatnya legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Di samping itu, penyediaan fasilitas untuk dialog publik, baik secara fisik maupun digital, merupakan wujud nyata dari komitmen pemerintah dalam membangun sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berbasis pada prinsip-prinsip *good governance*. Fasilitas ini tidak hanya memfasilitasi komunikasi, tetapi juga menjadi wadah edukatif yang mendorong peningkatan literasi politik dan kebijakan di kalangan masyarakat. Dengan partisipasi aktif masyarakat dalam proses perumusan kebijakan, diharapkan kebijakan yang dihasilkan akan lebih relevan, berkeadilan, dan berorientasi pada kepentingan bersama, bukan hanya kepentingan segelintir kelompok. Oleh karena itu, penguatan mekanisme komunikasi publik bukanlah sekadar pelengkap birokrasi, melainkan fondasi penting dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif, adaptif, dan demokratis.

4. Pembangunan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien merupakan bagian integral dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, responsif, dan akuntabel. Sistem manajemen yang dirancang secara transparan memungkinkan seluruh proses administrasi, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kebijakan, dapat dipantau, diakses, dan diawasi oleh pihak-pihak terkait, termasuk masyarakat sebagai penerima manfaat layanan. Transparansi ini menjadi kunci untuk mencegah terjadinya praktik-praktik korupsi,

kolusi, dan nepotisme (KKN), sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Di sisi lain, efisiensi dalam proses kerja menuntut adanya penyederhanaan prosedur birokrasi, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan publik dapat dilakukan secara cepat, tepat, dan hemat biaya. Efisiensi juga mencakup penghapusan tumpang tindih kewenangan antar instansi, penguatan koordinasi lintas sektor, serta penyesuaian struktur kerja agar selaras dengan kebutuhan dan tantangan pelayanan publik modern.

Salah satu aspek krusial dari pembangunan sistem ini adalah kemudahan dalam transaksi dan layanan antar lembaga, baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah otonom. Integrasi sistem layanan antara kedua level pemerintahan ini bertujuan untuk menghindari terjadinya fragmentasi data, duplikasi kebijakan, dan ketidakefisienan sumber daya. Dengan sistem yang terintegrasi, pelayanan publik dapat dilakukan secara terpadu, seragam, dan berkelanjutan, tanpa hambatan administratif yang membingungkan masyarakat atau memperlambat proses.

Oleh karena itu, pengembangan sistem manajemen yang transparan dan efisien tidak hanya menjadi instrumen teknis administratif, tetapi juga merupakan strategi penting dalam mewujudkan pemerintahan yang modern, inklusif, dan berorientasi pada hasil. Melalui sistem ini, diharapkan interaksi antara pemerintah pusat dan daerah berjalan secara harmonis dan produktif, sehingga mampu memperkuat pelayanan publik, mempercepat pembangunan daerah, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

2.3 Tinjauan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Menurut Tjiptono (dalam Mosso et al., 2018:5) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna serta memastikan penyampaian sesuai dengan harapan pengguna. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan dari suatu perusahaan atau organisasi. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan akan dianggap sangat baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas pelayanan akan dipandang buruk.

Menurut Abror (2021:171) administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan yang terorganisir dan terkontrol, meliputi penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui proses pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan. Hasil dari kegiatan ini digunakan untuk mendukung pelayanan publik, administrasi pemerintahan, dan kebutuhan pembangunan.

Melihat penjabaran tentang kualitas pelayanan dan administrasi kependudukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan adalah suatu kegiatan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen-dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan identitas dan status hukum seseorang. Pelayanan ini tidak hanya mencakup proses penerbitan dokumen, tetapi juga mencakup pencatatan yang akurat, penyimpanan data

yang terintegrasi, serta penyampaian informasi yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan dinilai baik apabila pengguna layanan merasa puas terhadap keseluruhan proses pelayanan yang diberikan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, sikap petugas, maupun hasil akhir yang diterima. Kepuasan ini menjadi indikator utama dalam menilai apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Sebaliknya, jika pengguna mengalami hambatan, keterlambatan, atau ketidaksesuaian dalam proses maupun hasil pelayanan, maka kualitas pelayanan akan dianggap kurang baik atau bahkan buruk. Oleh karena itu, penting bagi instansi penyelenggara administrasi kependudukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui evaluasi, inovasi teknologi, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya.

2.3.2 Pengertian Administrasi Kependudukan

Menurut Anggara (dalam Sibuea & Dewi, 2022:103) administrasi dapat dipahami sebagai proses pengorganisasian berbagai elemen untuk melaksanakan tugas sehingga aktivitas dapat berjalan secara efektif. Dalam pengertian yang lebih sempit, administrasi merujuk pada kegiatan tata usaha, yang meliputi aktivitas pencatatan, surat-menyurat, pendaftaran atau registrasi, serta pengelolaan arsip. Melihat pengertian administrasi diatas dapat dipahami administrasi sebagai proses pengorganisasian yang bertujuan untuk memastikan pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien. Dalam konteks yang lebih spesifik, administrasi mencakup kegiatan tata usaha, seperti pencatatan, surat-menyurat, pendaftaran, dan pengelolaan arsip, yang mendukung kelancaran operasional suatu organisasi atau institusi.

Sementara itu menurut Rusli (dalam Sibuea & Dewi, 2022:103) mendefinisikan Istilah kependudukan cenderung merujuk pada penjelasan yang lebih luas terkait demografi. Demografi sendiri dipahami sebagai studi yang mengkaji jumlah penduduk, komposisi, dan distribusi spasial mereka, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kelahiran, kematian, perkawinan, migrasi, serta mobilitas penduduk.

Melihat penjabaran mengenai administrasi dan kependudukan di atas, dapat disimpulkan bahwa istilah kependudukan memiliki cakupan yang luas dan erat kaitannya dengan kajian demografi, yaitu suatu disiplin ilmu yang secara sistematis mempelajari jumlah, komposisi, dan distribusi penduduk dalam suatu wilayah tertentu. Kajian demografi tidak hanya terbatas pada penghitungan jumlah penduduk, tetapi juga mencakup analisis mendalam terhadap struktur usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, serta penyebaran geografis mereka. Selain itu, dinamika kependudukan juga sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor penting seperti tingkat kelahiran, angka kematian, frekuensi dan pola perkawinan, serta arus migrasi dan mobilitas penduduk, baik internal maupun eksternal.

Dengan demikian, administrasi kependudukan dapat dipahami sebagai suatu sistem yang mengorganisasi dan mencatat informasi penduduk secara akurat dan terstruktur, guna mendukung proses perencanaan, pengambilan kebijakan, serta pelayanan publik yang berbasis data. Administrasi ini menjadi fondasi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan responsif terhadap dinamika sosial masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman menyeluruh mengenai aspek kependudukan dan pengelolaannya sangat diperlukan dalam upaya menciptakan sistem administrasi yang adaptif dan berkelanjutan di tengah perubahan sosial dan perkembangan teknologi informasi.

Terdapat 3 fungsi utama administrasi kependudukan menurut Soemartono dan Hendrastuti (dalam Sibuea & Dewi, 2022:103) Fungsi administrasi kependudukan mencakup tiga dimensi utama yang saling mendukung dalam mewujudkan tata kelola kependudukan yang efektif.

Pertama, Fungsi hukum dalam administrasi kependudukan merupakan aspek yang sangat fundamental karena berperan dalam menjamin bahwa seluruh proses dan kegiatan yang berkaitan dengan pencatatan dan pengelolaan data kependudukan dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip legalitas serta sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Melalui fungsi ini, setiap individu sebagai subjek administrasi publik memperoleh pengakuan yuridis atas status sipil dan hak-haknya sebagai warga negara.

Implementasi fungsi hukum ini terefleksi secara nyata dalam proses penerbitan berbagai dokumen kependudukan resmi seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Akta Kematian, serta dokumen lainnya yang memiliki nilai hukum yang sah. Dokumen-dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai alat identitas administratif, melainkan juga sebagai instrumen hukum yang memberikan perlindungan terhadap hak-hak sipil, sosial, dan ekonomi warga negara. Dengan demikian, fungsi hukum dalam administrasi kependudukan memiliki kontribusi yang signifikan dalam menjamin kepastian hukum, mencegah potensi penyalahgunaan identitas, serta memperkuat posisi hukum individu dalam berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Selain itu, keberadaan dokumen kependudukan yang sah juga menjadi syarat utama dalam mengakses layanan publik lainnya seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan perbankan. Oleh karena itu, penegakan fungsi hukum yang konsisten dan akuntabel merupakan pilar penting dalam mewujudkan sistem administrasi

kependudukan yang adil, tertib, dan berorientasi pada perlindungan hak asasi manusia.

Kedua, Fungsi data memiliki peran yang sangat vital dalam sistem administrasi kependudukan, yaitu untuk menyediakan informasi kependudukan yang akurat, mutakhir, lengkap, dan terintegrasi. Informasi ini mencakup berbagai aspek penting seperti jumlah penduduk, distribusi demografis, status sosial ekonomi, dan data biometrik yang mendetail. Tujuannya adalah agar data tersebut dapat digunakan sebagai dasar pijakan yang kuat dalam proses perencanaan dan penetapan kebijakan publik oleh pemerintah. Dengan adanya data yang valid dan terpercaya, penyusunan berbagai program pembangunan di sektor-sektor strategis seperti pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, dan perumahan dapat dilakukan secara lebih terarah dan tepat sasaran. Selain itu, data kependudukan juga berfungsi sebagai landasan dalam pengambilan keputusan yang berbasis bukti (*evidence-based policy*), sehingga kebijakan yang dihasilkan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga antisipatif terhadap perkembangan sosial dan dinamika masyarakat. Dengan kata lain, kualitas dan keberlanjutan pembangunan sangat bergantung pada kualitas data kependudukan yang dimiliki oleh suatu negara.

Ketiga, Fungsi kerja sama lembaga dalam administrasi kependudukan merupakan elemen strategis yang berperan penting dalam memastikan efektivitas dan efisiensi pengelolaan serta pemanfaatan data kependudukan melalui mekanisme kolaboratif antarinstansi. Fungsi ini bertujuan untuk menciptakan sinergi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berbagai lembaga pemerintah maupun non-pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dalam rangka integrasi dan sinkronisasi data kependudukan secara menyeluruh. Kolaborasi lintas sektor ini tidak hanya meningkatkan akurasi dan validitas data, tetapi juga

mempercepat proses pelayanan publik yang berbasis data kependudukan yang akurat dan mutakhir. Melalui kerja sama ini, berbagai instansi seperti Kementerian Sosial, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, Lembaga Pendidikan, Lembaga Keuangan, dan Institusi Pelayanan Kesehatan dapat secara langsung mengakses dan memanfaatkan data kependudukan dalam sistem yang telah terintegrasi, sehingga mampu meminimalkan redundansi data, memperkecil potensi kesalahan administratif, serta mendukung penyelenggaraan program-program pelayanan masyarakat secara lebih tepat sasaran. Di samping itu, kerja sama antar lembaga juga mendukung pelaksanaan kebijakan nasional, seperti penyaluran bantuan sosial, pelaksanaan pemilu, serta program pembangunan lainnya yang membutuhkan data kependudukan sebagai landasan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, fungsi kerja sama lembaga tidak hanya merepresentasikan koordinasi teknis, tetapi juga menjadi bentuk implementasi prinsip *good governance*, di mana transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi lintas sektor menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis data dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan di atas, ketiga fungsi tersebut yaitu fungsi hukum, fungsi data, dan fungsi kerja sama lembaga merupakan elemen yang sangat krusial dan saling melengkapi dalam rangka memastikan bahwa sistem administrasi kependudukan berjalan secara efisien, efektif, akuntabel, serta mampu memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat. Ketiga fungsi tersebut bukan hanya sekadar komponen pelengkap, melainkan menjadi fondasi utama yang menentukan kualitas dan keberhasilan dari seluruh proses pelayanan administrasi kependudukan. Dalam kerangka manajemen publik modern, fungsi-fungsi tersebut membentuk satu kesatuan sistem yang mendukung terciptanya pelayanan yang berbasis hukum, berbasis data, dan berbasis kolaborasi kelembagaan yang terintegrasi. Hal ini menegaskan

bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan tidak dapat dilakukan secara parsial atau sektoral, tetapi harus dikelola melalui pendekatan yang holistik, terstruktur, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

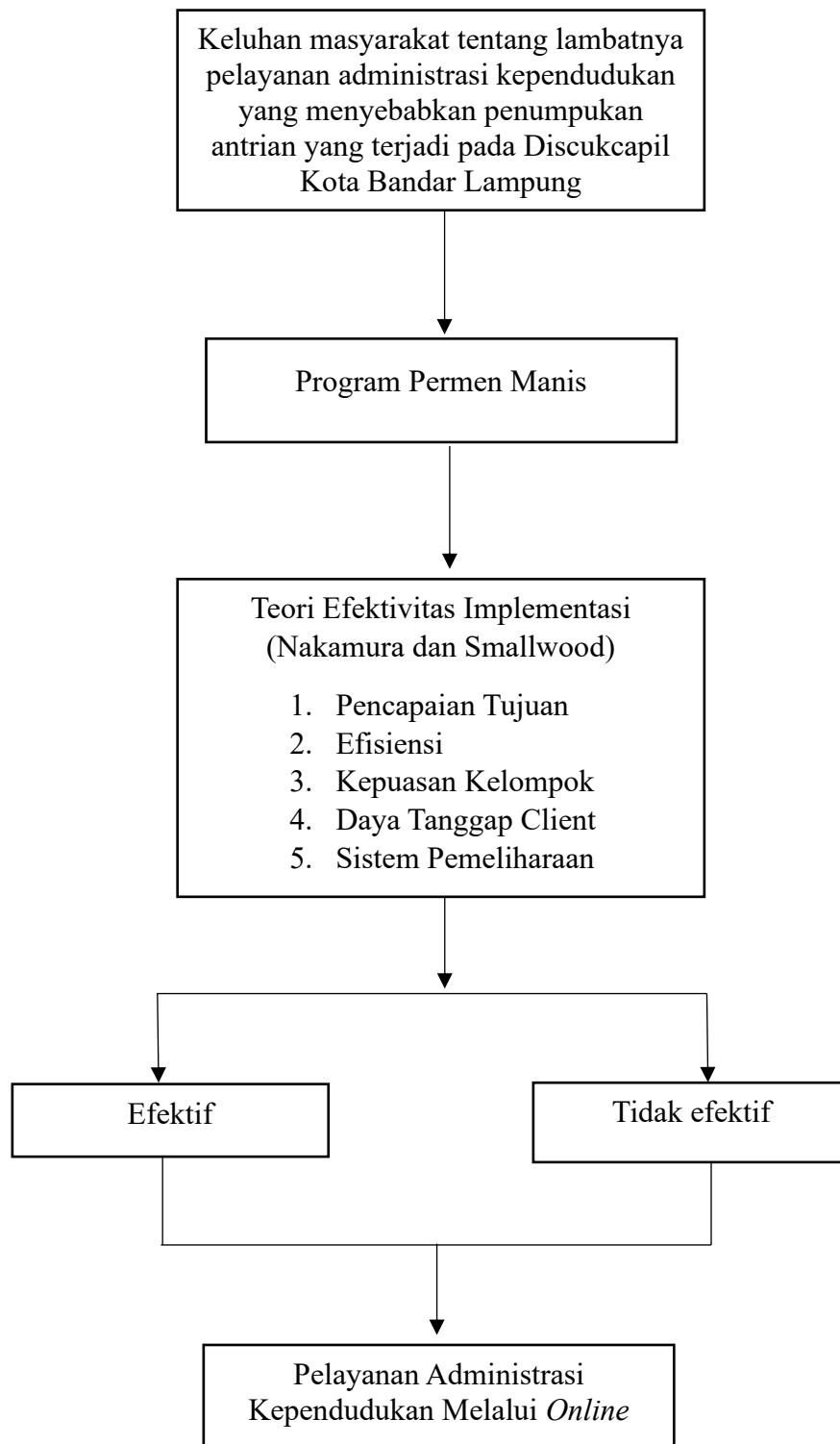
Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa administrasi, dalam konteks pelayanan publik, bukan hanya sekadar kegiatan birokratis yang bersifat administratif, tetapi merupakan proses pengorganisasian berbagai elemen kelembagaan, sumber daya manusia, prosedur, dan teknologi informasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh tugas dan fungsi dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Dalam pengertian yang lebih spesifik, administrasi juga mencakup kegiatan-kegiatan teknis seperti pencatatan data kependudukan, pengelolaan surat-menyurat, pendaftaran peristiwa penting, serta pengarsipan dokumen resmi, yang semuanya memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional institusi. Kegiatan administrasi ini tidak hanya menjadi tulang punggung bagi kelangsungan kerja organisasi, tetapi juga menjadi sarana untuk mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan kesinambungan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, administrasi merupakan instrumen utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta menjadi pilar penting dalam penguatan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun agar dapat mengetahui seberapa efektif Program Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Program Permen Manis merupakan salah satu inovasi pelayanan publik berbasis

daring yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi dalam proses administrasi kependudukan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai seberapa efektifnya Program Permen Manis dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi guna meningkatkan efektivitas program agar lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya penulis menggunakan teori pendukung yaitu teori untuk mengukur efektivitas yang dikemukakan oleh Nakamura dan Smallwood yaitu pencapaian tujuan, efisiensi, kepuasan kelompok, daya tangkap *client*, dan sistem pemeliharaan (dalam Elmore, 1980) untuk menganalisis efektivitas program pelayanan melalui *online* masyarakat duduk manis (Permen Manis) dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Pemilihan teori ini didasarkan pada tujuan utama penelitian, yaitu untuk mengukur dan memahami sejauh mana program ini berhasil dalam memberikan layanan yang efisien, cepat, dan transparan kepada masyarakat. Berikut ditampilkan visualisasi kerangka berpikir penelitian ini pada gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Sumber: diolah oleh peneliti

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Tipe penelitian terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui *online* menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bungin (dalam Fadli, 2021:34). Penelitian memegang peran yang sangat penting dalam dunia ilmu pengetahuan, yaitu untuk mengembangkan dan menjaga keberlangsungannya agar tidak punah. Dalam hal ini, penelitian berfungsi untuk meningkatkan ilmu pengetahuan agar tetap relevan, mutakhir, maju, aplikatif, dan bermanfaat bagi masyarakat.

Melalui Penelitian Kualitatif Basrowi & Suwandi Menuturkan (dalam Fadli, 2021:34) penelitian kualitatif memiliki kemampuan untuk mengenali subjek dan memahami pengalaman yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian ini melibatkan peneliti secara langsung, sehingga memungkinkan pemahaman mendalam tentang konteks, situasi, dan lingkungan alami dari fenomena yang sedang diteliti. Setiap fenomena dianggap unik karena memiliki konteks yang berbeda-beda. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah memahami kondisi suatu konteks dengan mendeskripsikan secara rinci dan mendalam potret nyata dari situasi yang terjadi di lingkungan alami sesuai dengan data yang ditemukan di lapangan.

Bogdan dan Tailor (dalam Subandi, 2011:176) metodologi kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, baik yang tertulis maupun lisan, atau dalam bentuk tindakan maupun kebijakan. Pada Penelitian ini Peneliti berfokus mendeskripsikan dengan terperinci serta menganalisis bagaimana efektivitas

Program Permen Manis dalam menjalankan pelayanan administrasi pada Disdukcapil kota Bandar Lampung.

Penelitian deskriptif kualitatif dianggap sangat sesuai digunakan karena mampu menggambarkan kondisi objek penelitian secara kualitatif berdasarkan data yang diperoleh. Jenis penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan yang jelas serta sesuai dengan kenyataan. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah metode atau pendekatan yang digunakan untuk mendeskripsikan secara akurat karakteristik fenomena sosial yang terjadi di lingkungan sekitar. Sesuai dengan konsep “deskriptif,” penelitian ini hanya bertujuan untuk memaparkan situasi, tanpa mencari hubungan, membuat prediksi, atau menguji hipotesis. Oleh karena itu, penelitian deskriptif kualitatif dalam konteks ini bertujuan untuk menjelaskan data secara rinci, lengkap, dan mendalam, dengan mengikuti sistematika penelitian yang ditetapkan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Spradley (dalam Sugiono, 2013) fokus penelitian adalah satu domain tertentu atau beberapa domain yang saling terkait dalam sebuah situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada seberapa baru informasi yang diharapkan dapat diperoleh dari situasi sosial atau lapangan penelitian. Peneliti menentukan fokus penelitian ini berdasarkan nilai temuan yang dihasilkan serta masalah yang relevan dengan teori dan informasi dari para informan. Fokus penelitian memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan panduan dan arahan selama proses penelitian berlangsung.

Fokus penelitian ini berfokus pada bagaimana efektivitas Program Permen Manis Dalam menjalankan pelayanan administrasi melalui *online* dengan menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Nakamura dan

Smallwood (Dalam Akbar, 2023) dengan melihat beberapa dimensi antara lain:

1. Pencapaian Tujuan

Keberhasilan dalam melaksanakan suatu kegiatan sangat bergantung pada faktor tertentu yang bersifat mutlak. Kegiatan ini bertujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan melalui proses perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, serta pengendalian sumber daya. Keberhasilan tersebut diukur berdasarkan efektivitas dan efisiensi, di mana efektivitas menunjukkan bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

2. Efisiensi

Menilai kualitas kinerja yang dilakukan harus sebanding dengan biaya yang telah dikeluarkan. Efisiensi merupakan upaya untuk memastikan keseimbangan antara jumlah tenaga kerja yang digunakan dengan hasil produksi yang diperoleh.

3. Kepuasan Kelompok Sasaran

Dampak dari program yang dilaksanakan dapat dinilai melalui kajian langsung. Aspek ini berperan penting dalam menentukan partisipasi serta respons masyarakat dalam menjalankan dan mengelola hasil program. Jika pihak yang menjadi sasaran kebijakan tidak merasa puas, maka program tersebut belum dapat dikatakan berhasil.

4. Daya Tanggap *Client*

Aspek ini berhubungan dengan respons kelompok sasaran terhadap program yang diterapkan. Jika masyarakat memberikan tanggapan positif, partisipasi mereka dalam kebijakan akan meningkat. Hal ini juga mendorong rasa memiliki terhadap kebijakan dan keberhasilan pelaksanaannya, sehingga proses implementasi kebijakan menjadi lebih mudah.

5. Sistem Pemeliharaan

Keberlanjutan dan stabilitas instansi dalam mengelola program menjadi indikator utama. Tanpa sistem pemeliharaan yang memadai dan berkelanjutan, hasil program yang baik sekalipun dapat terhenti seiring mudahnya dampak nyata yang dihasilkan. Konsistensi instansi dalam menjaga stabilitas dan kelangsungan pemeliharaan menjadi faktor kunci agar program tetap berjalan dan bertahan.

3.3 Sumber Data

Menurut Sugiono (2013:137) Sumber data penelitian merujuk pada subjek yang menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Menurut Malahati (2023:344) sumber data kualitatif memiliki dua tipe yaitu primer dan sekunder sebagai berikut :

1. Data Primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian disebut data primer. Data ini dihasilkan melalui observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data primer dengan cara mewawancarai pihak Disdukcapil selaku pihak yang menjalankan Program Permen Manis dan masyarakat yang sedang menggunakan Program Permen Manis atau masyarakat yang sudah menggunakan program tersebut.

2. Data sekunder

Data yang dihasilkan dari dokumen pendukung, Data dokumen yang dimaksud di sini adalah data yang bersumber dari buku, laporan penelitian, jurnal, dan sumber lainnya.

3.4 Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), dalam pelaksanaan penelitian kualitatif, teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk memperoleh sumber data dari informan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan informasi

ini dilakukan dengan cara peneliti secara sengaja memilih individu-individu yang dianggap paling relevan, memiliki pengetahuan, pengalaman, serta informasi yang mendalam terkait permasalahan atau fenomena yang sedang diteliti. Pemilihan informan ini bertujuan agar data yang diperoleh dapat memberikan jawaban yang tepat, mendalam, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Berikut merupakan informan penelitian yang peneliti percaya memiliki kemampuan dan pemahaman terhadap Program Permen Manis tersebut.

Tabel 3. Informan Penelitian

No	Narasumber	Nama	Tanggal Wawancara
1.	Kabid Pemanfaatan data dan Inovasi Layanan	Nurhayati	Kamis, 17 April 2025
2.	Pegawai Selaku Pengelola Website	Syahrizal	Kamis, 17 April 2025
3.	Pegawai selaku Operator Pengaduan Masyarakat	Melina Try Utami	Kamis, 17 April 2025
4.	Pegawai Selaku Operator Website	Ridho Febriano	Kamis, 17 April 2025
5.	Masyarakat Pengguna Layanan	Daffa Ramadhani	Senin, 21 April 2025
6.	Masyarakat Pengguna Layanan	Resda Abela	Senin, 21 April 2025
7.	Masyarakat Pengguna Layanan	Tuti Marlina	Senin, 21 April 2025
8.	Masyarakat Pengguna Layanan	Dzaky Tamir Althafah	Senin, 21 April 2025
9.	Masyarakat Pengguna Layanan	Rosandi Soleh	Selasa, 22 April 2025

Sumber Diolah Peneliti

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2013:225) Teknik Pengumpulan Data dapat dikumpulkan dalam beragam lingkungan, dari berbagai sumber, dan menggunakan berbagai metode. Jika dilihat dari sumber datanya, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Sumber primer adalah data yang diberikan langsung kepada pengumpul data, sementara sumber sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung,

seperti melalui orang lain atau dokumen. Dari segi metode pengumpulan data, teknik yang digunakan bisa berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi atau kombinasi dari ketiganya. Berikut Merupakan penjelasan dari wawancara, observasi dan dokumentasi;

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diteliti, serta ketika peneliti ingin menggali informasi lebih mendalam dari responden dengan jumlah yang sedikit. Teknik ini berlandaskan pada laporan yang diberikan oleh individu itu sendiri atau *self-report*, yang mencakup pengetahuan dan keyakinan pribadi mereka.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), wawancara adalah proses tanya jawab dengan seseorang, seperti pejabat atau pihak terkait, untuk memperoleh informasi atau pendapat mengenai suatu topik, yang kemudian dapat dipublikasikan di surat kabar, disiarkan melalui radio, atau ditayangkan di televisi. Wawancara juga dapat diartikan sebagai bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Menurut Sutirno Hadi dalam (Sugiono, 2013:138) Wawancara merupakan metode yang efektif untuk memahami tanggapan, pandangan, keyakinan, emosi, motivasi, serta harapan seseorang mengenai masa depannya.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah disebutkan, wawancara dapat dimaknai sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui dialog antara pewawancara dan narasumber untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Wawancara dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, sesuai dengan kebutuhan dan konteks penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan terlebih dahulu memilih informan yang sesuai dengan kompetensi dan tugasnya di Disdukcapil. Penelitian ini

menggunakan metode wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang mengacu pada panduan berupa pengembangan topik dan pertanyaan. Metode ini dilakukan dengan fleksibilitas yang lebih besar dan bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan secara lebih terbuka.

Berikut deskripsi wawancara turun lapangan beserta informan yang peneliti lakukan:

Pada tanggal 17 April 2025 peneliti mulai melakukan penelitian turun lapangan dengan mewawancarai pegawai Disdukcapil antara lain; Ibu Nurhayati selaku Kabid Pemanfaatan data dan Inovasi Layanan, Bapak Syahrizal selaku Pengelola Website, Melina Try Utami selaku Operator Pengaduan Masyarakat, dan Ridho Febriano selaku Operator Website.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan pada tanggal 21 April 2025 sampai dengan 22 April 2025 antara lain; Daffa Ramadhani, Resda Abela, Tuti Marlina, Dzaky Tamir Althafah, dan Rosandi Soleh.

1. Observasi

Menurut Sugiono (2013:145) Observasi sebagai metode pengumpulan data memiliki karakteristik khusus dibandingkan dengan wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu melibatkan interaksi langsung dengan orang, observasi tidak terbatas pada manusia saja, tetapi juga mencakup objek-objek lain di lingkungan alam.

Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiono, 2013:146) observasi diartikan sebagai proses yang kompleks, terdiri dari berbagai aspek biologis dan psikologis. Dua elemen utama yang paling penting dalam proses ini adalah pengamatan dan ingatan. Teknik observasi digunakan sebagai metode pengumpulan data ketika penelitian berkaitan dengan

perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam, atau ketika jumlah responden yang diamati relatif kecil.

Dalam penelitian ini teknik observasi dipergunakan untuk mengamati proses implementasi program Permen Manis pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung, dalam pelaksanaannya peneliti melakukan observasi dengan cara terjun langsung ke Disdukcapil Kota Bandar Lampung untuk dapat mengamati bagaimana program Permen Manis Berjalan untuk dapat mengetahui lebih lanjut apa saja kendala yang terjadi pada implementasi program tersebut dilapangan.

2. Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi memiliki peran yang signifikan. Data dari dokumentasi dapat membantu melengkapi informasi yang mungkin belum berhasil diperoleh sebelumnya. Catatan tertulis dan gambar sering kali dibutuhkan untuk mendukung proses analisis data penelitian.

Peneliti telah melakukan metode pengumpulan data dengan menggunakan foto, tulisan dan berkas-berkas yang menunjukkan bahwa program telah terimplementasi. Kegiatan dokumentasi peneliti lakukan untuk mengkonfirmasi atau memastikan apa yang peneliti dapatkan sama dengan hasil dokumentasi.

Berikut beberapa dokumen yang digunakan dalam penelitian ini;

- a. Wawancara dengan informan
- b. Daftar pegawai yang terlibat langsung dalam program Permen Manis
- c. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil
- d. Dokumentasi Berupa foto terhadap implementasi program Permen Manis

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dari berbagai sumber menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, dan proses ini dilakukan secara berkelanjutan hingga data dianggap cukup. Pengamatan yang dilakukan terus-menerus menghasilkan variasi data yang sangat tinggi. Data yang diperoleh biasanya bersifat kualitatif (meskipun data kuantitatif juga dapat digunakan), sehingga teknik analisis data yang diterapkan belum memiliki pola yang jelas. Hal ini sering menyebabkan kesulitan dalam proses analisis.

Menurut Bogdan (dalam Sugiono, 2013:244) Analisis data adalah proses mengumpulkan dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lainnya secara sistematis, sehingga mudah dipahami dan temuan-temuannya dapat disampaikan kepada orang lain. Proses analisis dilakukan dengan mengorganisir data, membaginya ke dalam unit-unit, menyintesis informasi, menyusunnya dalam pola-pola, memilih informasi yang relevan untuk dipelajari, dan menarik kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2013:246) dijelaskan bahwa dalam analisis data kualitatif, prosesnya berlangsung secara interaktif dan terus-menerus hingga selesai, sehingga data mencapai titik jenuh. Proses analisis data mencakup pengurangan data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Berikut merupakan penjelasannya :

1. Data Reduksi (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, sehingga perlu dicatat dengan cermat dan rinci. Seperti yang telah dijelaskan, semakin lama peneliti berada di lapangan, semakin banyak, kompleks, dan rumit data yang diperoleh. Oleh karena itu, analisis

data harus segera dilakukan dengan mereduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih informasi yang penting, dan memfokuskan pada hal-hal yang utama, serta mencari tema dan pola yang muncul. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, memudahkan peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya, serta memudahkan pencarian data tersebut ketika dibutuhkan. Proses reduksi data ini dapat dibantu dengan perangkat elektronik seperti komputer mini untuk memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

Dalam situasi sosial tertentu, peneliti dalam mereduksi data mungkin akan memusatkan perhatian pada kelompok orang miskin, jenis pekerjaan yang mereka lakukan, serta kondisi tempat tinggal mereka. Dalam konteks manajemen, peneliti yang melakukan reduksi data mungkin akan fokus pada aspek pengawasan, dengan memperhatikan perilaku para pengawas, metode kerja yang digunakan, tempat kerja, interaksi antara pengawas dan yang diawasi, serta hasil dari kegiatan pengawasan tersebut.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang ingin dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan temuan. Oleh karena itu, apabila peneliti menemukan hal-hal yang dianggap asing, belum dikenal, atau belum memiliki pola yang jelas selama penelitian, hal-hal tersebut justru menjadi fokus utama yang harus diperhatikan dalam proses reduksi data.

Menurut Sugiono (2013:249) Reduksi data adalah proses berpikir yang memerlukan kepekaan, kecerdasan, serta wawasan yang luas dan mendalam. Bagi peneliti yang masih pemula, dalam melakukan reduksi data, disarankan untuk berdiskusi dengan rekan atau orang yang dianggap ahli. Melalui diskusi tersebut, wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi

data-data yang memiliki nilai temuan dan kontribusi signifikan dalam pengembangan teori.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, flowchart, dan bentuk lainnya. Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2013:249) Menyatakan Metode yang paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah melalui teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, akan lebih mudah untuk memahami peristiwa yang terjadi dan merencanakan langkah berikutnya berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh.

Selanjutnya, disarankan bahwa dalam menyajikan data, selain menggunakan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matriks, jaringan (*network*), dan diagram. Dalam praktiknya, hal ini tidak semudah yang digambarkan dalam ilustrasi, karena fenomena sosial bersifat kompleks dan dinamis. Oleh karena itu, apa yang ditemukan saat pertama kali memasuki lapangan bisa berkembang seiring berjalannya waktu. Peneliti harus terus menguji apakah temuan awal yang masih bersifat hipotetis akan berkembang atau tidak. Jika setelah waktu tertentu, hipotesis yang dirumuskan terus didukung oleh data yang dikumpulkan di lapangan, maka hipotesis tersebut dapat dianggap terbukti dan berkembang menjadi teori yang berbasis pada data lapangan. Teori berbasis data (*grounded theory*) adalah teori yang ditemukan secara induktif berdasarkan data yang ada di lapangan dan diuji melalui pengumpulan data yang berkelanjutan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2013:252) adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Kesimpulan awal yang

diajukan bersifat sementara dan bisa berubah jika tidak didukung oleh bukti yang kuat dalam pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel.

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan di awal, namun bisa juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang seiring berjalannya penelitian di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan tersebut bisa berupa deskripsi atau gambaran tentang objek yang sebelumnya belum jelas, serta bisa juga berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, teori.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada lima indikator efektivitas menurut Nakamura dan Smallwood, dapat disimpulkan bahwa implementasi Program Permen Manis oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung dalam pelayanan administrasi kependudukan secara *online* telah menunjukkan capaian yang cukup efektif, namun belum sepenuhnya optimal.

Dari indikator pencapaian tujuan, program ini telah berhasil mengurangi antrean masyarakat yang datang langsung ke kantor dan memperluas akses terhadap layanan administrasi kependudukan secara daring, terutama sejak pandemi COVID-19. Keberadaan platform digital seperti website dan layanan *WhatsApp* telah mendukung tercapainya tujuan utama yaitu kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan.

Pada indikator efisiensi, pelaksanaan program mampu memangkas waktu pelayanan dan mengurangi beban kerja secara fisik baik dari sisi masyarakat maupun petugas, namun hal tersebut hanya dirasakan oleh Masyarakat yang memahami perkembangan teknologi yang menyebabkan efisiensi layanan Permen Manis masih bersifat *segmented*. Hal tersebut bisa terjadi dikarenakan minimnya intensitas pihak Disdukcapil dalam melakukan sosialisasi program Permen Manis tersebut. Selain itu, terdapat hambatan teknis seperti keterbatasan jam operasional *website* dan gangguan *server* yang perlu diperhatikan untuk mendukung efisiensi secara menyeluruh.

Berkaitan dengan kepuasan kelompok, sebagian besar masyarakat menyatakan puas atas kemudahan yang ditawarkan oleh sistem *online*. Namun demikian, masih ditemukan keluhan mengenai tampilan *website* yang rumit terutama bagi masyarakat dengan literasi digital rendah. dan keterbatasan jadwal pengambilan dokumen yang menyebabkan antrean panjang.

Untuk indikator daya tanggap klien, meskipun pihak Disdukcapil telah menyediakan layanan pengaduan daring melalui WhatsApp, waktu respons yang lambat dan tidak merata masih menjadi keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Terakhir, pada indikator pemeliharaan sistem, Disdukcapil telah bekerja sama dengan Diskominfo dan tenaga ahli untuk menjaga keberlanjutan infrastruktur sistem. Namun demikian, belum adanya regulasi khusus dan masih terbatasnya sumber daya manusia yang terlatih menjadi tantangan dalam menjaga konsistensi dan keberlangsungan program dalam jangka panjang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa program Permen Manis yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah membawa dampak positif dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Program ini berhasil menjadi solusi atas keterbatasan pelayanan tatap muka, terutama setelah masa pandemi, serta mampu mempercepat proses pelayanan melalui sistem berbasis *digital*. Meskipun demikian, efektivitas program ini belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan kendala dalam hal respons petugas, keterbatasan infrastruktur, kapasitas SDM, serta literasi teknologi masyarakat yang belum merata. Oleh karena itu, agar program Permen Manis dapat berjalan lebih baik dan berkelanjutan, diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan yang lebih serius dari berbagai aspek, termasuk penyusunan regulasi yang jelas, peningkatan kapasitas sistem

dan petugas, serta pendekatan yang lebih inklusif kepada seluruh lapisan masyarakat. Jika hal-hal tersebut dilakukan secara konsisten, maka program Permen Manis tidak hanya akan menjadi layanan yang efektif dan efisien, tetapi juga dapat menjadi contoh pelayanan publik *digital* yang mampu menjangkau seluruh warga secara adil dan merata.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, diketahui bahwa meskipun program Permen Manis telah menunjukkan efektivitas yang cukup baik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang lebih optimal dan merata. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, khususnya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, memperkuat sistem pendukung, serta memperluas jangkauan layanan digital kepada seluruh lapisan masyarakat.

Saran-saran berikut disusun berdasarkan kelemahan-kelemahan yang ditemukan selama proses penelitian, serta merujuk pada lima indikator efektivitas kebijakan yang digunakan sebagai landasan analisis:

1. Peningkatan Infrastruktur dan Jam Operasional Disdukcapil perlu mempertimbangkan perluasan jam aktif *website* Permen Manis, agar tidak terbatas hanya pada jam kerja formal. Hal ini dapat dilakukan dengan memperkuat sistem keamanan dan kapasitas server untuk mengantisipasi potensi serangan siber di luar jam pengawasan petugas. Upaya ini juga akan meningkatkan fleksibilitas masyarakat dalam mengakses layanan kapan saja sesuai kebutuhan mereka.
2. Optimalisasi Layanan Pengaduan dan Tanggapan Cepat Perlu dilakukan penguatan sistem pengaduan daring dengan menambah jumlah petugas yang bertugas secara khusus untuk merespons pesan

dari masyarakat. Penetapan waktu tanggapan maksimal serta pengawasan terhadap kinerja petugas pengaduan akan mendukung terbentuknya sistem layanan yang lebih responsif dan profesional.

3. Peningkatan Sosialisasi dan Literasi *Digital* Dinas perlu mengembangkan strategi sosialisasi yang lebih inklusif, seperti menyediakan panduan visual, tutorial penggunaan *website*, serta membuka layanan konsultasi langsung di kelurahan atau kecamatan. Hal ini penting agar kelompok masyarakat yang belum familiar dengan teknologi, seperti lansia atau pengguna dari daerah dengan akses digital terbatas, dapat turut merasakan manfaat dari program ini. Selain itu Sosialisasi melalui Kanal Media Sosial seperti tiktok ataupun Instagram juga perlu dilakukan agar lebih mudah untuk mengenalkan program Permen Manis ke masyarakat yang lebih luas
4. Penyusunan Regulasi Khusus dan Standar Operasional Diperlukan adanya regulasi resmi seperti Peraturan Walikota atau surat keputusan kepala dinas yang secara eksplisit mengatur teknis pelaksanaan, pengelolaan, dan pemeliharaan program Permen Manis. Regulasi ini akan menjadi dasar hukum yang kuat bagi pelaksanaan program, serta menjamin kesinambungan dan konsistensi layanan meskipun terjadi perubahan kebijakan atau kepemimpinan.
5. Evaluasi Berkala dan Partisipasi Pengguna Disarankan agar Dinas melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja program, baik melalui survei kepuasan pengguna, pengumpulan umpan balik langsung, maupun forum diskusi publik. Dengan melibatkan masyarakat sebagai penerima manfaat utama, kualitas layanan akan lebih mudah ditingkatkan berdasarkan masukan nyata dari lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, M. D. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 167–180.
- Akbar, M. I. (2023). Efektivitas Bantuan Produktif Usaha Mikro Tahun 2021 di Sentra UKM Kota Lama Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(2), 17–27.
- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87–107.
- Anugrah, A., Mamminanga, I., & Putri, A. F. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan *Online* Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 84–105.
- Arianto Febri. (2024, August 7). *Problematika Layanan Permen Manis, Disdukcapil Bandar Lampung Upayakan Tingkatkan Pelayanan ke Masyarakat*. Lampungpro.Co.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Dash, S., & Pani, S. K. (2016). E-Governance paradigm using cloud infrastructure: Benefits and challenges. *Procedia Computer Science*, 85, 843–855.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2021). *RENCANA STRATEGIS (RENSTRA) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TAHUN 2021-2026*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. (2023). *Laporan hasil survei kepuasan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung*.
- Elmore, R. F. (1980). The Politics of Policy Implementation, by Frank Smallwood and Robert T. Nakamura. *Political Science Quarterly*, 95(4), 709–710. <https://doi.org/10.2307/2150635>

- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Faris, S. A. (2022). 49064-185759-1-SM (1). *IPDN*. <http://eprints.ipdn.ac.id/15384/1/Syahrendra%20Ahmad%20Faris%20%281%29.pdf>
- Hariyana, L., Alaydrus, A., & Surya, I. (2022). Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis *Online* Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 50–59.
- Hasibah, I., & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan *Online* Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040.
- Julia, S. (2010). Efektifitas Program Bantuan Operasional Sekolah. *Jakarta: Universitas Indonesia*.
- Lenak, S. C. M., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Malahati, F., Jannati, P., Qathrunnada, Q., & Shaleh, S. (2023). KUALITATIF: MEMAHAMI KARAKTERISTIK PENELITIAN SEBAGAI METODOLOGI. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(2), 341–348.
- Miftah, T. (2010). Perilaku organisasi. *Jakarta: Raja Grafindo Persada*.
- Mosso, A., Singkoh, F., & Sumampouw, I. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Peraturan Menteri dalam negeri 1 (2019).
- Pujiansyah. (2024, August 5). *Aplikasi Permen Manis Dikeluhkan, Warga Bandar Lampung: Sulit Diakses dan Pelayanan Kurang Ramah*. Lampung Viva. <https://lampung.viva.co.id/berita/3151-aplikasi-permen-manis-dikeluhkan-warga-bandar-lampung-sulit-diakses-dan-pelayanan-kurang-ramah?page=all>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahman Arliyus. (2024, August 6). *Warga Keluh kan Aplikasi Permen Manis Pemkot Bandarlampung*. Berita Photo.

<https://beritaphoto.id/2024/08/06/warga-keluh-kan-aplikasi-permen-manis-pemkot-bandarlampung/>

Ramli Muhammad Fadhil. (2022). IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH. *Journal IPDN*.

Ristanti Riana Mita. (2024, May 26). *Layanan Permen Manis Dikeluhkan Warga, Kadisdukcipil Bandar Lampung Beri Penjelasan*. Tribun Lampung. https://lampung.tribunnews.com/2024/05/26/layanan-permen-manis-dikeluhkan-warga-kadisdukcipil-bandar-lampung-beri-penjelasan#google_vignette

Sibuea, R. P., & Dewi, S. P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D'nok Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie*, 4(2), 99–113.

Siby, G. (2024). Efektivitas Program Pemerintah Dalam Pemberdayaan Masyarakat Nelayan di Kecamatan Madidir Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 1–14.

Siskarya Andi. (2024, August 5). *Warga Bandar Lampung Keluhkan Aplikasi Permen Manis Milik Dinas Disdukcipil, Ini Alasannya*. Inews Waykanan Id.

Subandi, S. (2011). Deskripsi kualitatif sebagai satu metode dalam penelitian pertunjukan. *Harmonia Journal of Arts Research and Education*, 11(2), 62082.

Sugiono, S. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r & d. *Bandung: Alfabeta*.

Yunus, E. Y., Hasanah, U., & La Seda, F. (2023). Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik*, 17(01), 66–75.