

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERMEN MANIS TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI DISDUKCAPIL KOTA BANDAR
LAMPUNG**

(SKRIPSI)

Oleh

**NUR ANISA
NPM 2116041077**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERMEN MANIS TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI DISDUKCAPIL KOTA BANDAR
LAMPUNG**

**Oleh
NUR ANISA**

(SKRIPSI)

**Sebagai Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada
Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERMEN MANIS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DISDUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

NUR ANISA

Kualitas pelayanan publik menjadi elemen penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, termasuk melalui inovasi digital seperti program Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Permen Manis terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 379 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara umum dinilai baik dan kepuasan masyarakat berada pada kategori puas, meskipun terdapat kelemahan pada beberapa indikator seperti kejelasan informasi, ketepatan waktu, responsivitas, kompetensi teknis, serta perhatian personal. Terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat dengan koefisien korelasi sebesar 0,871. Hasil uji t menunjukkan pengaruh signifikan yaitu nilai t hitung 34,448 lebih besar dari t tabel 1,96 dengan nilai signifikan 0,00 atau kurang dari 0,05. Analisis regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,922. Nilai determinasi sebesar 75,8% menunjukkan bahwa kualitas layanan Permen Manis berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Layanan, Permen Manis, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF "PERMEN MANIS" SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE CIVIL REGISTRATION OFFICE OF BANDAR LAMPUNG CITY

By

NUR ANISA

The quality of public services is a crucial element in enhancing community satisfaction, including through digital innovations such as the "Permen Manis" program at the Civil Registration and Vital Statistics Office (Disdukcapil) of Bandar Lampung City. This study aims to analyze the influence of the "Permen Manis" service quality on community satisfaction. The research employed a quantitative explanatory method with purposive sampling involving 379 respondents. The results show that, in general, the service quality is rated as good, and community satisfaction falls into the satisfied category, although some weaknesses were identified in indicators such as clarity of information, timeliness, responsiveness, technical competence, and personal attention. A very strong and positive correlation was found between service quality and community satisfaction, with a correlation coefficient of 0.871. The t-test results show a significant effect, with a t-count value of 34.448 greater than the t-table value of 1.96 and a significance value of 0.00 (less than 0.05). Regression analysis indicates that every 1% increase in service quality results in a 0.922 increase in community satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 75.8% demonstrates that the quality of the "Permen Manis" service significantly influences community satisfaction.

Keywords: Public Service, Service Quality, Permen Manis, Community Satisfaction

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERMEN MANIS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DISDUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Nur Anisa**

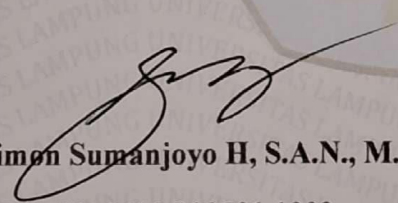
Nomor Pokok Mahasiswa : **2116041077**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

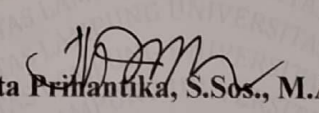
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

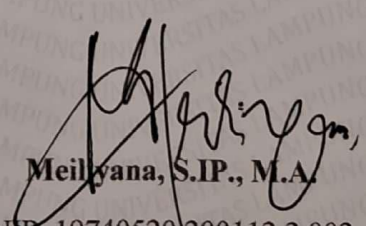

Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.P.A.

NIP. 19810628 200501 1003


Ita Priantika, S.Sos., M.A.

NIP. 19840630 201504 2002

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

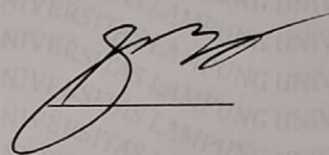

Meilyana, S.IP., M.A.

NIP. 19740520 200112 2 002

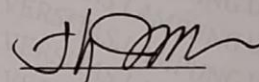
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji:

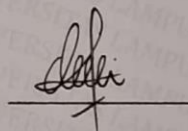
Ketua : **Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.P.A.**



Sekretaris : **Ita Prihantika, S.Sos., M.A.**



Penguji : **Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ph.D.**



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **17 Juni 2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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 perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 10 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Nur Anisa
NPM. 2116041077

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Nur Anisa, lahir di Wonosari, 16 November 2001. Penulis merupakan anak bungsu perempuan satu-satunya dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Sujasmin dan Ibu Siti Mutmainah dan memiliki dua kakak laki-laki yang bernama Muhammad Mashuri dan Muhammad Nur Sodik, serta saya memiliki adik angkat bernama Muhammad Falih Aqmar. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak di TK Bina Mulya Wonosari pada tahun 2007 sampai dengan tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar di SD Negeri Wonosari pada tahun 2008 sampai dengan tahun 2014. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 4 Gunung Sugih pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 dan melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di SMKN 1 Metro pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2021, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif diberbagai organisasi internal dan eksternal kampus. Dalam organisasi internal, penulis mengikuti Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara sebagai anggota bidang Sumber Daya Organisasi. Penulis juga aktif diorganisasi Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dari tahun 2023 sampai tahun 2024 dengan menjabat sebagai staf Bendahara Eksekutif. Selain itu, penulis juga aktif pada Forum Studi Pengembangan Islam (FSPI) sebagai anggota Departemen Kaderisasi pada tahun 2022 sampai tahun 2023. Dalam organisasi eksternal, penulis bergabung dalam organisasi Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Universitas Lampung sebagai Ketua Kopri Rayon Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dari tahun 2024 sampai dengan 2025.

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kalipapan, Kecamatan Negeri Agung, Kabupaten Way Kanan. Selama berkuliah di Universitas Lampung, penulis telah meraih beberapa pencapaian, yaitu *Best 3rd of Writing Competition* pada IAPA *Annual International Conference 2022*, serta lolos pendanaan Program Pembinaan Mahasiswa Wirausaha (P2MW) tingkat Nasional pada tahun 2024, lolos pendanaan Program Mahasiswa Wirausaha (PMW) tingkat Universitas Lampung tahun 2023, dan lolos pendanaan pada Bantuan Modal Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tahun 2022. Penulis juga telah menerbitkan artikel ilmiah pada jurnal pengabdian kepada masyarakat terakreditasi Sinta 4 mengenai proposal usaha. Selain itu, penulis turut serta dalam kegiatan riset Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Taman Nasional Way Kambas pada tahun 2024.

MOTTO

“Langkah ini mungkin milikku, tapi kekuatannya berasal dari sujud orang tuaku”

“Utamakanlah kejujuran, meskipun kebohongan dapat meningkatkan derajatmu di dunia, tapi kejujuran dapat meningkatkan derajatmu di akhirat”

(Nur Anisa)

Three Magic Word (Sorry, Help, Thanks)

PERSEMBAHAN



Dengan menyebut nama Allah SWT dan mengucapkan Alhamdulillah atas Rahmat, Hidayah, Kekuatan, dan Ketabahan yang diberikan oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala, sehingga Penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik.

Karya tulis ini kupersembahkan kepada:

Kedua Orangtuaku Tercinta

Terima kasih atas doa yang tiada henti, cinta tanpa syarat, dan segala pengorbanan yang tidak akan pernah terbalas oleh apapun. Semangat dan keteguhan Bapak dan Ibu adalah sumber kekuatan terbesar dalam setiap langkah dan prosesku.

Kakak-Kakaku Tercinta dan Adikku Tersayang

Terima kasih untuk segala doa, motivasi, dukungan, semangat, canda, dan tawa yang menyelimuti setiap proses dalam perjuangan ini.

Keluarga Besar dan Teman-Temanku Tercinta

Terima kasih untuk segala dukungan dan doa selama penulis menyelesaikan skripsi ini dan menemani setiap langkahnya.

Para Pendidik Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Terima kasih untuk ilmu, bimbingan, dan motivasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Serta

Almamater Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Bissmillahirohmanirrohim

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Permen Manis Terhadap Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N.) di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunannya terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi sejak tahap awal hingga tahap akhir. Namun, dengan adanya bimbingan, dukungan, semangat, dan kontribusi dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Simon Sumanjoyo Hutagalung, S.A.N., M.P.A., selaku dosen Pembimbing Utama. Terima kasih yang sebesar-besarnya pak atas segala ilmu, bimbingan, serta saran dan koreksi yang telah diberikan dalam proses penyusunan dan perbaikan skripsi ini. Nasihat dan arahan dari Bapak akan saya jadikan pelajaran berharga yang dapat memperluas wawasan saya dalam bidang keilmuan ini. Semoga Allah SWT senantiasa menganugerahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan untuk Bapak, Aamiin Ya Allah.
2. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada Ibu selaku dosen pembimbing kedua, dosen Pembimbing Akademik, sekaligus Sekretaris Jurusan. Terima kasih atas segala bimbingan, perhatian, serta ilmu berharga yang telah Ibu berikan, baik dalam proses penyusunan skripsi ini maupun selama penulis menjalani masa studi di bangku perkuliahan. Penulis sangat bersyukur pernah dibimbing oleh sosok dosen yang tidak hanya mengajarkan ilmu di ruang kelas, tetapi juga memberikan banyak ilmu di luar perkuliahan. Terima kasih Ibu telah menjadi

dosen sekaligus sosok ibu bagi penulis selama menempuh pendidikan. Penulis juga berterima kasih karena Ibu selalu berkenan menegur dan membimbing dengan penuh kesabaran ketika penulis melakukan kesalahan atau menunjukkan sikap yang kurang tepat. Segala kebaikan dan ketulusan Ibu akan selalu penulis kenang sebagai bagian penting dalam perjalanan ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Ibu, Aamiin Ya Allah.

3. Miss Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ph.D., selaku dosen pembahas dan penguji. Terima kasih telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam memberikan masukan serta saran yang membangun selama proses seminar proposal hingga tahap terakhir dalam penyusunan skripsi. Setiap kritik dan arahan yang diberikan menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menyempurnakan skripsi ini dan meningkatkan kualitas pemahaman dalam bidang ilmu yang ditekuni penulis. Semoga segala ilmu dan kebaikan yang telah diberikan menjadi amal jariyah dan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT, Aamiin Ya Allah.
4. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara, Prof. Dr. Yulianto., Prof. Dr. Bambang Utoyo S, M.Si., Ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si., Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., Prof. Dr. Novita Tresiana, S.Sos., Ibu Dr. Dian Kagungan, M.H., Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si., Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.A.P., Bapak Syamsul Ma'arif, S.IP., M.Si., Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si., Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si., Ibu Dr. Ani Agus Puspawati, S.AP., M.A., Bapak Fery Triatmojo, S.A.N., M.P.A., Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.P.A., Ibu Dr. Susana Indriyati, S.IP., M.Si., Miss Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ph.D., Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D., Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., Bapak Apandi S.Sos., M.Si., Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si., Ibu Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si., Ibu Anisa Utami, S.IP., M.A., Bapak M. Irsyad Fadoli, S.A.P., M.A.P., Ibu Kholifatul Munawaroh, S.A.N., M.Si. Terima kasih atas segala ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga yang telah diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan. Bimbingan dan keteladanan dari seluruh dosen menjadi fondasi

penting dalam proses akademik dan pengembangan diri penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, dan kesuksesan kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen, Aamiin Ya Allah.

6. *My Self*, terima kasih sudah mau berjuang, sudah bertahan sejauh ini, dan tidak menyerah meski sering kali ingin berhenti. Kamu hebat, sungguh luar biasa. Penulis sangat mengapresiasi semua luka yang kamu sembunyikan, semua tangis yang kamu redam, dan semua beban yang kamu pikul dalam diam. Walaupun badai sering menghadang, kamu tetap melangkah perlahan tapi pasti, dengan keyakinan bahwa setiap usaha akan menemukan jalannya. Terima kasih karena sudah memilih bertahan, ketika menyerah terlihat lebih mudah. Ini bukan akhir, tapi sebuah titik awal baru, dan penulis percaya, kamu akan terus kuat, tumbuh, dan bersinar.
7. Seluruh staf jurusan Ilmu Administrasi Negara mba Wulan dan mba Uki, terima kasih mba atas bantuan, pelayanan, dan dukungan administratif yang telah diberikan selama penulis menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan kebaikan hati mba Wulan dan mba Uki sangat membantu memperlancar berbagai proses akademik penulis. Semoga segala kebaikan dan ketulusan yang diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT, Aamiin Ya Allah.
8. Seluruh responden penelitian, terima kasih banyak sudah bersedia meluangkan waktu, memberikan jawaban, serta informasi yang jujur dan objektif dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Partisipasi dan kontribusi yang responden berikan sangat membantu kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu, terima kasih yang tak terhingga atas setiap doa, dukungan, dan pengorbanan yang tak pernah berhenti mengiringi langkah ini. Terima kasih karena telah menjadi tempat berpulang terbaik dalam setiap lelah, dan terima kasih karena telah rela mengubur sebagian impian demi memastikan pendidikan anak-anakmu tetap berjalan. Cinta dan kasih sayang yang tulus dari Bapak dan Ibu menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan setiap tahap pendidikan hingga tersusunnya skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan yang melimpah untuk Bapak dan Ibu, Aamiin Ya Allah.

10. Kakak-Kakakku tercinta, *Brother 1* (Muhammad Mashuri) dan *Brother 2* (Muhammad Nur Sodik) terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, semangat, dan dukungan yang selalu kalian berikan. Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi, tempat berbagi, dan bahu yang selalu siap menguatkan di setiap proses perjalanan ini. Kehadiran dan perhatian kalian telah memberikan motivasi tersendiri bagi penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan pendidikan ini dengan penuh rasa syukur. Semoga Allah SWT senantiasa membalas setiap kebaikan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis, Aamiin Ya Allah.
11. Adikku tersayang, terima kasih atas segala kebersamaan, perhatian, dan kasih sayang yang tulus selama ini. Meskipun hanya adik angkat atau kita tidak terlahir dari rahim yang sama, tetapi kehadiranmu telah menjadi bagian penting dalam hidupku layaknya saudara kandung sendiri. Dalam setiap langkah perjalanan ini, engkau selalu hadir memberikan semangat dengan canda tawa mu. Doaku selalu menyertaimu, semoga Allah SWT senantiasa memberkahi hidupmu dengan kebaikan, kesehatan, dan kebahagiaan yang tiada henti, semoga kelak kamu bisa merasakan bangku perkuliahan juga, Aamiin Ya Allah.
12. Mamak Ayu, Bapak Imam, dan Adik Cilaku, terima kasih banyak keluarga keduaku atas segala kasih sayang, perhatian, dan kebersamaan yang tulus, serta kesediaan untuk selalu ada dalam berbagai situasi dan kondisi apapun. Terima kasih karena telah rela direpotkan, dan menerima penulis dengan tangan terbuka, serta menjadikan keberadaan penulis sebagai bagian dari keluarga. Kehangatan dan kebaikan yang telah diberikan akan selalu penulis kenang dan syukuri. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan ketulusan Mamak Ayu, Bapak, dan Adikku dengan limpahan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan, Aamiin Ya Allah.
13. Rina Yulinar, Nur Aeni, dan Fatma Aulia, terima kasih banyak *my team, my family, my bestie* atas kerja sama, semangat, dan perjuangan yang telah kita jalani bersama dalam setiap proses yang tidak selalu mudah. Kalian bukan hanya rekan satu tim, tetapi juga menjadi teman seperjuangan yang selalu saling menguatkan dan mendukung. Semoga kebersamaan ini terus menjadi kenangan indah dan membawa kebaikan bagi langkah kita kedepan.

14. Sahabat-sahabatku, keluargaku, chill societyku di jurusan Ilmu Administrasi Negara Elfani Rachel S, Alin Ruliati, Rizki Amelia Putri, Wulan Suci, dan Mba Ayu Nadila, terima kasih atas tawa yang tulus, pelukan disaat rapuh, dan kebersamaan yang tak ternilai selama perjalanan ini. Kalian bukan sekedar teman satu jurusan, tapi rumah tempat penulis kembali di tengah riuhnya dunia kampus. Terima kasih telah hadir, bukan hanya saat langit cerah, tetapi juga saat hujan deras mengguyur semangatku. Semoga ikatan ini tetap abadi, meski waktu memisahkan langkah-langkah kita. Kalian adalah bagian dari cerita hidup yang akan selalu penulis ingat dengan hati penuh syukur.
15. PJ Mabaku, Elfani Rachel, Ayu Nadila, dan M. Naufal Alfarisi, terima kasih atas segala bantuan, tawa, dan kekompakan selama perjalanan ini. Terima kasih sudah menjadi teman diskusi, rekan seperjuangan, sekaligus sahabat yang selalu siap sedia dalam situasi apapun. Walau sering kali diwarnai kelelahan dan tekanan, kalian tetap hadir dengan semangat dan canda yang menguatkan. Terima kasih sudah bersedia untuk direpotkan, menemani langkah ini dengan tulus, dan menjadikan setiap proses terasa lebih ringan. Kalian bukan hanya partner PJ Maba, tetapi juga keluarga dan bagian dari cerita indah yang akan selalu penulis kenang.
16. Teman-teman terbaikku Wulandari Safitri, Ruweisha, Artasya Pinka Pangesty, Nova Eliza, dan Syaza Chairunnisa, Mutiatun Nafiah, Vivi Aprisa, Wiska Bela, Afif, Silvia, Khansa, terima kasih sudah menjadi teman terbaikku selama masa perkuliahan, menemani dalam suka maupun duka, kapan pun dan dimana pun. Terima kasih sudah bersedia direpotkan, mendengarkan keluh kesah tanpa lelah, dan hadir bahkan saat dunia terasa terlalu berat untuk dihadapi sendiri. Kebersamaan ini adalah salah satu hal terindah dalam perjalanan ini, penopang saat hampir menyerah, penghibur saat lelah, dan penguat saat semangat mulai runtuh. Semoga pertemanan ini terus terjaga dalam kebaikan dan kasih sayang, sukses selalu untuk kita semua.
17. Abang dan Mbakuh, Bang Rohmani, Bang Igo Ilhamsyah, Bang M. Nurfachri, Mba Devina, Bang M. Irfan Arafii, Bang Septian Adi Putra, Mba Rido Putri Mashuri dan mba abangku yang lain yang tidak disebutkan satu persatu, terima kasih sudah menjadi sosok yang menginspirasi dan menguatkan dalam setiap

langkah. Walaupun kita hanya dipertemukan lewat ruang organisasi, namun kebersamaan dan dukungan kalian terasa seperti keluarga sendiri. Terima kasih sudah menerima, membimbing, dan menemani, bahkan di luar urusan organisasi. Kehangatan, canda tawa, dan pelajaran hidup yang kalian berikan akan selalu penulis kenang sebagai bagian berharga dalam perjalanan ini. Semoga silaturahmi ini tetap terjaga meski waktu terus berjalan.

18. Sahabat-sahabatiku, Adinda Eka Listiara, Nadia Putri Ramadhani, Elsa Apriyana, Arif Marwan Hamid, Sultan Syaifullah, dan sahabat-sahabatiku semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas waktu, tawa, dan pelukan yang kalian bagi, atas kesediaan menemani di saat lelah, dan menjadi tempat kembali ketika semangat mulai redup. Meskipun kadang jarak dan kesibukan membatasi pertemuan, namun hati ini selalu merasa dekat. Persahabatan ini adalah hadiah berharga yang Allah titipkan di tengah perjuangan ini.
19. Keluarga besarku PMII Rayon Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terima kasih atas segala kebersamaan, perjuangan, dan kekeluargaan yang begitu hangat selama penulis menjadi bagian dari rumah besar ini. Terima kasih juga teruntuk kopri-kopriku yang luar biasa yang telah membersamai penulis selama satu tahun masa kepengurusan sebagai Ketua Kopri. Terima kasih atas semangat, dukungan, dan kerja sam yang tak pernah surut, meskipun dalam dinamika dan tantangan yang tak selalu mudah. Kebersamaan kita adalah kenangan yang tak akan pernah penulis lupakan, sebuah perjalanan yang penuh pelajaran, tawa, dan kekuatan.
20. Kontrakan Pride dan Kontrakan Kocak, Nadia Putri Ramadhani, Putri Intan, Jihan, Andjar Pratiwi, Mba Cici Doria, Adinda Eka Listiara, dan Talia Desty, terima kasih atas kebersamaan yang tak tergantikan, tawa yang tak pernah habis, serta pelukan hangat yang selalu hadir di kala duka maupun bahagia. Terima kasih sudah menjadi tempat pulang yang penuh cerita, tempat berbagi keluh kesah, dan tempat bertumbuh bersama. Walaupun pertemuan kita singkat, tapi banyak makna yang begitu dalam, kenangan dan kehangatan menjadi keluarga yang utuh.

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR SINGKATAN.....	v
 I. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
 II. TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Pelayanan Publik	11
2.3 Kualitas Layanan	15
2.4 Kepuasan Masyarakat.....	20
2.5 Permen Manis.....	24
2.6 Pengaruh antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Masyarakat	25
2.7 Kerangka Pikir.....	26
2.8 Hipotesis Penelitian.....	28
 III. METODE PENELITIAN	 29
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Alat dan Objek Penelitian.....	30
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.4.1 Populasi	30
3.4.2 Sampel	31
3.5 Variabel Penelitian	33
3.5.1 Variabel Independen.....	33
3.5.2 Variabel Dependen	34
3.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
3.6.1 Definisi Konsep Penelitian	34
3.7 Sumber Data	41
3.8 Teknik Pengumpulan Data	41
3.9 Metode Pengujian Data	43
3.9.1 Uji Validitas.....	43
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.10 Teknis Analisis Data	47
3.10.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	47

3.10.2 Uji Korelasi.....	48
3.10.3 Uji Asumsi Klasik	48
3.10.4 Uji Hipotesis	50
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	52
4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	53
4.1.3 Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Bandar Lampung	54
4.1.4 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung	54
4.2 Pendaftaran Permen Manis.....	56
4.3 Karakteristik Responden	56
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Permen Manis....	60
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Dokumen yang di Urus .61	
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian	62
4.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Permen Manis (X)	62
4.4.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	64
4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	67
4.6 Uji Korelasi	68
4.7 Uji Asumsi Klasik	69
4.7.1 Hasil Uji Normalitas	69
4.7.2 Hasil Uji Linieritas	71
4.7.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
4.8 Uji Hipotesis.....	74
4.8.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	74
4.8.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75
4.9 Pembahasan	75
4.9.1 Kualitas Layanan Permen Manis	75
4.9.2 Kepuasan Masyarakat	81
4.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan Permen Manis Terhadap Kepuasan Masyarakat	84
V. SIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	8
2. Perkembangan Konsep Pelayanan Publik.....	14
3. Perkembangan Konsep Kualitas Layanan.....	19
4. Perkembangan Konsep Kepuasan Masyarakat	23
5. Data Pengguna Layanan Permen Manis Periode 2024	31
6. Definisi Operasional Variabel.....	37
7. Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert	42
8. Dasar Interpretasi Skor Rata-rata dalam Variabel Penelitian	43
9. Hasil Uji Validitas.....	44
10. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Masyarakat.....	45
11. Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kualitas Layanan Permen Manis	46
12. Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan Masyarakat	47
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
15. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
16. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Permen Manis	60
17. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Dokumen yang di Urus.....	61
18. Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Layanan (X)	63
19. Deskripsi Variabel Penelitian Kepuasan Masyarakat (Y).....	66
20. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel X dan Y	67
21. Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	68
22. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	74
23. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	28
2. Bagan Struktur Organisasi	55
3. Visualisasi Grafik Histogram.....	70
4. Visualisassi Grafik Normal P-P Plot.....	71
5. Visualisasi Hasil Uji Linieritas	72
6. Visualisasi Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
7. Grafik Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan (X).....	76
8. Grafik Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	81

DAFTAR SINGKATAN

BPS	Badan Pusat Statistik
Disdukcapil	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
IID	Indeks Inovasi Daerah
KIA	Kartu Identitas Anak
KK	Kartu Keluarga
NIK	Nomor Induk Keluarga
KTP	Kartu Tanda Penduduk
OPD	Organisasi Perangkat Daerah
Permendagri	Peraturan Menteri Dalam Negeri
Permen Manis	Pelayanan melalui <i>Online</i> Masyarakat Duduk Manis
Permen PAN	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
SDM	Sumber Daya Manusia
SKPWNI	Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
UU	Undang-Undang

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah berbagai aktivitas yang memiliki tujuan untuk memenuhi kepentingan pelayanan bagi masyarakat, seperti penyediaan barang, jasa, serta pelayanan administratif, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang tercantum dalam UU Nomor 25 tahun 2009. Selain itu, pelayanan publik juga dapat dikatakan sebagai segala kegiatan suatu lembaga atau organisasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan (Razaq, 2024). Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam administrasi negara modern yang memiliki tujuan untuk mencukupi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien (Wiro dan Lubis, 2024). Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas dan bisa memberikan kepuasan bagi masyarakatnya adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah, karena kinerja pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah (Azahraty & Periyadi, 2018). Selain itu, Gaster (1995) menyatakan bahwa untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dari sudut pengguna adalah dengan membangun interaksi hubungan yang baik antara publik dan pemerintah, sehingga pelayanan dapat diberikan dengan baik (Along, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya tentang penyampaian layanan, tetapi juga bagaimana layanan tersebut mencerminkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan publik khususnya dalam peningkatan kualitas layanan berbasis digital memiliki keterkaitan dengan keilmuan administrasi negara, terutama pada aspek tata kelola pemerintahan. Administrasi negara juga memiliki peran dalam mengkaji efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu tantangan dalam administrasi publik modern adalah bagaimana pemerintah dapat menghadirkan inovasi layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Denhardt & Denhardt (2015), paradigma baru dalam pelayanan publik menekankan pentingnya pelayanan

yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan pendekatan yang lebih partisipatif dan berbasis teknologi.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai hasil perbandingan antara kondisi nyata dari pelayanan yang diberikan dengan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan tersebut (Rezha dkk., 2013). Kualitas pelayanan publik adalah salah satu komponen penting yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga penyedia pelayanan harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Apabila jasa layanan yang dirasakan oleh penerima layanan sesuai dengan harapan, maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut memiliki kualitas yang baik. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima atau dirasakan oleh penerima layanan lebih rendah dari yang diharapkan, maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk (Irwadi, 2022). Peningkatan kualitas tidak hanya menjadi kebutuhan teknis, tetapi juga kebutuhan strategis bagi setiap organisasi publik. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Ulum (2018) bahwa penting untuk memastikan penyediaan layanan yang berkualitas tinggi dan konsisten guna memenuhi harapan serta kepentingan masyarakat (Siregar *et al.*, 2023). Dengan demikian, upaya meningkatkan kualitas pelayanan merupakan proses yang terus-menerus dan tidak terputus, yang perlu diterapkan di seluruh jenjang aparatur pemerintahan guna memperbaiki pelaksanaan pelayanan publik secara menyeluruh. (Ristiani, 2020).

Menurut Dwiyanto (2006), mutu pelayanan publik diartikan sebagai kapasitas organisasi penyelenggara layanan dalam menyediakan pelayanan yang mampu memenuhi kepuasan pengguna, baik dari aspek teknis maupun administratif (Along, 2020). Pernyataan tersebut relevan dengan pentingnya kualitas pelayanan sebagai salah satu elemen utama yang dapat memengaruhi hubungan jangka panjang antara masyarakat dan organisasi penyedia layanan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, instansi atau lembaga tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga meminimalisir ketidakpuasan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Razaq, 2024). Namun, tidak semua instansi publik mampu mewujudkan hal ini secara optimal, karena keterbatasan sumber daya dan

kurangnya pelatihan bagi petugas menjadi hambatan dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas.

Secara signifikan, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat, sehingga penyelenggara layanan publik perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat efisien, efektif, dan berkualitas tinggi (Siregar dkk., 2023). Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia, termasuk infrastruktur, personil, fasilitas, dan teknologi perangkat lunak. Kualitas pelayanan juga tentunya berkaitan dengan kepuasan masyarakat, yang mana kualitas pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, kemudian masyarakat dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi tersebut (Berliana, 2022). Tingkat kualitas pelayanan memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kepuasan individu. Sejalan dengan pandangan Kotler (2013), terdapat korelasi positif antara mutu pelayanan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang diperoleh lembaga. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Sahri, 2022). Menurut Lukman (2006), pelayanan yang berkualitas berorientasi penting terhadap masyarakat dan tingkat kepuasan masyarakat (Rohmah, dkk., 2024).

Kualitas pelayanan yang baik memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan hasil pendapat atau penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Darham dan Romadani, 2021). Kepuasan masyarakat memegang peran strategis dalam konteks organisasi publik, karena berkorelasi erat dengan tingkat kepercayaan publik. Menurut Pasolong (2010), apabila sistem tata kelola pemerintahan dan mutu pelayanan yang disediakan semakin optimal, maka hal tersebut akan mendorong peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan (Suandi, 2019). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga persoalan strategis yang dapat memengaruhi legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah perlu mengadopsi pendekatan yang lebih

partisipatif dan responsif untuk memahami kebutuhan masyarakat serta memastikan layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat menjadi ukuran penting dalam menilai kinerja pelayanan publik. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan atas suatu layanan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, kepuasan masyarakat menunjukkan keberhasilan birokrasi dalam menyediakan layanan yang dibutuhkan, yang memiliki dampak langsung terhadap citra dan kredibilitas institusi pemerintah (Pasolong, 2010). Dengan demikian, memahami dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat menjadi hal penting sebagai dasar evaluasi dan pengambilan kebijakan publik. Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Menurut Parasuraman, dkk (1990) kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Astuti, 2007). Apabila jasa yang dirasakan oleh masyarakat sesuai harapan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas, dan akan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat (Irwadi, 2022).

Transformasi digital telah menjadi bagian penting dalam agenda reformasi birokrasi, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mendorong seluruh pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring (*online*). Tujuan utama regulasi ini adalah memberikan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Pelayanan daring diharapkan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkendala oleh faktor geografis dan birokrasi yang kompleks (Kemendagri, 2022).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan salah satu lembaga yang bertanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan publik mengenai hak-hak dasar warga negara, seperti administrasi kependudukan,

pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan sebagainya. Sebagai lembaga yang berperan langsung dalam memenuhi keperluan administrasi kependudukan, Disdukcapil memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan yang responsif, tepat sasaran, serta disampaikan secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat (Munandar, 2023). Untuk mendukung hal ini, inovasi dalam pelayanan menjadi hal yang tidak dapat dihindarkan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan pelayanan berbasis digital sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang berisi tentang pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online*. Peraturan tersebut memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara cepat tanpa adanya kendala geografis melalui teknologi digital. Dengan penerapan pelayanan berbasis *online*, hal tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih inklusif dan modern, serta dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Sejalan dengan upaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, Disdukcapil Kota Bandar Lampung menerapkan program Permen Manis (Pelayanan melalui *Online* Masyarakat Duduk Manis). Permen Manis merupakan salah satu inovasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang ditetapkan melalui Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 541/III.11/HK/2021 tentang Pembentukan Tim Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Pelayanan *Online* Masyarakat Duduk Manis Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2021. Permen Manis digunakan untuk melayani penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara *online* (ratumedia.id, 2021 diakses pada 16 Oktober 2024). Permen Manis dibuat dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Tujuan dari penerapan Permen Manis ini adalah sebagai sarana memudahkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan yang dapat dioperasikan dari rumah, supaya tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Permen Manis juga telah tercatat sebagai inovasi unggulan daerah dan masuk ke dalam Indeks Inovasi Daerah (IID) versi Badan Litbang Kemendagri tahun 2023.

Hal ini menunjukkan bahwa komitmen Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik yang inklusif dan modern. Sebagai ibu kota Provinsi Lampung, Kota Bandar Lampung memiliki jumlah penduduk yang besar dan tingkat kebutuhan terhadap layanan administrasi kependudukan yang tinggi. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Bandar Lampung menjadi salah satu unit pelayanan publik yang sangat strategis untuk diteliti dalam konteks inovasi layanan digital.

Meskipun demikian, penerapan inovasi digital tidak selalu berjalan mulus. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa di berbagai daerah, termasuk Kota Bandar Lampung masih terdapat kendala dalam pelayanan. Penelitian oleh Rahmadi dan Supriyanto (2023) yang menyatakan bahwa sistem digital dapat mempermudah pengurusan administrasi kependudukan, tetapi efektivitasnya masih belum optimal karena masalah teknis pada *website* dan aplikasi. Penelitian oleh Aisyah dan Aico (2023) menyatakan bahwa aplikasi layanan *online* masih menghadapi kendala signifikan seperti kesulitan login, kompleksitas prosedur unggah file, dan respons petugas yang belum optimal, walaupun masyarakat mengapresiasi dukungan melalui kanal *WhatsApp* untuk penanganan masalah teknis. Penelitian oleh Wiro dan Lubis (2024) di Disdukcapil Kota Medan menyatakan bahwa kualitas layanan aplikasi kependudukan digital secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat, meskipun masih terdapat tantangan dalam pengawasan dan komunikasi layanan. Sejalan dengan penelitian oleh Fisabilillah (2023) menunjukkan bahwa meskipun *e-government* melalui aplikasi KNG telah diterapkan, kualitas layanan yang belum optimal menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat masih rendah.

Dengan demikian, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan program Permen Manis di Disdukcapil Kota Bandar Lampung sebagai salah satu upaya strategis dalam mengukur dan meningkatkan pelayanan publik digital. Melalui evaluasi tersebut, kualitas layanan dapat diketahui dari tingkat kinerja pelaksana layanan yang telah diberikan. Dengan demikian, akan diketahui seberapa jauh nilai kepuasan masyarakat berhasil didapatkan dari layanan Permen Manis di

Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Permen Manis Terhadap Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan Permen Manis berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan Permen Manis terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan Permen Manis terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan Permen Manis terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, kegunaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan penambahan ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam mata kuliah manajemen pelayanan publik dan inovasi kebijakan publik. Dalam manajemen pelayanan publik, penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai efektivitas layanan berbasis digital dalam administrasi kependudukan. Sedangkan, dalam inovasi kebijakan publik, penelitian ini dapat berkontribusi dalam memahami bagaimana implementasi inovasi pelayanan digital oleh pemerintah daerah dapat meningkatkan efisiensi

dan aksesibilitas layanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi dalam perbaikan kebijakan layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi.

2. Manfaat Praktis

Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilustrasi, kontribusi pemikiran, serta menjadi referensi bagi Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memperluas pengetahuan, wawasan, dan informasi, baik bagi penulis secara pribadi maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki kontribusi penting bagi peneliti, karena dapat dijadikan sebagai acuan dalam merancang tahapan penelitian secara terstruktur, baik dalam aspek konseptual maupun teoritis. Melalui telaah atas studi-studi yang relevan dengan topik penelitian ini, peneliti dapat memperluas landasan teori yang digunakan, sehingga proses analisis menjadi lebih menyeluruh dan sistematis. Selain itu, penelitian terdahulu juga berfungsi sebagai sumber data pelengkap yang relevan untuk memperkuat argumen dalam studi ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai rujukan dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Hasil	Perbedaan Penelitian
1.	Yakub Fisabillilah (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dengan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebraon Kota Surabaya.	Berdasarkan hasil penelitian, nilai koefisien determinasi sebesar 0,982 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi dominan terhadap variabel dependen, yaitu sebesar 98,2%. Adapun sisanya sebesar 1,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.	Rujukan yang digunakan dalam indikator penelitian setiap variabel, kemudian lokus penelitian di Disdukcapil Kota Bandar Lampung, sedangkan penelitian ini di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya.
2.	Vania Berliana (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Efisiensi (X1) dengan Kepuasan Masyarakat, selanjutnya adanya pengaruh yang signifikan antara Responsif (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat, namun pada variabel Non Partisan tidak terdapatnya pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan(X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).	Peneliti menggunakan indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung), <i>Reliability</i> (Keandalan), <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan), <i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Emphaty</i> (Empati) untuk mengukur kualitas layanan. Sedangkan penelitian ini menggunakan indikator efisiensi, responsif, dan Non Partisan.

3.	Lubis & Wiro (2024), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.	Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien sebesar 0,843 berdasarkan analisis jalur (Path Analysis). Nilai t-statistik sebesar 23,209 jauh melampaui t-tabel 1,29, sehingga menunjukkan signifikansi tinggi ($p < 0,001$). Nilai R Square sebesar 0,711 mengindikasikan bahwa sebesar 71,1% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya sebesar 28,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Oleh karena itu, perlu adanya penguatan pengawasan mutu layanan serta peningkatan kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengkaji lebih dalam upaya peningkatan layanan, khususnya dalam proses pembuatan e-KTP dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.	Peneliti menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teknik <i>random sampling</i> .
----	---	---	--

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan pada tabel 1, dapat disimpulkan bahwa yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat dilihat dari rujukan yang digunakan dalam indikator penelitian setiap variabel, lokus penelitian, teori penelitian, dan teknik pengambilan sampel. Adapun *research gap* dalam penelitian ini adalah penelitian ini mengkaji implementasi pelayanan daerah yang berasal dari kebijakan lokal, seperti Permen Manis yang ditetapkan melalui Keputusan Wali Kota Bandar Lampung dan tercatat dalam Indeks Inovasi Daerah (IID). Penelitian terdahulu juga belum ada yang mengaitkan program lokal tersebut dengan kerangka kebijakan nasional, seperti Permendagri No. 7 Tahun 2019. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis pengaruh kualitas layanan Permen Manis terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Selain itu, penelitian ini tidak hanya mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, tetapi juga menggunakan kombinasi indikator dari Parasuraman dkk.

(1988) dan Semil (2018). Hal tersebut memberikan perspektif baru dalam mengukur kualitas layanan berbasis digital di sektor administrasi publik.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara sistematis dan dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu yang memiliki tujuan untuk membantu menyiapkan atau memenuhi kebutuhan serta kepentingan orang lain atau masyarakat luas (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Menurut Kotler (2002), pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang memberikan manfaat dalam suatu organisasi atau entitas, yang mampu menciptakan kepuasan meskipun tidak menghasilkan produk dalam bentuk fisik. Pelayanan juga dipahami sebagai proses atau rangkaian interaksi yang berlangsung secara langsung, baik antara individu maupun secara fisik, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada masyarakat (Ridwan & Sudrajat, 2020).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara, serta penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga Administrasi Negara (2016) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani kebutuhan individu, masyarakat, dan organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan (Rahmadana dkk., 2020). Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas atau kegiatan yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat (Trisantosa, 2022).

Pelayanan publik merupakan suatu pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditentukan (Kurniawan, 2017). Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri, maupun oleh lembaga non-pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang serta jasa (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintahan atau korporasi publik guna memperkuat demokrasi serta hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, dan memperdalam kepercayaan pada pemerintahan (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memiliki tujuan untuk terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selain itu, tujuan utama dari sebuah pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat yaitu mengenai kepuasan masyarakat. Dengan demikian, survei kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolak ukur bagi para instansi pemerintahan dalam evaluasi pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dari sebelumnya (Sulistiyowati dkk., 2022).

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan atau aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah atau organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai upaya pemerintah dalam menyediakan layanan administratif yang mudah, cepat, transparan, serta dapat diakses oleh seluruh masyarakat baik secara digital maupun secara langsung (UU Nomor 25 Tahun 2009). Inovasi layanan digital seperti

Permen Manis memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat dalam pengelolaan dokumen kependudukan secara daring.

Mahmudi (2007) berpendapat bahwa terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan harus mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan, merupakan hal penting dalam hal teknis dan administrasi bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang dapat merugikan masyarakat.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk, yaitu produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana serta prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
6. Keamanan proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Hal tersebut berarti tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.
7. Kemudahan akses tempat, lokasi, dan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
8. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan sebagainya.

Taufiqurokhman dan Satispi (2018) mengemukakan bahwa pelayanan publik yang ideal perlu didasarkan pada sejumlah prinsip utama.

1. Prinsip transparansi, yang mengharuskan setiap informasi layanan dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat.
2. Prinsip akuntabilitas, yaitu pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku.

3. Prinsip kondisional, yang berarti pelayanan harus menyesuaikan dengan kemampuan serta situasi dari petugas maupun penerima layanan, dengan tetap menjunjung efisiensi dan efektivitas.
4. Prinsip partisipatif, yang mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan, dengan memperhatikan kebutuhan, harapan, dan aspirasi mereka.
5. Asas kesetaraan hak, yang menjamin perlakuan adil tanpa diskriminasi terhadap latar belakang sosial, ekonomi, maupun identitas pribadi.
6. Asas keseimbangan antara hak dan kewajiban, yang mengharuskan kedua belah pihak, baik penyedia maupun penerima layanan, menjalankan perannya secara proporsional dalam proses pelayanan publik.

Tabel 2. Perkembangan Konsep Pelayanan Publik

Tahun	Tokoh/Penulis	Konsep/Definisi yang Diperkenalkan	Keterangan
2002	Kotler	Pelayanan sebagai aktivitas menguntungkan yang tidak terikat produk fisik.	Fokus pada kepuasan sebagai hasil dari interaksi layanan.
2007	Mahmudi	Standar prosedur pelayanan publik yang terdiri dari 8 dimensi, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan proses dan prouk pelayanan publik, kemudahan akses tempat, dan kenyamanan lingkungan.	Menekankan pada prosedur dan efisiensi pelayanan.
2017	Kurniawan	Pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan berdasarkan prosedur.	Konteks organisasi publik yang terstruktur.
2018	Taufiqurokhman dan Satispi	Enam asas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.	Menekankan prinsip-prinsip etik dan keadilan dalam layanan publik.
2020	Suryantoro dan Kusdyana	Pelayanan publik sebagai upaya memenuhi hak masyarakat dengan prosedur.	Disertai prinsip keadilan, efisiensi, dan partisipasi masyarakat.

2020	Muliawaty dan Hendryawan	Pelayanan publik memperkuat demokrasi, HAM, dan kepercayaan publik.	Hubungan pelayanan publik dengan tata kelola demokratis.
2022	Trisantosa	Pelayanan publik sebagai aktivitas birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat	Menegaskan kembali fungsi administrasi dalam pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pendapat pada tabel 2, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan sistematis yang diselenggarakan oleh pemerintah atau organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan efisiensi. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan administratif, namun juga harus menjamin kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, teori-teori tersebut memberikan fondasi konseptual dalam memahami pelayanan publik dari aspek prosedural, etis, dan sistematis.

2.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kunci keberhasilan dalam mempertahankan keunggulan kompetitif (Maharani & Idris, 2023). Menurut Kotler (2018), kualitas layanan merupakan suatu pendekatan mendasar yang diadopsi oleh perusahaan untuk mencapai peningkatan berkelanjutan dalam kualitas produk, layanan, dan proses mereka (Ramadhan dkk., 2023). Wyckof (dalam Nurdin, 2019) berpendapat bahwa kualitas layanan atau jasa dapat dikatakan sebagai tingkat keunggulan yang diinginkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kemauan konsumen. Hal tersebut memiliki arti apabila layanan atau jasa yang didapatkan (*perceived service*) sesuai dengan yang diinginkan, maka kualitas layanan atau jasa akan dipandang baik dan memuaskan (Gunawan, 2016). Selain itu, kualitas layanan juga dapat dikatakan sebagai segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini dimaknai sebagai *service* atau jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan

keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap serta sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Widjoyo, 2014).

Kualitas pelayanan publik adalah suatu usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen, baik berupa barang maupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pelanggan (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Menurut Dwiyanto (2006), kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik dalam rangka memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa, baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi. Sementara, menurut Hardiansyah (2011), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dan penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut (Along, 2020). Putra (2019) berpendapat bahwa ada tiga faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik (Sholihin, 2020), yaitu:

1. Faktor Organisasi

Organisasi publik merupakan organisasi terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara dan memiliki kewenangan yang terlegitimasi di bidang politik, administrasi pemerintahan, serta hukum secara terlembaga, sehingga memiliki kewajiban melindungi warga negaranya dan melayani keperluannya.

2. Faktor Aparat

Aparatur negara merupakan alat kelengkapan negara, terutama meliputi bidang kelembagaan, taat pelaksanaan, dan kepegawaian yang memiliki tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

3. Faktor Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan merupakan prosedur atau tata cara untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki serta melibatkan sumber daya manusia yang ada.

Ibrahim (2008) berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan, dan kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik (Januar, 2023). Untuk mencapai kepuasan tersebut, kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator, yaitu:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang sifatnya terbuka, mudah, serta dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima pelayanan sesuai prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apapun, terutama suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan sebagainya.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Parasuraman dkk. (1988) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dalam (Astuti, 2007).

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dimensi bukti langsung mencakup berbagai aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, dan media komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Keberadaan unsur-unsur fisik ini menjadi representasi nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara, di mana tampilan yang disajikan akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan (Along, 2020).

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji layanan secara konsisten, tepat waktu, akurat, serta memberikan hasil yang

memuaskan. Menurut Along (2020), kehandalan mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan, yang ditunjukkan melalui kesesuaian antara waktu pelaksanaan, metode pelayanan, dan standar yang telah ditetapkan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan mencerminkan kemampuan serta kesiapan pegawai layanan dalam memberikan bantuan secara cepat dan sigap ketika masyarakat membutuhkan. Menurut Sulistiyowati (2018), dimensi ini juga menunjukkan adanya komitmen penyedia layanan untuk merespons permintaan atau keluhan pengguna jasa dengan segera, sebagai wujud kepedulian terhadap kebutuhan penerima layanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan secara sopan dan meyakinkan, sehingga mampu membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Menurut Putro dkk. (2014), dimensi ini meliputi pemahaman pegawai terhadap produk secara akurat, sikap ramah dan perhatian selama berinteraksi, keterampilan dalam menyampaikan informasi secara jelas, serta kemampuan dalam menciptakan rasa aman dan keyakinan bagi pengguna terhadap institusi penyedia layanan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu menjalin komunikasi yang efektif, menunjukkan perhatian personal, serta memahami kebutuhan spesifik dari pengguna layanan. Sulistiyowati (2018) menyatakan bahwa empati juga mengacu pada kemampuan organisasi dalam menempatkan diri pada posisi pelanggan, merespons permasalahan yang mereka hadapi, serta memberikan pelayanan yang bersifat personal dan fleksibel, termasuk dalam hal pengaturan waktu operasional yang sesuai dengan kenyamanan pengguna.

Suryantoro & Kusdyana (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dievaluasi melalui tiga dimensi utama.

1. Responsivitas, yang menggambarkan sejauh mana suatu organisasi mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas layanan, serta

merancang program-program pelayanan yang sesuai dengan aspirasi dan kondisi nyata masyarakat.

2. **Responsibilitas**, yaitu berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan kegiatan pelayanan dengan prinsip-prinsip administrasi yang berlaku serta konsistensinya terhadap kebijakan organisasi, baik yang dinyatakan secara eksplisit maupun tersirat.
3. **Akuntabilitas**, yang merujuk pada sejauh mana pelaksanaan kebijakan dan aktivitas organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan kepada pemangku kepentingan, khususnya kepada pejabat politik yang telah dipilih secara demokratis oleh masyarakat.

Tabel 3. Perkembangan Konsep Kualitas Layanan

Tahun	Tokoh/Penulis	Konsep/Definisi yang Diperkenalkan	Keterangan
1988	Parasuraman dkk.	Teori SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu bukti langsung (<i>tangibles</i>), keandalan (<i>reliability</i>), ketanggapan (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>).	Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini.
2006	Dwiyanto	Kualitas sebagai kemampuan organisasi dalam memberi pelayanan yang memuaskan.	Fokus birokrasi publik.
2008	Ibrahim	Terdapat 6 indikator dalam mengukur kualitas layanan, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.	Konteks dinamis dalam kualitas layanan.
2019	Putra (dalam Sholihin, 2020)	Tiga faktor yang memengaruhi pelayanan publik, yaitu organisasi, aparat, dan sistem pelayanan.	Menjelaskan faktor internal dan sistematis yang mempengaruhi kualitas layanan.
2020	Suryantoro dan Kusdyana	Terdapat 3 dimensi, yaitu responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas.	Relevan untuk pelayanan berbasis teknologi.

Berdasarkan berbagai definisi pada tabel 3, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dapat dimaknai sebagai tingkat keunggulan yang dicapai oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen melalui penyediaan barang atau jasa yang optimal. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan menggambarkan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar teknis dan administrasi, namun juga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, kualitas layanan juga menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur keberhasilan organisasi dalam membangun kepercayaan dan menjaga loyalitas konsumen atau masyarakat.

Penelitian ini menggunakan dimensi yang sesuai dengan pandangan yang diuraikan oleh Parasuraman dkk. (1988) untuk menggambarkan variabel kualitas layanan. Dimensi tersebut meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi-dimensi ini relevan dengan pelayanan digital seperti Permen manis, karena mencakup aspek teknologi, interaksi petugas, dan kepercayaan masyarakat. Selain itu, teori ini digunakan karena memberikan kerangka yang jelas dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap layanan yang ideal dan pengalaman nyata yang diterima oleh masyarakat, sehingga dapat menjadi dasar dalam mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara digital.

2.4 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Sarjono (2007), adalah suatu perbandingan antara harapan yang diinginkan tentang pelayanan pegawai, kompetensi tenaga ahli yang didukung oleh sarana prasarana, serta kepemimpinan dengan apa yang mereka rasakan setelah mendapatkan pelayanan (Verriana & Anshori, 2017). Tuuk, dkk (2019) berpendapat bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah mengkomparasikan jika konsumen puas dengan kualitas produk atau layanan, maka konsumen dapat memilih antara manfaat yang diperoleh dan kebutuhan pelanggan, sehingga besar peluang konsumen dalam jangka yang lama

(Hidayatullah, 2022). Sedangkan, Pasolong (2010) berpendapat bahwa kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik memiliki peran penting, sebab adanya hubungan dengan kepercayaan masyarakat (Sulistiyowati dkk., 2022). Hal tersebut dapat dimaknai dengan semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai suatu kondisi emosional positif yang muncul dari hasil evaluasi individu atau kelompok terhadap layanan yang diberikan oleh sebuah organisasi publik. Kondisi tersebut tercipta ketika harapan masyarakat terhadap kualitas layanan, kompetensi petugas, dan ketersediaan sarana prasarana terpenuhi atau bahkan terlampaui. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat dapat mencerminkan sejauh mana pemerintah atau organisasi publik berhasil memahami kebutuhan dan harapan masyarakat secara holistik, baik melalui peningkatan kualitas tata kelola maupun pemberdayaan sumber daya yang optimal.

Barnes (2003) mengemukakan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa maupun terhadap organisasi dilihat dalam lima level (Januar, 2023), yaitu:

1. Layanan atau produk inti, yang merupakan inti dari penawaran lembaga atau organisasi dan mencerminkan esensi manfaat yang diberikan kepada pengguna.
2. Sistem serta layanan pelengkap, yaitu berbagai fasilitas tambahan yang dirancang untuk memperkuat fungsi utama dari produk atau layanan yang ditawarkan.
3. Kinerja teknis, yang mencerminkan seberapa tepat organisasi dalam merancang dan menyajikan layanan utama serta komponen pendukungnya.
4. Interaksi antara penyedia layanan dan pengguna, yang melibatkan komunikasi secara langsung maupun melalui media digital dan sangat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.
5. Aspek emosional, yaitu upaya menciptakan pengalaman layanan yang menyenangkan dan membangun emosi positif dalam diri pengguna.

Menurut Semil (2018), untuk mengukur kepuasan masyarakat terdiri dari beberapa unsur, yaitu:

1. Kenyamanan (*Convenience*), berkaitan dengan tingkat kemudahan dan kenyamanan yang dirasakan masyarakat dalam mengakses layanan publik, seperti efisiensi waktu, lokasi yang strategis, dan proses yang sederhana.
2. Keamanan (*Security*), merupakan keamanan yang dirasakan oleh masyarakat saat menerima layanan, baik dari segi perlindungan data pribadi, fisik, maupun jaminan terhadap kualitas hasil pelayanan.
3. Perhatian Pribadi (*Personal attention*), merupakan penyedia layanan memberikan perhatian khusus kepada kebutuhan individu pengguna layanan, sehingga masyarakat merasa dihargai dan diprioritaskan.
4. Pendekatan Pemecahan Masalah (*Problem solving approach*), berkaitan dengan layanan informasi yang jelas dan tanggap atas keluhan masyarakat.
5. Keadilan (*Fairness*), yakni masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama rata untuk semua orang dan tidak membedakan sesuai dengan prosedur.
6. Tanggungjawab Keuangan (*Fiscal responsibility*), merupakan ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pemerintah daerah menyediakan pelayanan sebagaimana mestinya menggunakan anggaran secara bertanggung jawab, serta transparan atas keuangan.
7. Pengaruh Masyarakat (*Citizen influence*), yakni ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa mereka dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah daerah, misalnya ada kotak saran untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Moenir (2012) menjelaskan bahwa terdapat empat persyaratan pokok untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik (Sholihin, 2020), yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan, meliputi bagaimana sikap serta atribut petugas dalam melayani masyarakat.

2. Cara menyampaikan sesuatu yang berhubungan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan akurat.
3. Waktu penyampaian yang tepat, yaitu setiap kekurangan dari pelayanan yang ada disampaikan dengan lugas dengan cara menjelaskan sesuai prosedur pelayanan.
4. Keramahmatan, berhubungan dengan nada dan intonasi berbicara secara profesional, tersenyum, serta lugas.

Tabel 4. Perkembangan Konsep Kepuasan Masyarakat

Tahun	Tokoh/Penulis	Konsep/Definisi yang Diperkenalkan	Keterangan
2003	Barnes	Terdapat lima indikator kepuasan masyarakat, yaitu produk inti, sistem dan layanan pendukung, performa teknis, elemen interaksi dengan pelanggan, dan elemen emosional.	Pendekatan holistik terhadap kepuasan.
2007	Sarjono (dalam Verriana)	Kepuasan sebagai hasil perbandingan antara harapan dan realitas.	Dasar teori evaluasi kepuasan.
2010	Pasolong	Kepuasan terkait dengan kepercayaan terhadap organisasi publik.	Hubungan kepuasan dan legitimasi publik.
2018	Semil	Terdapat tujuh indikator kepuasan masyarakat, yaitu kenyamanan (<i>convenience</i>), keamanan (<i>security</i>), perhatian pribadi (<i>personal attention</i>), pendekatan pemecahan masalah (<i>problem solving approach</i>), keadilan (<i>fairness</i>), tanggungjawab keuangan (<i>fiscal responsibility</i>), pengaruh masyarakat (<i>citizen influence</i>).	Digunakan dalam penelitian ini sebagai indikator.
2019	Tuuk dkk.	Kepuasan sebagai evaluasi manfaat jangka panjang.	Fokus pada keberlanjutan layanan.

2020	Moenir	Terdapat empat syarat meningkatkan kepuasan masyarakat, yaitu tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu, waktu penyampaian yang tepat, dan keramahmatan.	Fokus pada perilaku dan komunikasi layanan.
------	--------	---	---

Penelitian ini menggunakan dimensi dan indikator yang sesuai dengan pandangan yang diuraikan oleh Semil (2018) untuk menggambarkan variabel kepuasan masyarakat. Dimensi tersebut meliputi kenyamanan (*convenience*), keamanan (*security*), perhatian pribadi (*personal attention*), pendekatan pemecahan masalah (*problem solving approach*), keadilan (*fairness*), tanggungjawab keuangan (*fiscal responsibility*), pengaruh masyarakat (*citizen influence*). Teori ini digunakan dalam penelitian ini karena mampu menggambarkan sejauh mana layanan Permen manis di Disdukcapil Kota Bandar Lampung dapat memenuhi harapan masyarakat, baik dari segi kemudahan akses, transparansi, hingga partisipasi masyarakat dalam perbaikan layanan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

2.5 Permen Manis

Permen Manis adalah singkatan dari Pelayanan melalui *Online* Masyarakat Duduk Manis. Permen Manis juga merupakan inovasi program layanan daring yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus mendatangi kantor Disdukcapil secara langsung (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, 2024). Permen Manis ini diluncurkan karena kebutuhan akan layanan administrasi kependudukan yang efisien dan efektif. Melalui Permen Manis masyarakat Kota Bandar Lampung dapat mengajukan permohonan dokumen secara *online* seperti kartu keluarga, akta kelahiran, kartu identitas anak, dan sebagainya. Masyarakat dapat mengakses layanan Permen Manis melalui situs resmi Disdukcapil Kota Bandar Lampung, yaitu <https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id>. Masyarakat yang akan

menggunakan layanan ini harus mendaftar dan membuat akun terlebih dahulu. Setelah memiliki akun, masyarakat atau pengguna dapat mengajukan permohonan dengan mengunggah dokumen persyaratan yang dibutuhkan.

Pada *website* Permen Manis menyediakan berbagai layanan, sebagai berikut:

1. 3 in 1 Baru Menikah: Pembuatan Kartu Keluarga untuk orang tua, mertua, dan pasangan yang baru menikah.
2. 3 in 1 Baru Lahir: Pembuatan Kartu keluarga, Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak untuk bayi yang baru lahir.
3. Kartu Keluarga
4. Akta Kelahiran
5. Kartu Identitas Anak
6. Akta kematian
7. Kartu Tanda Penduduk
8. Surat Keterangan Pindah (SKPWN): Pengurusan surat keterangan pindah bagi warga yang datang dari luar daerah.

2.6 Pengaruh antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Masyarakat

Kualitas layanan adalah salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat mencerminkan kemampuan suatu institusi atau organisasi publik dalam pemenuhan kebutuhan pengguna layanan dan membangun kepercayaan serta loyalitas masyarakat. Ketika layanan yang diberikan oleh suatu organisasi mampu memenuhi kebutuhan harapan masyarakat, hal ini akan mewujudkan pengalaman positif yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Layanan yang berkualitas dan konsisten juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi, sehingga dapat menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Namun, apabila masyarakat merasa bahwa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka akan muncul ketidakpuasan. Ketidakpuasan tersebut dapat menimbulkan penurunan loyalitas masyarakat terhadap organisasi, bahkan memengaruhi citra institusi secara keseluruhan. Dengan demikian, penting bagi

setiap organisasi untuk memastikan kualitas layanan selalu ditingkatkan melalui pendekatan yang responsif dan inovatif guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.7 Kerangka Pikir

Penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam administrasi pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja penyelenggaraan pemerintahan. Namun dalam praktiknya, pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini mendorong perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, khususnya dalam pelayanan administrasi.

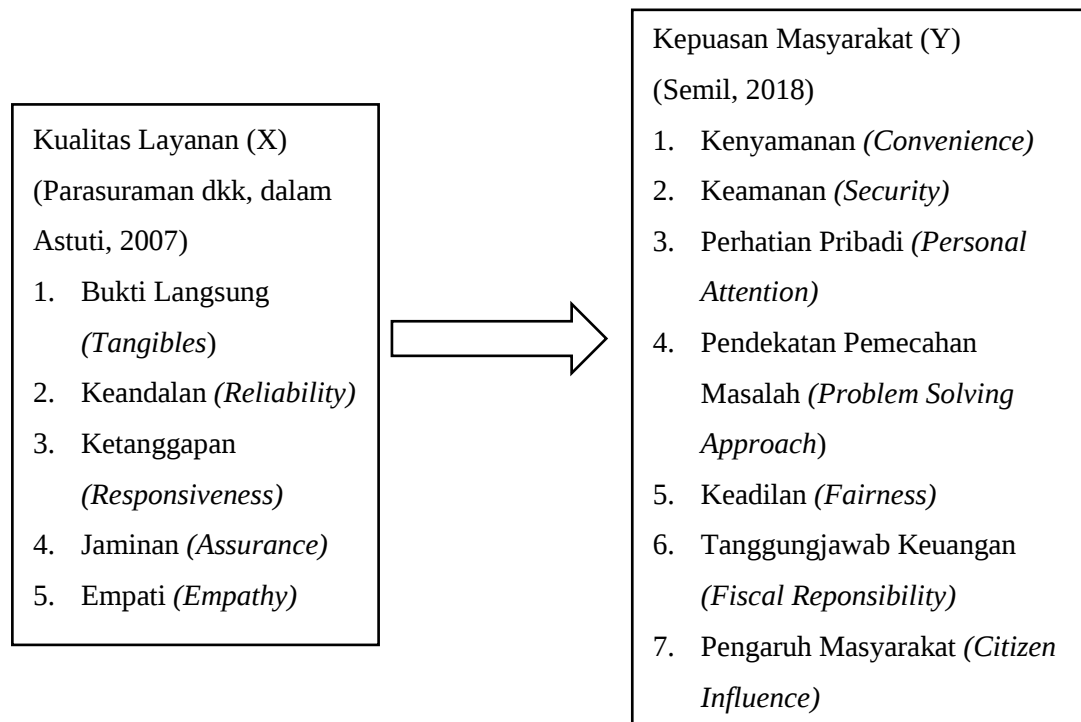
Permasalahan pelayanan publik semakin kompleks dengan adanya tuntutan digitalisasi. Pemerintah merespons hal ini dengan mengeluarkan kebijakan berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *Online*. Kebijakan ini mendorong seluruh Disdukcapil di Indonesia untuk menyediakan layanan digital yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses. Salah satu implementasi dari kebijakan tersebut adalah program Permen Manis (Pelayanan melalui *Online* Masyarakat Duduk Manis) oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Program ini merupakan inovasi layanan yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan dari rumah. Namun, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap pengguna layanan Permen manis pada 22 Agustus 2024, ditemukan beberapa persoalan di lapangan seperti sulitnya mengakses sistem, gagal unggah dokumen, serta respon layanan yang lambat. Beberapa masyarakat bahkan lebih memilih datang langsung ke kantor, karena tidak terbiasa dengan sistem *online* atau gagap teknologi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam penyelenggaraan layanan digital tersebut.

Penjelasan mengenai pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan dari Parasuraman dkk.

(dalam Astuti, 2007), kualitas layanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi ini merupakan tolak ukur dalam menilai baik atau tidaknya kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna layanan. Selain itu, menurut Semil (2018) kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dipengaruhi oleh tujuh dimensi, yaitu kenyamanan (*convenience*), keamanan (*security*), perhatian pribadi (*personal attention*), pendekatan pemecahan masalah (*problem solving approach*), keadilan (*fairness*), tanggungjawab keuangan (*fiscal responsibility*), pengaruh masyarakat (*citizen influence*). Kedua teori ini digunakan untuk merumuskan variabel penelitian dan menyusun instrumen pengumpulan data.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan Permen Manis di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Instrumen yang digunakan diadaptasi dari indikator-indikator teori yang telah disebutkan dan diuji validitas serta reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran logis dan sistematis mengenai pengaruh kualitas layanan Permen Manis terhadap kepuasan masyarakat. Proses berpikir peneliti dimulai dari mengidentifikasi permasalahan di lapangan berdasarkan fakta dan fenomena, merumuskan permasalahan dengan dasar teori yang relevan, melakukan pengumpulan dan analisis data, hingga menarik kesimpulan yang dapat digunakan sebagai masukan untuk perbaikan kebijakan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian tersebut yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa kerangka penelitian menunjukkan semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Kerangka penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pikir

2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. H_1 = Kualitas layanan Permen Manis berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.
2. H_0 = Kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif dengan tingkat analisis eksplanatori, karena dalam penelitian ini ingin mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen (Bacon-Shone, 2020). Metode penelitian ini menggunakan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah skala psikometrik yang sering digunakan dalam kuesioner atau angket, serta menjadi salah satu skala yang paling umum diterapkan dalam penelitian berbasis survei. Skala likert pertama kali dikembangkan oleh Rensis Likert (Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017).

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang dilakukan dengan cara merumuskan topik secara jelas, mengajukan pertanyaan yang spesifik dan sempit, mengumpulkan data berbentuk angka dari responden, menganalisis data tersebut dengan teknik statistik, serta melaksanakan proses penelitian secara objektif dan bebas dari bias (Creswell, 2012). Sedangkan, Bacon-Shone (2020) berpendapat bahwa penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang sistematis dan tidak bias dalam memecahkan masalah, yaitu dengan menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis melalui pengumpulan data yang dapat diverifikasi secara empiris. Alasan peneliti menggunakan metode tersebut, karena penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan serta menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat secara objektif dan terukur. Selain itu, pendekatan kuantitatif juga memungkinkan penelitian ini memperoleh data yang bersifat numerik, sehingga hasil analisis dapat diuji secara statistik guna mengidentifikasi hubungan antar variabel.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang beralamatkan di Jalan Dokter Susilo No. 1A, Sumur Batu, Kecamatan Teluk Betung, Bandar Lampung. Disdukcapil Kota Bandar Lampung memiliki tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah kota, khususnya pada bagian administrasi kependudukan. Alasan lain peneliti memilih lokasi tersebut sebagai lokasi penelitian dikarenakan Permen Manis menjadi salah satu program unggulan Disdukcapil dan mendapatkan juara dalam kategori Indeks Inovasi Daerah (IID). Akan tetapi, pada lokasi ini ditemukannya fenomena dan permasalahan terkait pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara online. Hal ini berupa terjadi ketimpangan dalam pelaksanaannya yang mana para pengguna Permen Manis harus tetap ke kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung untuk melakukan administrasi kependudukan. Dengan demikian, hal tersebut dapat berpengaruh dengan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan.

3.3 Alat dan Objek Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi panduan kuesioner, alat tulis, kamera, perekam suara, laptop, *microsoft excel*, *software IBM SPSS Statistics 26*. Sedangkan objek pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Permen Manis di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek, serta memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Populasi dapat dimaknai sebagai sekumpulan objek atau subjek yang terdapat dalam suatu wilayah, serta memenuhi kriteria permasalahan yang akan diteliti (Syahroni, 2022). Populasi dari penelitian ini adalah pengguna layanan Permen Manis di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Namun, untuk mengefisiensi waktu dan biaya dalam penelitian, populasi difokuskan pada pengguna layanan

administrasi dasar yang terdiri dari KK, KTP, dan KIA, serta yang berusia 18 sampai 64 tahun. Dokumen tersebut merupakan kebutuhan dasar bagi semua penduduk, sehingga kualitas layanan dalam pengurusannya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan data jumlah pengguna layanan administrasi dasar yang meliputi KK, KTP, dan KIA di Disdukcapil Kota Bandar Lampung 2024 yang didapatkan oleh peneliti yaitu 30.364 pengguna, dengan pembagian sebagai berikut.

Tabel 5. Data Pengguna Layanan Administrasi Dasar Periode 2024

No.	Keterangan	Jumlah
1	Kartu Keluarga (KK)	26.272
2	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	1.920
3	Kartu Identitas Anak (KIA)	2.172
	Jumlah	30.364

Sumber: Disdukcapil Kota Bandar Lampung, 2025

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan atribut yang ditemukan dalam populasi yang lebih besar (Sihotang, 2023). Menurut Creswell (2018), sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap mewakili untuk dilibatkan dalam penelitian (Sholihin, 2020). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2014). Teknik ini dipilih karena tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel, melainkan ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Kriteria sampel dalam penelitian ini meliputi pengguna layanan Permen Manis berusia antara 18-64 tahun, memiliki pendidikan terakhir minimal SD, memiliki pekerjaan atau aktivitas tetap, pernah menggunakan layanan Permen Manis minimal satu kali, dan menggunakan layanan tersebut untuk mengurus dokumen KK, KTP, atau KIA. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Cochran (1991), karena populasi dalam penelitian berjumlah besar. Selain itu, dalam menentukan besarnya sampel rumus Cochran tidak hanya mempertimbangkan tingkat kepercayaan (α), tetapi juga

memasukkan karakteristik yang terdapat pada populasi. Adapun rumus tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{\frac{t^2 \cdot p \cdot q}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 \cdot p \cdot q}{d^2} - 1 \right)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

t = Tingkat kepercayaan (digunakan 95% sehingga nilai t = 1,96)

d = Taraf kesalahan (*error*) sebesar 0,05 (5%)

p = Proporsi populasi (diasumsikan 0,5 jika tidak diketahui)

q = 1 – p

Berikut ini merupakan perhitungan untuk jumlah responden dari pengguna Permen Manis dalam layanan KK, KTP, dan KIA dengan menggunakan rumus Cochran (1991).

$$n = \frac{\frac{t^2 \cdot p \cdot q}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 \cdot p \cdot q}{d^2} - 1 \right)}$$

$$n = \frac{\frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(0,05)^2}}{1 + \frac{1}{30.364} \left(\frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(0,05)^2} - 1 \right)}$$

$$n = \frac{\frac{3,8416 (0,25)}{0,0025}}{1 + \frac{1}{30.364} \left(\frac{3,8416 (0,25)}{0,0025} - 1 \right)}$$

$$n = \frac{\frac{0,9604}{0,0025}}{1 + 0,00003293 \left(\frac{0,9604}{0,0025} - 1 \right)}$$

$$n = \frac{384,16}{1 + 0,00003293 (383,16)}$$

$$n = \frac{384,16}{1 + 0,00003293 (383,16)}$$

$$n = 379,37$$

$$n = 379 \text{ Responden}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui jumlah sampel sebesar 379,37. Sehingga jumlah responden dibulatkan menjadi 379 orang. Pertimbangan sampel yang ditetapkan yaitu masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan administrasi dasar menggunakan Permen Manis yang meliputi KK, KTP, KIA.

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan untuk dipelajari sehingga dapat diperoleh informasi mengenai hal tersebut, kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Dewi, 2023). Variabel penelitian pada dasarnya meliputi semua konstruk konseptual yang dibuat oleh peneliti untuk diselidiki, sehingga memunculkan informasi yang kemudian menghasilkan suatu konklusi (Sihotang, 2023).

3.5.1 Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2017), variabel bebas atau independen merupakan faktor yang dapat memengaruhi atau menjadi pemicu terjadinya perubahan pada variabel lain yang dipengaruhi, yakni variabel terikat. (Elista, 2024). Variabel bebas merupakan variabel yang dapat memengaruhi atau menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (Dewi, 2023). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X).

3.5.2 Variabel Dependen

Variabel terikat atau dependen merupakan komponen utama dalam penelitian yang diamati guna mengetahui dampak dari adanya variabel bebas. Dengan kata lain, variabel ini mengalami perubahan sebagai konsekuensi dari pengaruh variabel independen (Sugiyono, 2014). Dalam konteks penelitian ini, variabel dependen yang diteliti adalah kepuasan masyarakat (Y).

3.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi konseptual variabel memberikan gambaran yang lebih luas mengenai konsep yang akan diukur dalam penelitian, menghubungkan variabel tersebut dengan teori-teori yang relevan. Sedangkan, definisi operasional variabel merupakan pengukuran praktis dan spesifik dari variabel yang telah didefinisikan secara konseptual. Definisi operasional ini merinci bagaimana variabel akan diukur dalam konteks penelitian yang dilakukan, sehingga memudahkan dalam pengumpulan data dan analisis. Menurut Creswell (2012), operasionalisasi variabel harus dijabarkan melalui indikator dan item pertanyaan agar dapat diukur secara sistematis dengan instrumen penelitian.

3.6.1 Definisi Konsep Penelitian

1. Kualitas Layanan Permen Manis

Kualitas layanan merupakan keseluruhan karakteristik layanan yang mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan (Kotler & Keller, 2009). Kualitas layanan dalam Permen Manis menunjukkan sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian bagi masyarakat dalam mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota bandar Lampung.

Menurut Parasuraman dkk (dalam Astuti, 2007) terdapat lima dimensi pokok dalam mengukur kualitas layanan, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Adapun dimensi kualitas layanan tersebut yang relevan dengan layanan Permen Manis, sebagai berikut:

a) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung meliputi ketersediaan infrastruktur digital yang andal, tampilan *website* layanan yang ramah pengguna, serta kelengkapan informasi yang tersedia dalam *website* Permen Manis.

b) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah suatu konsistensi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara daring tanpa adanya kesalahan teknis atau keterlambatan dalam pemrosesan dokumen.

c) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan yaitu kecepatan serta ketepatan pegawai layanan dalam merespons permohonan masyarakat dan memberikan solusi atas kendala teknis yang dihadapi oleh pengguna Permen Manis.

d) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan meliputi keamanan data kependudukan yang tersimpan dalam sistem, serta kompetensi petugas dalam memberikan layanan berbasis digital.

e) Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kepedulian dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti kemudahan bagi kelompok rentan (lansia dan penyandang disabilitas).

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik adalah tingkat perasaan masyarakat setelah mereka menerima pelayanan yang sesuai atau melebihi kebutuhan dan harapannya (Sugiyono, 2014). Kepuasan masyarakat dalam layanan Permen Manis merujuk pada tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pengalaman nyata yang diperoleh saat mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring. Menurut Semil (2018), kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat diukur melalui beberapa dimensi yang mencerminkan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan. Dimensi-dimensi tersebut yang relevan dengan layanan Permen Manis, yaitu:

- a) Kenyamanan (*Convenience*), berkaitan dengan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring tanpa harus datang ke kantor, efisiensi waktu, kemudahan proses pendaftaran, serta aksesibilitas layanan dari berbagai lokasi menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kenyamanan pengguna.
- b) Keamanan (*Security*), merupakan perlindungan data pribadi masyarakat yang tersimpan dalam sistem *online*, keamanan dalam proses pengajuan dokumen agar tidak disalahgunakan, serta kepastian bahwa dokumen yang diterbitkan adalah sah secara hukum.
- c) Perhatian Pribadi (*Personal attention*), merupakan upaya memberikan pelayanan yang lebih personal dengan menyediakan fitur layanan bantuan dan respon cepat dari pegawai layanan dalam menangani kendala atau pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.
- d) Pendekatan Pemecahan Masalah (*Problem solving approach*), berkaitan dengan layanan informasi yang jelas, transparan mengenai prosedur administrasi kependudukan, dan adanya layanan pengaduan *online*.
- e) Keadilan (*Fairness*), yakni memastikan bahwa seluruh masyarakat mendapatkan akses yang sama terhadap layanan administrasi kependudukan, tanpa diskriminasi dalam proses pengajuan dan penerbitan dokumen.
- f) Tanggungjawab Keuangan (*Fiscal responsibility*), Permen Manis berkontribusi dalam efisiensi anggaran pelayanan publik, karena mengurangi biaya operasional seperti pencetakan dokumen fisik.
- g) Pengaruh Masyarakat (*Citizen influence*), Permen Manis memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan saran terhadap peningkatan kualitas layanan, misalnya melalui fitur pengaduan, survei kepuasan, atau kotak saran daring. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa masyarakat ikut berpartisipasi dalam evaluasi dan perbaikan pelayanan publik.

Tabel 6. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Kode Pertanyaan
Kualitas Layanan	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	Tampilan dan kemudahan akses <i>website</i> Permen Manis. Kualitas infrastruktur teknologi dan sistem informasi dalam layanan Permen Manis. Kejelasan informasi pada <i>website</i> Permen Manis.	1. Desain tampilan <i>website</i> Permen Manis mudah dipahami.	KL1
			2. Dalam <i>website</i> Permen Manis terdapat panduan yang jelas.	KL2
			3. <i>Website</i> Permen Manis dapat diakses dengan lancar tanpa mengalami gangguan sistem atau <i>server down</i> .	KL3
			4. Informasi mengenai persyaratan pengajuan dokumen tersedia dengan lengkap di <i>website</i> Permen Manis.	KL4
	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	Konsistensi sistem dalam memproses dokumen kependudukan secara akurat dan cepat.	1. Dokumen yang saya ajukan diproses dengan baik dan benar.	KL5
			2. Dokumen yang saya ajukan diproses sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	KL6
			3. Saya tidak mengalami kesalahan dalam sistem seperti data hilang atau tidak terverifikasi saat mengajukan dokumen.	KL7
			4. Permen Manis selalu memberikan hasil layanan yang sesuai dengan permohonan yang saya ajukan.	KL8

<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kecepatan serta ketepatan pegawai layanan dalam merespons permohonan masyarakat dan memberikan solusi atas kendala teknis yang dihadapi oleh pengguna Permen Manis.	1. Petugas layanan memberikan tanggapan atau respon yang cepat pada saat saya mengalami kendala dalam menggunakan Permen Manis.	KL9
		2. Petugas layanan mudah dihubungi pada saat saya mengalami kendala dalam menggunakan Permen Manis.	KL10
		3. Informasi mengenai perubahan atau status pengajuan dokumen selalu saya terima melalui email atau pemberitahuan dari sistem <i>website</i> Permen Manis.	KL11
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan meliputi keamanan data kependudukan yang tersimpan dalam sistem, serta kompetensi petugas dalam memberikan layanan berbasis digital.	1. Data pribadi yang saya unggah ke sistem Permen Manis terjamin keamanannya dan tidak disalahgunakan.	KL12
		2. Petugas layanan memiliki kompetensi dalam memberikan informasi dan solusi terhadap permasalahan layanan Permen Manis.	KL13
		3. Menurut saya, dokumen yang dikeluarkan melalui Permen Manis sah secara hukum, sama seperti dokumen yang diproses secara langsung.	KL14
<i>Empathy</i> (Empati)	Kepedulian dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti kemudahan bagi kelompok rentan (lansia dan penyandang disabilitas).	1. Terdapat fitur layanan bantuan bagi pengguna yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pengajuan melalui Permen Manis.	KL15
		2. Petugas layanan menunjukkan kepedulian dengan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan saya.	KL16
		3. Permen Manis menyediakan alternatif layanan bagi masyarakat yang kurang menguasai teknologi digital.	KL17

Kepuasan Masyarakat	<i>Convenience</i> (Kenyamanan)	Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan, kejelasan informasi, dan efisiensi waktu yang diperlukan dalam pelayanan.	1. Saya dapat mengakses layanan Permen Manis kapan saja tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung.	KM1
			2. Proses pengajuan dokumen melalui Permen Manis lebih praktis dibandingkan dengan pengurusan secara langsung.	KM2
			3. Layanan Permen Manis menghemat waktu saya dalam mengurus dokumen kependudukan.	KM3
	<i>Security</i> (Keamanan)	Perlindungan data pribadi pengguna, keamanan dalam proses pengunggahan dokumen, dan transparansi penggunaan data oleh sistem.	1. Saya merasa aman dalam mengunggah dokumen pribadi saya melalui sistem Permen Manis.	KM4
			2. Sistem Permen Manis memberikan jaminan bahwa setiap pengajuan dilakukan secara transparan dan terekam dalam sistem.	KM5
	<i>Personal Attention</i> (Perhatian Pribadi)	Sikap ramah dan responsif petugas layanan, dan kesediaan petugas dalam memberikan bantuan teknis.	1. Petugas layanan memberikan bimbingan yang jelas bagi pengguna yang mengalami kendala.	KM6
			2. Saya merasa petugas layanan memahami kebutuhan saya saat menggunakan layanan Permen Manis ini.	KM7
			3. Saya mendapatkan bantuan yang memadai saat mengalami kesulitan dalam pengajuan dokumen secara daring.	KM8
	<i>Problem Solving Approach</i> (Pendekatan Pemecahan Masalah)	Kemudahan mengajukan keluhan, respon cepat terhadap keluhan, dan penyelesaian masalah yang efektif.	1. Ketika terjadi kendala dalam pengajuan dokumen, terdapat mekanisme pengaduan yang mudah diakses.	KM9
			2. Keluhan yang saya sampaikan mendapatkan tanggapan yang cepat dari petugas layanan.	KM10

		3. Permen Manis menyediakan fitur pelacakan pengaduan, sehingga saya dapat mengetahui tahap penyelesaiannya.	KM11
<i>Fairness</i> (Keadilan)	Tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan, kesetaraan akses bagi semua pengguna, dan kesesuaian prosedur dengan aturan yang berlaku.	1. Permen Manis tidak membedakan layanan berdasarkan status sosial atau latar belakang ekonomi pengguna.	KM12
		2. Setiap permohonan yang diajukan melalui Permen Manis diproses dengan standar yang sama bagi semua pengguna.	KM13
<i>Fiscal Responsibility</i> (Tanggung jawab Keuangan)	Biaya layanan yang jelas dan wajar, serta transparansi dalam pengelolaan biaya.	1. Tidak ada biaya tambahan atau tersembunyi dalam penggunaan layanan Permen Manis.	KM14
		2. Layanan ini membantu mengurangi biaya transportasi dan waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen secara langsung.	KM15
<i>Citizen Influence</i> (Pengaruh Masyarakat)	Adanya ruang bagi pengguna untuk memberikan umpan balik, dan pengaruh masukan masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan.	1. Saya dapat memberikan masukan atau keluhan terhadap layanan Permen Manis melalui fitur yang tersedia.	KM16
		2. Masukan dari masyarakat ditindaklanjuti dengan perbaikan nyata.	KM17
		3. Permen Manis memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk ikut serta dalam evaluasi dan pengembangan sistem layanan.	KM18

3.7 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian (Khairunnisa, 2021). Selain itu, data primer juga merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau sumber pertama (Syahroni, 2022). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari angket atau kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan administrasi kependudukan melalui Permen Manis di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Permen Manis (Pelayanan melalui *Online Masyarakat Duduk Manis*). Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer yang digunakan dalam metode survei guna mengumpulkan pendapat responden. Kuesioner juga dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi pribadi seperti sikap, pendapat, harapan, serta keinginan responden (Pujihastuti, 2010). Dalam kuesioner yang disusun, terdapat sejumlah pernyataan yang berkaitan dengan proses pelayanan menggunakan Permen manis dan sejauh mana kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap program tersebut.

Kuesioner disusun dalam bentuk *Google Form* dan disebarluaskan melalui dua metode, yaitu daring dan luring. Secara daring, link kuesioner disebarluaskan melalui media sosial dan *WhatsApp* kepada masyarakat Kota Bandar Lampung yang menggunakan layanan Permen Manis. Secara luring, peneliti juga hadir langsung di lapangan, khususnya di kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung, untuk menemui langsung para pengguna layanan dan meminta kesediaan mereka mengisi kuesioner secara manual melalui gawai atau secara lisan apabila mengalami kendala teknologi. Penyebaran kuesioner berlangsung selama 17 hari, yaitu sejak 14 April hingga 30 April 2025.

Selama proses pengumpulan data, peneliti menghadapi beberapa kendala di lapangan. Di antaranya adalah penolakan dari beberapa responden untuk mengisi kuesioner, keterbatasan kemampuan teknologi dari sebagian masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, serta lambatnya respon terhadap penyebaran daring yang mengharuskan peneliti melakukan tindak lanjut secara berkala agar data dapat terkumpul secara optimal.

Setiap pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala likert untuk mengukur sikap dan persepsi responden. Skala Likert memungkinkan responden untuk memilih jawaban berdasarkan tingkat persetujuan terhadap pernyataan yang disajikan. Menurut Sugiyono (2014), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert memiliki tingkatan dari sangat positif hingga sangat negatif. Adapun bobot jawaban yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7. Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert

Keterangan	Arti	Angka
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
S	Setuju	3
SS	Sangat Setuju	4

Sumber: Sugiyono (2014)

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis kuantitatif, yaitu dalam bentuk tabulasi, interpretasi statistik, dan disertai dengan penjelasan naratif serta kesimpulan berdasarkan hasil temuan di lapangan. Pengolahan data dilakukan dengan mengkategorikan jawaban berdasarkan nilai rata-rata (mean) menggunakan skala interval. Adapun dasar interpretasi skor rata-rata dalam variabel penelitian ini disusun menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai skro tertinggi} - \text{Nilai skor terendah}}{\text{Banyak Kelas}} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Tabel 8. Dasar Interpretasi Skor Rata-rata dalam Variabel Penelitian

Arti	Angka
Sangat Baik/ Sangat Puas	3,31 – 4,05
Baik/ Puas	2,51 – 3,30
Tidak Baik/ Tidak Puas	1,76 – 2,50
Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas	1,00 – 1,75

Dengan pendekatan ini, penelitian dapat menggambarkan persepsi masyarakat secara objektif terhadap kualitas pelayanan Permen Manis serta tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan administrasi kependudukan secara digital.

3.9 Metode Pengujian Data

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner dalam pengumpulan data. Uji validitas atau uji kesalahan dilakukan guna mengetahui sejauh mana suatu kuesioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang dibutuhkan (Paramita, 2021).

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien validitas

n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor total dari variabel (jawaban responden)

Untuk mempermudah serta mempercepat langkah penelitian ini, maka uji validitas dilakukan dengan bantuan software IBM SPSS *Statistics* 26. Mengukur uji validitas pada penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment*. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen tersebut dikatakan valid. Jika r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Kualitas Layanan Permen Manis	KL1	0,361	0,534	Valid
	KL2	0,361	0,628	Valid
	KL3	0,361	0,548	Valid
	KL4	0,361	0,427	Valid
	KL5	0,361	0,710	Valid
	KL6	0,361	0,585	Valid
	KL7	0,361	0,405	Valid
	KL8	0,361	0,598	Valid
	KL9	0,361	0,782	Valid
	KL10	0,361	0,769	Valid
	KL11	0,361	0,598	Valid
	KL12	0,361	0,747	Valid
	KL13	0,361	0,673	Valid
	KL14	0,361	0,711	Valid
	KL15	0,361	0,724	Valid
	KL16	0,361	0,681	Valid
	KL17	0,361	0,711	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan dalam tabel 9 untuk variabel kualitas layanan Permen Manis (X), seluruh item pertanyaan menunjukkan nilai r hitung yang melebihi nilai r tabel. Dengan demikian, seluruh pernyataan dalam instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan untuk pengukuran variabel yang dimaksud.

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel	Kode	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Kepuasan Masyarakat	KM1	0,361	0,791	Valid
	KM2	0,361	0,801	Valid
	KM3	0,361	0,778	Valid
	KM4	0,361	0,746	Valid
	KM5	0,361	0,640	Valid
	KM6	0,361	0,833	Valid
	KM7	0,361	0,813	Valid
	KM8	0,361	0,837	Valid
	KM9	0,361	0,830	Valid
	KM10	0,361	0,729	Valid
	KM11	0,361	0,718	Valid
	KM12	0,361	0,807	Valid
	KM13	0,361	0,799	Valid
	KM14	0,361	0,683	Valid
	KM15	0,361	0,732	Valid
	KM16	0,361	0,663	Valid
	KM17	0,361	0,634	Valid
	KM18	0,361	0,661	Valid

Berdasarkan Merujuk pada tabel 10 mengenai hasil uji validitas untuk variabel kepuasan masyarakat (Y), seluruh butir pertanyaan menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel. Oleh karena itu, seluruh item pernyataan dalam variabel ini dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam pengukuran penelitian.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas atau keandalan dilakukan guna mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda, apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama pada waktu yang berlainan (Paramita, 2021). Uji reliabilitas juga merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel (Dewi, 2023). Ghazali (2016) berpendapat bahwa suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban

seseorang terhadap pertanyaan selalu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Dewi, 2023). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji reliabilitas menggunakan SPSS dengan metode Cronbach Alpha, dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha >0,60 (Ghozali, dalam Dewi, 2023). Teknik Cronbach Alpha yaitu menghitung koefisien Alpha yang merupakan rata-rata dari koefisien belah dua yang dihitung untuk semua kemungkinan membelah dua item-item score, perumusannya adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right)$$

Keterangan:

r_i = Koefisien reliabilitas

k = Jumlah pertanyaan

$\sum s_i^2$ = Jumlah varian butir

s_i^2 = Varian skor total

Pada penelitian ini untuk menguji reliabilitas menggunakan bantuan komputer dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistic 26*.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kualitas Layanan Permen Manis

Variabel		Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Layanan		0,905	17	Reliabel
Permen Manis (X)				

Berdasarkan tabel 11, hasil uji reliabilitas untuk variabel kualitas layanan Permen Manis (X) menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan tergolong reliabel. Hal ini dibuktikan melalui nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,905, yang melampaui batas minimum reliabilitas sebesar 0,60.

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,953	18	Reliabel

Berdasarkan tabel 12, menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas pada variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat dikatakan reliabel, dikarenakan hasil nilai *cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, yaitu 0,953.

3.10 Teknis Analisis Data

3.10.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Suyono (2018) model regresi linier sederhana adalah model probabilistik yang menyatakan hubungan linier antara dua variabel, yang mana salah satu variabelnya dianggap memengaruhi variabel yang lain (Fahlefi, 2021). Ghozali (2011) berpendapat bahwa uji regresi linier sederhana merupakan uji untuk mengukur kekuatan gubungan antara dua variabel. Uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan Permen Manis terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Selain itu, uji ini juga menunjukkan arah hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas pelayanan

3.10.2 Uji Korelasi

Uji korelasi adalah salah satu teknik dalam statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat hubungan antara dua variabel, tanpa mempermasalahkan apakah salah satu variabel tertentu tergantung kepada variabel lainnya. Melalui analisis ini, diperoleh nilai koefisien korelasi yang mencerminkan kekuatan hubungan antara kedua variabel (Budiwanto, 2017). Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah uji korelasi *Pearson Product Moment*. Uji ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi derajat hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, yang dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi (r). Adapun dasar penarikan kesimpulan dalam uji ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $<0,05$ maka berkorelasi.
- b. Jika nilai signifikansi $>0,05$ maka tidak berkorelasi.

Interpretasi terhadap koefisien korelasi secara konvensional disebutkan oleh Guilford dalam Rosalina, dkk (2023) adalah sebagai berikut.

0,80 – 1,00 : Sangat tinggi
 0,60 – 0,80 : Tinggi
 0,40 – 0,60 : Cukup
 0,20 – 0,40 : Rendah
 0,00 – 0,20 : Sangat rendah

3.10.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini bertujuan untuk menilai apakah model penelitian memenuhi asumsi klasik atau justru mengalami pelanggaran. Oleh karena itu, dilakukan serangkaian uji guna mengidentifikasi potensi penyimpangan terhadap asumsi-asumsi klasik yang berlaku, sebagaimana dijelaskan berikut ini.

1. Uji Normalitas

Normalitas dalam model regresi uji digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah variabel nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Sugiyono (2016) berpendapat bahwa uji normalitas digunakan untuk mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang

akan dianalisis terdistribusi normal (Sholihin, 2020). Sebuah data dikatakan terdistribusi normal, jika nilai residualnya terstandarisasi sebagian besar mendekati rata-ratanya (Zahriyah dkk, 2021).

Dalam pengujian normalitas terdapat dua cara, yaitu menggunakan analisis grafik dan uji statistik (Syafina, 2019). Pengujian normalitas menggunakan analisis grafik yaitu dengan melihat grafik histogram dan normal P-P Plot. Dasar pengambilan keputusan pada grafik histogram adalah jika grafik histogram tidak condong ke kiri dan ke kanan, maka data penelitian berdistribusi normal. Begitupun sebaliknya, jika grafik histogram condong ke kiri dan ke kanan, maka distribusi data dianggap tidak normal. Sedangkan, pada grafik Normal P-P Plot asumsi normalitas terpenuhi apabila titik-titik data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut secara konsisten. Sementara itu, cara menguji normalitas dengan uji statistik adalah dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria, sebagai berikut.

- a. Apabila nilai signifikan $p > 0,05$ maka data terdistribusi normal.
- b. Apabila nilai signifikan $p < 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Santoso (2010) berpendapat bahwa linieritas merupakan keadaan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dalam range variabel independen tertentu (Sahri, 2022). Uji linieritas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linear atau tidak. Dengan kata lain, apakah hubungan antar variabel yang akan dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak (Januar, 2023). Linieritas dapat diuji dengan menggunakan scatter plot (diagram pencar). Adapun dasar pengambilan keputusan uji linieritas menggunakan scatterplot adalah sebagai berikut (Septiani, 2020).

- a. Asumsi linieritas dikatakan sudah terpenuhi apabila pola titik pada scatterplot menunjukkan hubungan yang teratur, baik berupa garis lurus yang mengarah dari kiri bawah ke kanan atas (hubungan positif)

maupun kanan bawah ke kiri atas (hubungan negatif). Jika pola titik membentuk garis lurus dari kiri atas ke kanan bawah maka hubungan liniernya negatif.

- b. Asumsi linieritas dikatakan tidak terpenuhi apabila pola sebaran titik tidak membentuk suatu pola yang jelas atau acak.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat variansi residual yang tidak konstan antar satu observasi dengan observasi lainnya dalam model regresi. Jika variansi residual antar observasi bersifat konstan, kondisi ini disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, jika variansi tersebut berubah-ubah, maka kondisi tersebut dinamakan heteroskedastisitas. Dalam praktiknya, model regresi yang ideal adalah model yang menunjukkan adanya homoskedastisitas, karena menunjukkan kestabilan variansi residual di seluruh pengamatan. Deteksi terhadap gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui metode *scatter plot*, yaitu dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) terhadap SRESID (nilai residual) (Syafina, 2019). Suatu model regresi dikatakan baik apabila pada grafik scatterplot tidak tampak pola tertentu, seperti pola titik yang mengelompok di tengah, kemudian menyempit dan melebar. Begitupun sebaliknya, menyebar lebar di awal lalu menyempit di bagian akhir.

3.10.4 Uji Hipotesis

1. Uji signifikansi parsial (Uji T)

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengevaluasi apakah data yang dikumpulkan dalam penelitian mampu memberikan dukungan terhadap hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya atau justru menolaknya. Uji hipotesis juga merupakan pengujian yang dilakukan guna mengetahui ada pengaruh atau tidak adanya pengaruh antara variabel X (kualitas layanan) dengan variabel Y (kepuasan masyarakat) (Razaq, 2024). Selain itu, Ghazali (2016) berpendapat bahwa uji t adalah uji yang dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian yang memiliki pengaruh dari masing-masing

variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, pengujian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (Dewi, 2023). Adapun kriteria dari uji t berdasarkan signifikansi yaitu:

- a. Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi dalam analisis regresi linear menunjukkan seberapa besar proporsi variasi yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh keseluruhan variabel independen yang digunakan dalam model (Januar, 2023). Menurut Ghazali (2011), koefisien determinasi (R^2) memiliki tujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai $R\ square \times 100$ untuk koefisien determinasi antara dua variabel.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan Permen Manis terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Hal ini dibuktikan melalui uji statistik, di mana nilai t hitung sebesar 34,448 lebih besar dari t tabel sebesar 1,96, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari batas probabilitas 0,05. Maka, hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang berarti bahwa semakin baik kualitas layanan Permen Manis, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.
2. Besarnya pengaruh kualitas layanan Permen Manis terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 75,8%. Hal ini diketahui dari hasil uji determinasi dengan nilai $R Square$ sebesar 0,758 yang menunjukkan bahwa 75,8% variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan Permen Manis (X). Sedangkan sisanya sebesar 24,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.
3. Dimensi kualitas layanan Permen Manis berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 2,79 dan dimensi kepuasan masyarakat tergolong puas dengan nilai rata-rata 2,86. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan pada indikator-indikator tertentu dari setiap dimensi yang diteliti. Pada variabel kualitas layanan, nilai terendah terdapat pada indikator dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi kepuasan masyarakat yang memiliki nilai rendah antara lain adalah kenyamanan, perhatian pribadi, pendekatan pemecahan masalah, dan pengaruh masyarakat. Khususnya pada

dimensi perhatian pribadi (*personal attention*) semua indikator berada di bawah rata-rata yang menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan digital masih bersifat mekanistik dan belum memberikan sentuhan interaksi personal secara maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, ditemukan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang nilainya berada di bawah rata-rata. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan saran berupa rekomendasi sistematis agar layanan Permen Manis dapat ditingkatkan:

1. Disarankan untuk mengembangkan fitur layanan digital interaktif yang berbasis kecerdasan buatan (AI) atau panduan digital terintegrasi dalam bentuk tutorial berbasis *chatbot*. Inovasi ini dapat memfasilitasi pengguna yang mengalami kesulitan teknis saat proses pengajuan dokumen secara daring, serta mengurangi ketergantungan terhadap interaksi langsung dengan operator. Sistem ini juga dapat dioptimalkan dengan menampilkan petunjuk visual yang mendampingi proses layanan secara bertahap.
2. Sebagai bentuk peningkatan kualitas berdasarkan pengalaman pengguna, disarankan untuk mengimplementasikan program *feedback loop* berkala melalui forum digital atau survei kepuasan otomatis setelah proses layanan selesai. Hasil dari *feedback* ini dapat menjadi bahan evaluasi rutin yang berbasis data nyata, bukan hanya persepsi internal penyelenggara. Selain itu, integrasi *dashboard* pemantauan kinerja layanan digital secara *real-time* juga dapat menjadi bagian dari upaya transparansi dan akuntabilitas berbasis pengguna.
3. Untuk meningkatkan kenyamanan dan efektivitas layanan, disarankan dilakukan pengembangan sistem layanan berbasis *mobile application* yang ringan, mudah diakses, dan ramah pengguna dari berbagai kalangan. Aplikasi ini dapat dilengkapi dengan fitur pengingat dokumen, pelacakan status permohonan secara *real-time*, serta bantuan otomatis selama 24 jam. Pengembangan ini diharapkan mampu mengatasi hambatan pada aspek kenyamanan, perhatian pribadi, serta respon penyelesaian masalah yang ditemukan dalam hasil analisis penelitian.

4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan pendekatan penelitian dengan mempertimbangkan penggunaan metode campuran (*mixed methods*) guna menggali lebih dalam pengalaman pengguna layanan secara kualitatif. Selain itu, penelitian mendatang juga dapat memperluas objek studi pada layanan administrasi lainnya atau pada wilayah kabupaten/kota berbeda untuk memperoleh perbandingan yang lebih komprehensif terkait implementasi layanan digital berbasis inovasi. Disarankan pula untuk memasukkan terhadap teknologi, literasi digital, serta faktor budaya pelayanan publik, yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, A., & Siregar, A. O. (2021). The effect of system quality, information quality and service quality on user satisfaction of e-learning system. *The International Journal of Business Review (The Jobs Review)*, 4(2), 103-120.
- Aisyah, S.D.A., & Aco, F. (2023). Implementasi Kebijakan E-Government Pada Sistem Aplikasi Layanan Dukcapil Smart. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 7(2), 149-164.
- Ali, M., Azaare, J., Zhao, W., & Engmann, G. M. (2024). Enhancing Service Delivery through an Online Complaints System for Northern Ghana's Tertiary Institutions. *Journal of Information Systems and Informatics*, 6(4), 2572-2598.
- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *Education Journal*.2022, 2(2), 1–6.
- Alharbi, A., Kang, K., & Hawryszkiewicz, I. (2016). The Influence of Trust and subjective Norms on Citizens Intentions to Engage in E-participation on E-government Websites. *arXiv preprint arXiv:1606.00746*.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414>.
- Astuti, H. J. 2007. Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Jurnal Media Ekonomi*. Vol 7(1): 1-20.
- Azahraty, A., & Periyadi, P. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2), 216–226. <https://doi.org/10.35972/jieb.v4i2.215>.
- Bacon-Shone, J. (2020). *Introduction To Quantitative Research Methods*. Hong Kong: Graduate School, The University of Hong Kong.
- Badan Pusat Statistik Indonesia.
- Berliana, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Skripsi, Universitas Negeri Padang*.

- Budiwanto, S. (2017). Metode Statistika: Untuk Mengolah Data Keolahragaan. *Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Malang 2017*, 1-233.
- Chan, F. K., Thong, J. Y., Venkatesh, V., Brown, S. A., Hu, P. J., & Tam, K. Y. (2010). Modeling citizen satisfaction with mandatory adoption of an e-government technology. *Journal of the association for information systems*, 11(10), 519-549.
- Chan, F. K., Thong, J. Y., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: a multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894.
- Creswell, John W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Third Edition. London: Universitas of Nebraska-lincoln.
- Darham, & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(1), 1. <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JMS/article/view/476>.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Dewi, Y.(2023). Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Tarakan Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan. *Skripsi, Universitas Borneo Tarakan*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Elista, E. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Era Globalisasi Di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten Oku Timur. *Skripsi*, 1–23.
- Fadrial, R., Simanjuntak, H. T. R. F., & Wirman, W. (2024). A Qualitative Study on the Influencing Factors of E-Government Adoption to Improve Public Trust in Local Government: Case Study of Rokan Hulu Municipality. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 13(3).
- Fadrial, R., Sujianto, S., Simanjuntak, H. T. R. F., Wirman, W., & Wibowo, W. S. (2024). Fostering Trust Through Bytes: Unravelling the Impact of E-Government on Public Trust in Indonesian Local Government. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 19, 015.
- Fahlefi, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan

- Masyarakat Pada Bidang Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 8(2), 135–151. <https://doi.org/10.54131/jbma.v8i2.125>.
- Fath, S., Abimanyu, D., & Misbak, M. (2024). Exploring The Relationship Between Responsiveness And Usability And Its Impact On Customer Satisfaction In E-Commerce. *Journal of Management, Economic, and Financial*, 2(4), 72-79.
- Fisabillillah, Y., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. Praja observer: *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. (e-ISSN: 2797-0469), 3(05), 96-110.
- Garin, M. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7), 1875–1882.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komitmen Petugas Terhadap Kepercayaan Pasien Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur. *KINDAI*, 19(1), 1–23.
- Hidayatullah, A., Ediyanto, E., & Praja, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Bsi Area Basuki Rahmat Situbondo). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*. 1(8), 1539-1549. <https://unars.ac.id/ojs/index.php/jme/article/download/2200/3236>.
- Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, S. O. (2022). From service quality to e-service quality: measurement, dimensions and model. arXiv preprint arXiv:2205.00055.
- Irwadi, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 7(1), 1–10.
- Januar, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang. *Skripsi*.
- Kaltara, U., Selor, T., & Bulungan, K. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulungan. 8(3), 2643–2655.

- Kemendagri. (2022). Laporan Evaluasi Penyelenggaraan Adminduk Daerah. Jakarta: Ditjen Dukcapil.
- Khairunnisa, K. (2021). Kualitas Layanan Bidang Penempatan Kerja dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banjarmasin. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(2), 57–62. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v5i2.236>.
- Khusna, K. (2017). Pengembangan Dimensi Empati sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gubeng Surabaya. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 1(3), 177-188.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen pemasaran. Jilid kedua*. (10th ed). Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler & Keller.(2009). *Manajemen Pemasaran 1.Edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>.
- Maharani, N. R., & Idris, I. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BCA di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*. 12(4).
- Mahmudi, (2007). Kemitraan Pemerintah Daerah dan Efektivitas Pelayanan Publik.*Jurnal Sinergi: Kajian Bisnis dan Manajemen*. 9(1), 53-67.
- Mohamed, N., Hussin, H., & Hussein, R. (2009). Measuring users' satisfaction with Malaysia's electronic government systems. *Electronic Journal of e-Government*, 7(3), pp283-294.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*. 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ah>
- Munandar, L. A. (2023). Implementasi Pemendagri No 7 Tahun 2019 di DISDUKCAPIL Bandar Lampung. *Skripsi*. <http://digilib.unila.ac.id/74723/%0Ahttp://digilib.unila.ac.id/74723/3/3>.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analsis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43 53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>.

- Nuridin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., Walangitan, O. F. C., Bisnis, A., & Administrasi, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu. *Productivity*, 2(5), 397–402.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyn, R.B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (3 (2021)). Jawa Timur: Widya Gama Press.
- Peraturan Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *CEFARS: Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*. 2(1), 43–56.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin, Mori, John, Yusof, V. (2020). Pelayanan Publik. In J. Simarmata (Ed.), *Medan: Yayasan Kita Menulis* (1st ed.).. https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf.
- Rahmadi, A. N., & Supriyanto, S. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Adminduk Berbasis Digital. *Jurnal Sosial dan Humanis Sains (JSHS)*, 8(1), 18-30.
- Ramadhan, E. F., Syafri, & Nurhayati. (2023). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Asuransi Kesehatan. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(2), 3005–3014. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i2.17114>.
- Ratumedia.id. Pemkot Bandar Lampung Launching Aplikasi Permen Manis 6 Mei 2021. <https://ratumedia.id/2021/05/06/pemkot-bandar-lampung-launching-aplikasi-permen-manis/>. Diakses pada 16 Oktober 2024.
- Razaq, M. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(2), 1321–1334.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1(5), 981–990.

- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumesertag Provinsi Jawa Barat. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*. 11(2).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemic*.
- Rohmah, F. N., A'in, R. Z. Q., Farhana, M., Amalia, R. R., Ramadhiani, B. A., Rahmawati, S., & Kusumawati, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektornik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sidoarjo). *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial dan Humaniora*. 8(3), 235-246.
- Rosalina, L., Oktarina, R., Rahmiati, & Saputra, I. (2023). Buku Ajar Statistika. *FEBS Letter*, 185 (1), 4-8.
- Sachan, A., Kumar, R., & Kumar, R. (2018). Examining the impact of e-government service process on user satisfaction. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 11(3), 321-336.
- Sahri, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. *Skripsi*, 2(6), 119.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Septiani, Rizki. (2020). Pengaruh Capital Adequancy Ratio (CAR) Terhadap Return On Asset (ROA) Pada PT. Bank BCA Syariah Periode 2012-2019. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.
- Sholihin, M. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor camat pinggir kabupaten bengkalis [Universitas Islam Riau]. In *islam Riau*. <https://repository.uir.ac.id/8251/1/187122086.pdf>.
- Sidharta, E. L., & Keni, K. (2015). Pengaruh service fairness, empathy dan physical environment terhadap customer satisfaction dan customer Loyalty. *Jurnal Manajemen*, 19(2), 263-279.
- Sihotang, H. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. In E. Murniarti (Ed.). Pusat Penerbitan dan Pencetakan Buku Perguruan Tinggi Universitas Kristen Indonesia Jakarta (1st ed.). UKI Press. <http://www.nber.org/papers/w16019>.

- Siregar, R. O., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Governansi*, 9(1), 61–70. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i1.5509>.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13–22. <http://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8>.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, Cv.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.
- Syafina, Laylan. (2019). *Metode Penelitian Akuntansi: Pendekatan Kuantitatif*. Medan: FEBI UIN-SU Press. https://www.academia.edu/42166383/Buku_Metode_Penelitian_Akuntansi_Pendekatan_Kuantitatif.
- Syahroni, M. I. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Al-Musthafa STIT Al-Aziziyah Lombok Barat*, 2(3), 211–213.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: Umj Press.
- Trisantosa. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital. In *Deepublish Publisher* (Vol. 11, Issue 1). <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484>.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Verriana, R. I., & Anshori, M. Y. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan (Service

Quality) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Mahasiswa Universitas Nu Surabaya. *Accounting and Management Journal*, 1(1), 63–79. <https://doi.org/10.33086/amj.v1i1.73>.

Widjoyo, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.

Wiro, L. &. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tharisa Amanda Lubis Wiro Oktavius Ginting Dalam penyelenggaraan mengenai dibuat secara. *Jurnal Administrasi Publik*, x(2), 104–118.

Zahriyah A., Suprianik, Agung P., dan Mustofa. (2021). EKONOMET[Teknik dan Aplikasi dengan SPSS. Jawa Timur: Mandala Press.