

**INKLUSIVITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KOTA  
BANDAR LAMPUNG PADA PENGGUNA *PLATFORM DIGITAL*  
PERMEN MANIS**

**SKRIPSI**

Oleh

**AZIZAH DZIL IZZATI RAMADHANI  
NPM 2216041025**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

**INKLUSIVITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KOTA  
BANDAR LAMPUNG PADA PENGGUNA *PLATFORM DIGITAL*  
PERMEN MANIS**

Oleh

**AZIZAH DZIL IZZATI RAMADHANI**

**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  
2026**

## ABSTRAK

### INKLUSIVITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG PADA PENGGUNA *PLATFORM DIGITAL* PERMEN MANIS

Oleh

**AZIZAH DZIL IZZATI RAMADHANI**

Penelitian ini menganalisis tingkat inklusivitas pelayanan kependudukan berbasis digital melalui *platform* Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat terwujudnya pelayanan *digital* yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 20 informan yang terdiri dari pegawai Disdukcapil, pengguna aktif *platform* Permen Manis, dan warga negara *offline*, serta dianalisis menggunakan kerangka *Relative Deprivation Theory* dari Ellen J. Helsper (2017) yang mencakup tiga dimensi utama: *value expectancy*, *legitimacy*, dan *capability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui Permen Manis telah memberikan kemudahan dan efisiensi bagi pengguna dengan literasi *digital* memadai, namun belum sepenuhnya inklusif karena kelompok rentan seperti penduduk usia lanjut, penduduk miskin, dan warga dengan keterbatasan literasi *digital* masih menghadapi hambatan dalam mengakses layanan secara mandiri, yang tercermin dari rendahnya aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun Disdukcapil telah menerapkan layanan *hybrid* dan pendampingan petugas sebagai faktor pendukung inklusivitas, hambatan berupa rendahnya literasi *digital*, keterbatasan kepemilikan perangkat dan akses internet, kompleksitas prosedur layanan, serta hambatan psikologis pengguna masih menjadi tantangan utama yang memerlukan penguatan program literasi *digital* terstruktur, penyederhanaan sistem, perbaikan infrastruktur, dan kebijakan afirmatif untuk mewujudkan pelayanan kependudukan *digital* yang benar-benar inklusif dan berkeadilan bagi seluruh warga Kota Bandar Lampung.

**Kata kunci:** Inklusivitas, Pelayanan *Digital*, Kesenjangan *Digital*, Permen Manis, Administrasi Kependudukan

## **ABSTRACT**

### **INCLUSIVENESS OF POPULATION SERVICES IN BANDAR LAMPUNG CITY FOR USERS OF THE PERMEN MANIS DIGITAL PLATFORM**

**By**

**AZIZAH DZIL IZZATI RAMADHANI**

*This study analyzes the level of inclusiveness of digital-based population administration services through the Permen Manis platform at the Department of Population and Civil Registration of Bandar Lampung City and identifies the factors that support and hinder the realization of inclusive digital services for all segments of society. This research employs a descriptive qualitative approach, in which data were collected through in-depth interviews with 20 informants consisting of Disdukcapil employees, active users of the Permen Manis platform, and offline citizens. The data were analyzed using Ellen J. Helsper's (2017) Relative Deprivation Theory framework, which includes three main dimensions: value expectancy, legitimacy, and capability. The findings indicate that Permen Manis has provided convenience and efficiency for users with adequate digital literacy; however, it has not yet been fully inclusive, as vulnerable groups such as the elderly, low-income residents, and citizens with limited digital literacy still face obstacles in accessing services independently, as reflected in the low activation rate of the Digital Population Identity (IKD). The study concludes that although Disdukcapil has implemented hybrid services and officer assistance as supporting factors for inclusiveness, barriers such as low digital literacy, limited device ownership and internet access, service procedure complexity, and users' psychological barriers remain major challenges. These issues require strengthened structured digital literacy programs, system simplification, infrastructure improvement, and affirmative policies to achieve truly inclusive and equitable digital population administration services for all citizens of Bandar Lampung City.*

**Keywords:** *Inclusivity, Digital Services, Digital Divide, Permen Manis, Population Administration*

Judul Skripsi : **INKLUSIVITAS PELAYANAN  
KEPENDUDUKAN DI KOTA BANDAR  
LAMPUNG PADA PENGGUNA  
PLATFORM DIGITAL PERMEN MANIS**

Nama Mahasiswa : **Azizah Deil Izzati Ramadhani**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2216041025**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ph.D.**  
NIP. 19850705 200812 2 004

**Fery Triatmojo, S.A.N., M.PA.**  
NIP. 19821211 200604 1 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

**Dr. Susana Indriyati Caturiani, S. IP., M. Si.**  
NIP. 19700914 200604 2 001

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

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

**Sekretaris : Fery Triatmojo, S.A.N., M.P.A.**

**Penguji : Prof. Dr Novita Tresiana, S.Sos., M.Si.**

**2. 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: 08 April 2026**



*(Handwritten signatures and lines)*

## 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, 08 April 2026

Yang membuat pernyataan,



Azizah Dzil Izzati Ramadhani

NPM. 2216041025

## RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Azizah Dzil Izzati Ramadhani yang lahir di Kota Bandar Lampung pada tanggal 28 Oktober 2004. Penulis merupakan putri bungsu dari kedua bersaudara, putri dari pasangan Bapak Abu Samah dan Ibu Siti Munimah. Pendidikan formal yang sudah dilalui oleh penulis berawal dari Pendidikan Taman Kanak Kanak Aisyiah 1, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 01 Palapa Kota Bandar Lampung. Lalu melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 4 Bandar Lampung dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di Madrasah Aliyah Negeri 02 Bandar Lampung. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri di Provinsi Lampung, yaitu Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN dengan mengambil Jurusan Administrasi Negara yang berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif di organisasi internal kampus. Dalam organisasi internal, penulis mengikuti Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara sebagai anggota Bidang Minat dan Bakat dari tahun 2023 hingga 2024. Pada tahun 2025 penulis di amanahkan untuk menjadi Ketua Kesenian Bidang Minat dan Bakat Periode tahun 2025. Penulis juga telah menjalankan magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung selama tiga bulan di bidang Bendahara. Setelah melaksanakan magang kemudian setelahnya peneliti mulai menulis Skripsi yang pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi

## **MOTTO**

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat Kebajikan”

**(Q.S, An-Nahl: 90)**

“Berbuatlah kebaikan tanpa harus membeda-bedakan”

**(Azizah Dzil Izzati Ramadhani)**

***“Be Yourself”***

## PERSEMBAHAN



*Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran ALLAH SWT  
Telah kuselesaikan karya ilmiah ini.*

*Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati,  
Kupersembahkan karya ini untuk:*

*Papa dan Mama Tercinta,  
Yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan,  
dan perjuangan yang tak kenal lelah untukku.*

*Kakakku  
Terimakasih telah mendukung dan memberikan semangat*

*Keluarga besar dan sahabat,  
yang selalu memberikan doa serta dukungannya.*

*Para Pendidik  
Yang telah memberikan bekal ilmu, dukungan, serta doa*

*Almamater Tercinta  
UNIVERSITAS LAMPUNG*

## SANWACANA



Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inklusivitas Pelayanan Kependudukan di Kota Bandar Lampung pada Pengguna Platform Digital Permen Manis”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara (S. A. N) di Universitas Lampung. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak sekali kesulitan yang dihadapi dari awal hingga selesai penulisannya. Namun berkat bantuan, bimbingan, dorongan serta saran dari berbagai pihak, segala kesulitan tersebut Alhamdulillah dapat diatasi dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam- dalamnya kepada:

1. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada Papa tercinta Abu Samah. Terima kasih atas langkah papa yang tak pernah berhenti bekerja yang mungkin tak selalu penulis pahami beratnya, namun selalu terasa hasilnya. Di balik diam dan ketegaran Papa, tersimpan perjuangan panjang yang menjadi alasan penulis mampu bertahan hingga hari ini. Dukungan Papa mungkin tidak selalu terucap dengan banyak kata, namun selalu terasa dalam setiap proses jatuh dan bangun yang penulis lalui. Semoga Allah membalas setiap tetes keringat, setiap pengorbanan yang tak terlihat, setiap doa yang tak pernah putus, dengan kesehatan yang panjang, ketenangan hati, rezeki yang berkah, serta kebahagiaan yang jauh lebih besar dari apa pun yang pernah Papa berikan. Semoga Allah selalu menjaga Papa dalam lindungan dan kasih sayang-Nya. Aamiin.

2. Terima kasih yang tak pernah cukup untuk menggambarkan besarnya cinta kasih sayang dan pengorbanan Mama penulis sampaikan kepada Mama tercinta Siti Munimah. Terima kasih atas cinta yang selalu mengalir tanpa henti, atas doa yang Mama bisikan setiap hari bahkan ketika penulis tidak mengetahuinya. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus Mama panjatkan, bahkan dalam diam dan di sepertiga malam yang mungkin tak pernah penulis ketahui. Terima kasih atas kasih sayang yang begitu tulus, atas kesabaran yang tak terbatas dalam menghadapi setiap proses tumbuh penulis hingga hari ini. Setiap nasihat yang Mama sampaikan, setiap perhatian kecil yang Mama berikan, menjadi bekal berharga dalam setiap langkah perjalanan ini. Tanpa Mama, mungkin penulis tidak akan pernah mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Semoga Allah membalas setiap air mata yang jatuh dalam doa, setiap rasa khawatir yang Mama simpan sendiri, dan setiap cinta yang Mama berikan dengan kesehatan yang panjang, hati yang tenang, serta kebahagiaan yang berlipat ganda. Semoga Allah senantiasa menjaga Mama dalam kasih sayang dan perlindungan-Nya. Aamiin.
3. Terima kasih penulis sampaikan kepada mba tersayang Asma Ulfa Riska Agustin sudah menjadi bagian penting dalam hidup ini, selalu ada di waktu yang tepat, khususnya dalam proses penyusunan skripsi ini. Dari sikap dan cara mba dalam menjalani hidup, penulis belajar banyak hal tentang arti bertahan, dalam menghadapi setiap proses, termasuk dalam menyelesaikan skripsi. *Thank you for being someone I can look up to, even in the simplest ways.*
4. Penulis mengucapkan terima kasih kepada mamas tercinta Sadam Holic dan abang ipar Fajar Destri Atmoko. Terima kasih atas dukungan, perhatian, yang selalu diberikan sampai penulis menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan senantiasa dibalas dengan hal-hal baik.
5. Miss Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing utama. Dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa dukungan dan kesediaan beliau untuk selalu ada, skripsi ini tidak akan terselesaikan sebagaimana

mestinya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, dan keberkahan kepada Miss, Arumi beserta keluarga.

6. Terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Fery Triatmojo, S.A.N., M.A., yang telah mendampingi penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap masukan, kritik yang membangun, serta banyak waktu yang bapak luangkan untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, dan keberkahan kepada Bapak beserta keluarga
7. Prof. Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji. Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu, ilmu, serta masukan berharga yang telah diberikan selama proses ujian hingga penyempurnaan skripsi ini. Setiap arahan dan evaluasi yang disampaikan tidak hanya membantu meningkatkan kualitas karya ilmiah ini, tetapi juga memperkaya wawasan serta membangun pola pikir kritis penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Prof beserta keluarga.
8. Ibu Dian Keagungan, M.H., selaku pembimbing akademik. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan dan arahan yang telah Ibu berikan selama masa studi.
9. Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas segala bantuan, dan arahan yang telah Ibu berikan.
10. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.SI., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas segala bantuan, dan arahan yang telah Ibu berikan.
11. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
12. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas

Lampung, atas bantuan dan pelayanan administrasi selama proses penyusunan skripsi. Semoga seluruh staf selalu diberi kesehatan, kelancaran rezeki, dan kemudahan dalam setiap urusan. Aamiin.

13. Terima kasih untuk diri sendiri yang terlihat selalu kuat dan ceria, *but carries a heart that feels everything a little too deeply*. Untuk semua hari yang berhasil dilewati, bahkan saat tidak ada yang benar-benar tahu seberapa berat rasanya. Kadang hanya butuh a simple hug, tapi justru *I push people away when I'm at my lowest so they don't drown with me*. Selalu berusaha dan memaksa orang lain tidak boleh lemah, padahal di dalam diri ini sering rapuh dan mudah runtuh. *It's strange how you can be strong for everyone else, yet so fragile for yourself*. Tapi sejauh ini kamu tetap bertahan, tetap berjalan, meski pelan. *And maybe that's your quiet strength* tidak terlihat, tapi nyata.
14. Terima kasih Sakha, Sarah, Sabrina karena selalu ada dan membantu penulis dalam setiap keadaan ketika penulis membutuhkan pertolongan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah selalu menolong tanpa banyak tanya dan alasan. *You were there when no one else was, and that means more than words can say*. Kehadiran kalian bukan hanya sekadar teman, tapi benar-benar jadi tempat bersandar di saat penulis butuh. Semoga kebaikan kalian selalu kembali dengan hal-hal baik, dan semoga kita tetap saling ada sampai kapan pun.
15. Terima kasih untuk Shabrina Ahnaf, sudah selalu ada dan menemani hari-hari penulis sejak awal perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini selesai. Terima kasih sudah jadi tempat pelarian di saat penulis ingin menjauh sejenak dari keadaan, dan tetap bertahan menemani tanpa pernah merasa lelah. *You've been more than just a friend, you've been a safe place in the middle of everything*. Banyak momen yang terasa lebih berarti karena ada kamu di dalamnya, dan itu selalu penulis ingat. Semoga kebersamaan ini tetap terjaga, apa pun yang nanti kita hadapi ke depan.
16. Terima kasih Natasha, Yaya, Marshanda, Cucu, yang selalu hadir di hidup penulis, yang menjadi tempat berbagi keluh kesah, serta sumber semangat ketika penulis menghadapi berbagai tantangan dalam menyelesaikan skripsi. *Thank you for always being there, through all the ups and downs, the laughter, and even*

*the hard times*. Semoga kita selalu menemukan jalan untuk tetap terhubung, *no matter how far life takes us*.

17. Terima kasih untuk Mila, Pia, Nida atas semua suka dan duka yang telah menjadi bagian dari perjalanan selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini. Dari perjalanan ini, penulis belajar banyak hal baru tentang pertemanan, dan bagaimana bertahan di setiap proses. *Thank you for all the moments, the lessons, and the memories we created along the way*. Kalian bukan cuma teman seperjuangan, tapi juga bagian penting yang membuat masa perkuliahan ini lebih berwarna dan bermakna.
18. Terima kasih untuk Yolanda Natsya dan Aulia Fahra Dina, sudah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan ini. *Thank you for the laughs, the support, and every little moment we shared*. Kehadiran kalian yang menjadi penguat untuk penulis menjalani hari-hari kuliah.
19. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Sukma Rahayu Putri atas dukungan, waktu yang sudah diluangkan untuk menemani penulis selama penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dapat kembali dalam bentuk yang lebih indah, dan langkah ke depan selalu dipenuhi dengan keberhasilan.
20. Penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman KKN Bonglai Tengah yang telah kebersamai selama 32 hari yang begitu berkesan. Banyak pengalaman, cerita, dan pelajaran hidup yang penulis dapatkan dari kebersamaan ini. Terima kasih untuk warga Bonglai Tengah yang telah menerima penulis dengan sangat baik dan penuh kehangatan. Serta untuk Mutia, Putri, Amel, Tika, Wahyu, Fajar yang selalu menghadirkan keceriaan, kebersamaan sehingga hari-hari selama KKN terasa begitu seru dan menghibur. Kenangan indah ini akan selalu penulis rindukan.
21. Terima kasih untuk Mikat yang ga solid Raja, Zidan, Al. *Thank you for all the moments, and times we went spent together*. Terima kasih untuk kenangan yang akan selalu penulis ingat.
22. Terima kasih untuk kepengurusan Mesin Revolusi selama satu tahun ini, yang telah mengisi hari-hari penulis dengan begitu banyak aktivitas. Di tengah berbagai keadaan, kesibukan ini justru menjadi ruang untuk sejenak melupakan

masalah bagi penulis. Dari semua proses dan waktu yang dijalani bersama, ada kenangan yang penulis dapat.

23. Terima kasih teman-teman Reg A atas perjuangan selama ini yang kita lalui bersama *Thank you for the time, the teamwork, and everything we've been through together*. Semoga ke depan kita semua bisa lanjut dengan jalan masing-masing dan atas perjuangan kita selama ini menerima dan mendapatkan hasil sesuai harapan masing-masing dari kita. Aamiin

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Tinjauan Pelayanan Publik.....	19
2.2.1 Definisi Pelayanan .....	19
2.2.2 Definisi Pelayanan Publik .....	20
2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	23
2.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	24
2.2.5 Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	26
2.2.6 Teknologi Inovasi dalam Pelayanan Publik .....	27
2.2.7 Inklusivitas dalam Pelayanan Publik.....	29
2.3 Kerangka Pikir .....	35
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian Kualitatif .....	37
3.2 Fokus Penelitian .....	39
3.4 Lokasi Penelitian.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	49
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	52
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota .....	
Bandar Lampung.....	52
4.1.2 Kondisi Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital di .....	
Kota Bandar Lampung .....	57
4.2 Hasil Penelitian .....	66
4.2.1 Upaya Mewujudkan Inklusivitas dalam Digitalisasi .....	
Pelayanan Kependudukan .....	66

4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inklusivitas Pelayanan Digital Permen Manis .....	91
4.3 Pembahasan.....	104
4.3.1 Upaya Mewujudkan Inklusivitas dalam Digitalisasi Pelayanan Kependudukan .....	105
4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inklusivitas Pelayanan Digital Permen Manis .....	118
4.3.3 Proposisi Penelitian .....	121
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	124
5.2 Saran.....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>132</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1. Komposisi Penduduk Kota Bandar Lampung Berdasarkan Kelompok Umur Tahun 2024 .....	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3. Data Informan Penelitian .....	43
Tabel 4. Observasi Lapangan.....	45
Tabel 5. Daftar Dokumen Terkait Penelitian .....	47
Tabel 6. Matriks Perbandingan Pengguna Aktif dengan Warga Negara <i>Offline</i> .....	103
Tabel 7. Matriks Hasil dan Pembahasan.....	122
Tabel 8. Triangulasi Penelitian .....	145

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Angka Partisipasi Murni (APM) Menurut Jenjang Pendidikan di Kota Bandar Lampung Tahun 2023 dan 2024.....	6
Gambar 2. Jumlah Penduduk Miskin di Kota Bandar Lampung Tahun 2016-2024.....	7
Gambar 3. Kerangka Pikir .....	36
Gambar 4. Komponen <i>Flow Chart Analysis</i> Miles dan Huberman .....	49
Gambar 5. Tampilan beranda Permen Manis.....	62
Gambar 6. Alur Pendaftaran Permen Manis .....	63
Gambar 7. Foto pendampingan petugas Disdukcapil kepada masyarakat. ....	64
Gambar 8. Wawancara dengan S, Kasi Pendataan Penduduk Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, pada tanggal 13 November 2025.....	137
Gambar 9. Wawancara dengan SM, selaku pengguna aktif <i>platform</i> Permen Manis, pada tanggal 13 November 2025 .....	137
Gambar 10. Wawancara dengan VSE, selaku pengguna aktif <i>platform</i> Permen Manis, pada tanggal 13 November 2025 .....	137
Gambar 11. Wawancara dengan S, selaku pengguna aktif <i>platform</i> Permen Manis, pada tanggal 13 November 2025 .....	138
Gambar 12. Wawancara dengan DA, selaku pengguna aktif <i>platform</i> Permen Manis, pada tanggal 13 November 2025 .....	138
Gambar 13 Wawancara dengan YS, selaku pengguna aktif <i>platform</i> Permen Manis, pada tanggal 13 November 2025 .....	138
Gambar 14. Wawancara dengan NHW, selaku pengguna aktif <i>platform</i> Permen Manis, pada tanggal 18 November 2025 .....	138
Gambar 15. Wawancara dengan S, selaku pengguna aktif <i>platform</i> Permen Manis, pada tanggal 18 November 2025 .....	139
Gambar 16. Wawancara dengan SM, selaku pengguna aktif <i>platform</i> Permen Manis, pada tanggal 18 November 2025 .....	139
Gambar 17. Wawancara dengan C, selaku pengguna aktif <i>platform</i> Permen Manis, pada tanggal 18 November 2025 .....	139
Gambar 18. Wawancara dengan E, selaku pengguna aktif <i>platform</i> Permen Manis, pada tanggal 18 November 2025 .....	139
Gambar 19. Wawancara dengan I, Masyarakat Non-pengguna/Warga Negara <i>offline</i> , pada tanggal 13 November 2025 .....	140
Gambar 20. Wawancara dengan A, Masyarakat Non-pengguna/Warga Negara <i>offline</i> , pada tanggal 13 November 2025 .....	140
Gambar 21. Wawancara dengan SM, Masyarakat Non-pengguna/Warga Negara <i>offline</i> , pada tanggal 13 November 2025 .....	140

Gambar 22. Wawancara dengan SA, Masyarakat Non-pengguna/Warga Negara <i>offline</i> , pada tanggal 13 November 2025 .....	140
Gambar 23. Wawancara dengan H, Masyarakat Non-pengguna/Warga Negara <i>offline</i> , pada tanggal 18 November 2025 .....	141
Gambar 24. Wawancara dengan DP, Masyarakat Non-pengguna/Warga Negara <i>offline</i> , pada tanggal 18 November 2025 .....	141
Gambar 25. Wawancara dengan NA, Masyarakat Non-pengguna/Warga Negara <i>offline</i> , pada tanggal 18 November 2025 .....	141
Gambar 26. Wawancara dengan AR, Masyarakat Non-pengguna/Warga Negara <i>offline</i> , pada tanggal 18 November 2025 .....	141
Gambar 27. Wawancara dengan SM, Masyarakat Non-pengguna/Warga Negara <i>offline</i> , pada tanggal 18 November 2025 .....	141

## DAFTAR SINGKATAN

BPS	Badan Pusat Statistik
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
BUMD	Badan Usaha Milik Daerah
COKELAT	Cukup Daftar <i>Online</i> , ke Locket Tidak Perlu Antri
Disdukcapil	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung
IKD	Identitas Kependudukan <i>Digital</i>
KIA	Kartu Identitas Anak
KTP	Kartu Tanda Penduduk
KTP-el	Kartu Tanda Penduduk Elektronik
Permen Manis	Pelayanan melalui <i>Online</i> Masyarakat Duduk Manis
RDT	<i>Relative Deprivation Theory</i>
SIAK	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
SKM	Survei Kepuasan Masyarakat
SOP	Standar Operasional Produk
TI	Teknologi Informasi

## I. PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini peneliti menguraikan landasan penelitian tentang inklusivitas pelayanan *digital*. Pada bab ini memaparkan latar belakang masalah kondisi pelayanan kependudukan di Kota Bandar Lampung, implementasi *platform digital* Permen Manis. Selanjutnya peneliti menyajikan rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, tujuan yang ingin dicapai, dan manfaat yang diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis bagi pengembangan pelayanan publik yang inklusif

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan yang mempengaruhi kualitas layanan kepada masyarakat. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik secara nasional masih berada di level 4,72 dari skala 5 pada tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih merasakan adanya kendala dalam mengakses pelayanan yang efisien dan berkualitas. Penelitian oleh Suryani & Diniawaty (2024), menyatakan bahwa salah satu kendala utama adalah birokrasi yang kaku dan kompleks. Hal ini menghambat pengambilan keputusan dan penerapan teknologi baru dalam pelayanan publik serta diperlukan inovasi pelayanan publik yang lebih fleksibel dan relevan dengan kebutuhan masyarakat sebagai bagian dari upaya perbaikan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Buruknya pelayanan publik berdampak terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang buruk selama ini merupakan salah satu faktor utama yang memicu terjadinya krisis kepercayaan masyarakat terhadap

pemerintah. Masalah yang sering terjadi pada pelayanan publik meliputi birokrasi yang berbelit-belit, waktu tunggu yang lama, serta kurangnya transparansi dalam proses. Studi oleh Adekamwa & Indrayanti (2024), serta menegaskan keterkaitan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dimana perbaikan pelayanan berkontribusi signifikan dalam meningkatkan *legitimacy* politik pemerintah. Sehubungan dengan hal tersebut, upaya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi aspek yang sangat krusial untuk dilakukan secara berkelanjutan. Perbaikan ini penting sebagai langkah strategis dalam memperbaiki citra negatif atau persepsi kurang baik yang selama ini berkembang di tengah masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Melalui peningkatan kualitas pelayanan publik yang semakin responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, tingkat kepuasan publik diharapkan dapat meningkat secara signifikan. Peningkatan kepuasan tersebut pada akhirnya akan berkontribusi dalam membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang bertanggung jawab dan profesional.

Menyadari urgensi perbaikan tersebut, dalam era *digital* saat ini, pemerintah berupaya mengadopsi teknologi untuk mentransformasi pelayanan publik menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Setiap daerah memiliki pendekatan berbeda dalam mengimplementasikan pelayanan *digital*. Melalui terbitnya Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, peraturan tersebut memberikan dasar hukum untuk menyelenggarakan layanan kependudukan secara *online*. Aturan ini menjadi momentum bagi Disdukcapil Kota Bandar Lampung untuk mulai mengembangkan pelayanan yang cepat dan efisien dengan meluncurkan *website digital*. Disdukcapil Kota Bandar Lampung mulai mengembangkan pelayanan yang cepat dan efisien dengan meluncurkan *website digital* Permen Manis (Pelayanan melalui *Online* Masyarakat Duduk Manis) pada akhir tahun 2019. Implementasinya dilakukan secara bertahap, mulai dari layanan dasar pada tahun 2019-2020, pengembangan fitur pada 2021-2022, hingga penguatan sistem dan peningkatan jumlah pengguna pada 2023 hingga saat ini. *Website* ini memungkinkan dapat mengurus dokumen kependudukan masyarakat,

seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, surat pindah, KTP, maupun Kartu Identitas Anak tanpa harus hadir secara langsung di kantor Disdukcapil.

Pelayanan kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak administratif warga negara dalam bidang administrasi kependudukan. Pelayanan ini mencakup penerbitan dan pengelolaan dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, serta dokumen kependudukan lainnya yang berkaitan dengan pencatatan peristiwa penting dan status hukum seseorang. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Menurut Hanyfa dan Rustianingsih (2024), pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk menjamin keabsahan identitas penduduk serta memberikan kepastian hukum atas setiap dokumen yang berkaitan dengan peristiwa kependudukan. Pelayanan tersebut juga berfungsi sebagai bentuk perlindungan terhadap status dan hak-hak sipil warga negara.

Penelitian Wismayanti (2022) menegaskan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik yang bersifat vital memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan Moenir (2016) menegaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui prosedur tertentu yang berorientasi pada kepentingan orang lain. Berdasarkan pandangan tersebut, pelayanan administrasi kependudukan memiliki posisi strategis karena berkaitan langsung dengan identitas hukum dan hak sipil masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada jenis pelayanan administrasi kependudukan karena layanan ini bersifat mendasar, menyentuh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, serta menjadi indikator penting keberhasilan transformasi *digital* pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, adil, dan mudah diakses oleh seluruh warga, termasuk kelompok yang memiliki keterbatasan akses dan literasi *digital*. Dengan demikian, pelayanan kependudukan termasuk dalam kategori pelayanan publik

karena dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan bertujuan memberikan kepastian hukum, perlindungan hak sipil, serta kemudahan akses administrasi bagi seluruh warga negara secara adil, merata, dan berkelanjutan.

Dalam konteks transformasi *digital*, pelayanan publik tidak hanya dituntut efisien dan cepat, tetapi juga inklusif. Inklusivitas pelayanan dapat dimaknai sebagai prinsip penyelenggaraan layanan yang menjamin akses, kesempatan, dan perlakuan yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, termasuk kelompok rentan seperti lansia, masyarakat berpendidikan rendah, dan warga dengan keterbatasan ekonomi maupun literasi *digital*. Afrida dkk. (2025) dalam penelitiannya menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik belum dapat dikategorikan inklusif apabila masih terdapat kelompok masyarakat yang kesulitan mengakses dan menggunakan layanan akibat keterbatasan literasi *digital*, usia, maupun latar belakang pendidikan. Sejalan dengan itu, Dewi dkk. (2025) menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis *digital* tidak hanya diukur dari efisiensi dan kemudahan sistem, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu menjangkau masyarakat secara merata, terutama kelompok yang rentan terhadap kesenjangan *digital*. Dengan demikian, inklusivitas dalam pelayanan kependudukan berbasis *digital* berarti memastikan bahwa inovasi teknologi tidak justru menciptakan kesenjangan baru, melainkan mampu menjangkau dan memfasilitasi seluruh warga secara adil. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan karena layanan ini bersifat mendasar, berkaitan langsung dengan identitas hukum dan hak sipil masyarakat, serta menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana transformasi *digital* pemerintah daerah benar-benar menghadirkan pelayanan publik yang inklusif, berkeadilan, dan tidak meninggalkan kelompok warga negara *offline*.

Implementasi *website* Permen Manis masih menghadapi sejumlah kendala. Menurut berita yang dipublikasikan oleh Viva Lampung (2024), melaporkan adanya keluhan masyarakat terkait kesulitan mengakses *website*, terutama dalam pendaftaran akta kelahiran, di mana kegagalan unggah dokumen sering terjadi meskipun persyaratan telah lengkap. Lampungpro.co (2024), menambahkan bahwa

hambatan literasi *digital* dan keterbatasan kapasitas *server* membuat proses layanan sering lambat. Sementara itu, Tribun Lampung (2024), mencatat banyak warga masih memilih layanan tatap muka karena dianggap lebih mudah memperoleh kepastian dari petugas. Meski begitu, data menunjukkan adanya peningkatan kapasitas pelayanan, dari sebelumnya sekitar 300 pemohon per hari secara tatap muka menjadi sekitar 1.000 pemohon per hari melalui sistem *online*. Bahkan, Kumparan (2024), menegaskan bahwa pelayanan kependudukan, khususnya penerbitan KTP elektronik, telah menjadi isu penting dalam debat Pilkada Kota Bandar Lampung. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Tohopi dan Hulinggi (2023) menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur memang berpotensi meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Namun, tantangan utama justru terletak pada rendahnya akses serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi *digital* secara optimal.

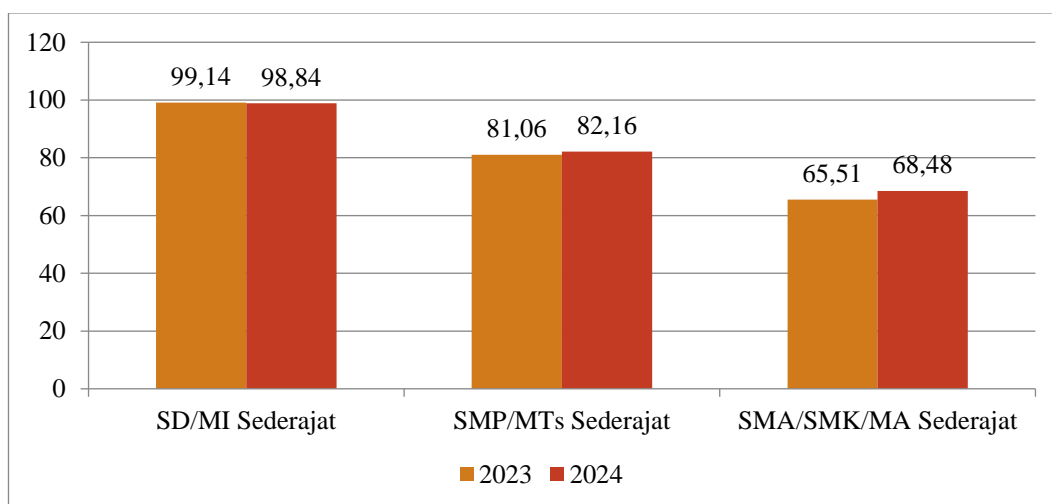
**Tabel 1. Komposisi Penduduk Kota Bandar Lampung Berdasarkan Kelompok Umur Tahun 2024**

Kelompok Umur <i>Age Group</i>	Jumlah Penduduk/ <i>Number of Population</i>
(1)	(2)
0 – 4	72.608
5 - 9	94.954
10 -14	99.847
15 – 19	86.041
20 – 24	86.220
25 – 29	84.033
30 – 34	82.389
35 – 39	84.242
40 – 44	84.295
45 – 49	74.496
50 – 54	63.258
55 – 59	54.687
60 – 64	41.863
65 – 69	30.220
70 – 74	18.610
75+	19.901
<b>Bandar Lampung</b>	<b>1.077.644</b>

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung 2024*

Berdasarkan tabel 1, data menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kota Bandar Lampung pada tahun 2024 tercatat sebanyak 1.077.664 jiwa, yang dimana sekitar

110.594 penduduk usia lanjut ditambah ribuan masyarakat berpendidikan rendah dan ekonomi lemah berpotensi mengalami hambatan dalam mengakses layanan *digital*, sehingga kombinasi faktor usia, pendidikan, dan ekonomi menjadi tantangan utama. Kelompok usia lanjut seringkali menghadapi hambatan dalam memahami penggunaan perangkat *digital* maupun *website* pelayanan berbasis *online*, sehingga membutuhkan pendampingan lebih intensif. Selain faktor usia, tingkat pendidikan juga menjadi determinan penting dalam kemampuan akses layanan *digital*. Masyarakat dengan latar belakang pendidikan rendah umumnya memiliki keterbatasan dalam literasi *digital*, yang berimplikasi pada rendahnya kepercayaan diri serta keterampilan dalam memanfaatkan layanan kependudukan berbasis *website*. Dengan demikian, kombinasi antara faktor usia dan pendidikan menjadi tantangan utama yang perlu diperhatikan dalam upaya mendorong transformasi *digital* pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.

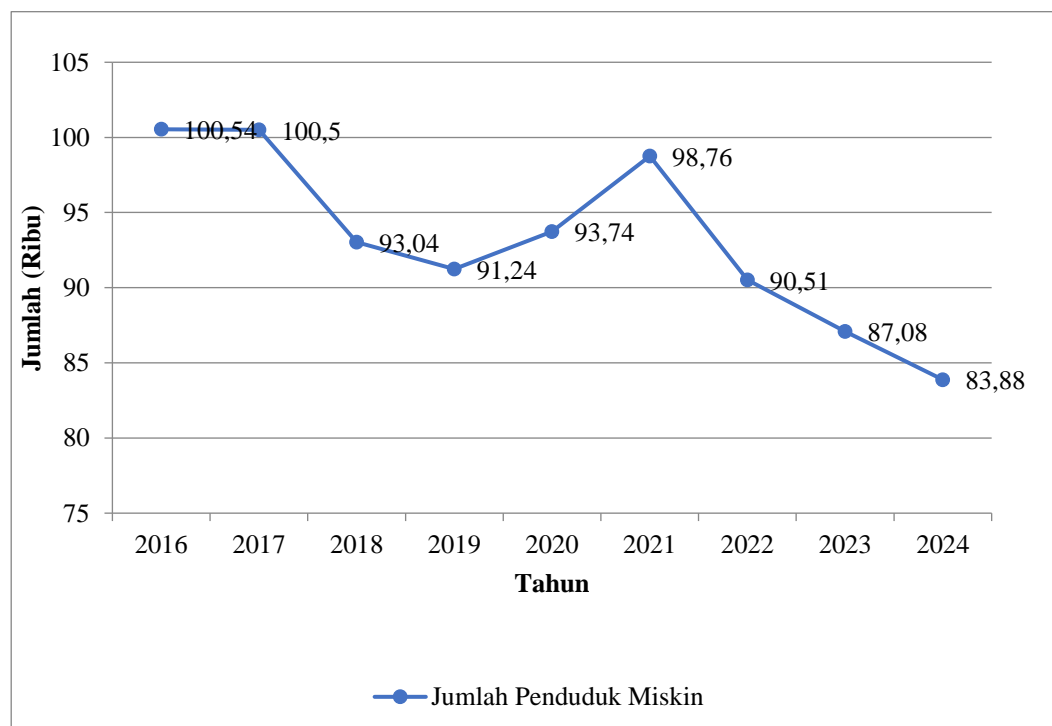


**Gambar 1. Angka Partisipasi Murni (APM) Menurut Jenjang Pendidikan di Kota Bandar Lampung Tahun 2023 dan 2024**

*Sumber: BPS Kota Bandar Lampung 2024*

Berdasarkan pada gambar 1, data partisipasi pendidikan menunjukkan kecenderungan peningkatan pada jenjang SMP dan SMA, meskipun terjadi sedikit penurunan pada jenjang SD. Hal tersebut menyebutkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang tidak menyelesaikan pendidikan formal, khususnya pada jenjang menengah dan atas, yang dapat berimplikasi pada tingkat literasi *digital* mereka. Rendahnya capaian pendidikan formal akan berdampak pada keterbatasan

kemampuan memahami instruksi, membaca informasi secara kritis, maupun mengoperasikan perangkat *digital* secara mandiri. Hal ini tentu berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi, termasuk aplikasi kependudukan *digital*. Dengan demikian, meskipun akses pendidikan terus mengalami peningkatan, masih terdapat kesenjangan yang harus diatasi agar masyarakat memiliki kemampuan literasi *digital* yang memadai untuk mendukung implementasi transformasi layanan publik yang inklusif.



**Gambar 2. Jumlah Penduduk Miskin di Kota Bandar Lampung Tahun 2016-2024**

*Sumber: BPS Kota Bandar Lampung 2024*

Berdasarkan pada gambar 2, data kemiskinan menunjukkan kecenderungan penurunan yang tidak stabil dari 100,54 ribu jiwa pada tahun 2016 menjadi 83,88 ribu jiwa pada tahun 2023, meskipun sempat mengalami peningkatan pada tahun 2020 akibat dampak pandemi *COVID-19*. Perubahan ini menggambarkan bahwa kondisi ekonomi masyarakat masih rentan terhadap krisis, terutama yang dipicu oleh faktor eksternal seperti pandemi. Kondisi ekonomi tersebut tetap menjadi faktor penting yang mempengaruhi akses masyarakat terhadap teknologi dan kemampuan literasi *digital*. Masyarakat dengan tingkat ekonomi rendah umumnya

menghadapi keterbatasan dalam kepemilikan perangkat *digital*, akses jaringan internet yang memadai, hingga biaya tambahan untuk mengakses layanan berbasis daring. Penelitian Wiramadana (2025) menunjukkan bahwa faktor demografis seperti tingkat pendidikan, pendapatan, usia, dan jenis pemukiman berpengaruh terhadap tingkat akses dan penggunaan teknologi *digital*. Hal tersebut memperkuat bahwa kondisi ekonomi masyarakat berperan penting dalam menentukan kemampuan mereka untuk memanfaatkan layanan *digital* secara optimal. Akibatnya, kelompok ini cenderung lebih memilih layanan kependudukan secara tatap muka dibandingkan memanfaatkan *platform digital* yang disediakan pemerintah. Dengan demikian, kemiskinan tidak hanya memengaruhi kesejahteraan masyarakat secara umum, tapi juga masih berhubungan langsung pada kesenjangan *digital* yang masih terjadi di Kota Bandar Lampung.

Efektivitas layanan *digital* tidak hanya menjadi perhatian masyarakat pengguna, tetapi menjadi sorotan publik yang strategis, mengingat digitalisasi pelayanan publik merupakan indikator keberhasilan reformasi birokrasi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik pada tahun 2024, jumlah penduduk di Kota Bandar Lampung mencapai 1.077.664 jiwa, sedangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung setiap tahunnya melayani rata-rata 765.642 dokumen kependudukan. Tingginya jumlah dokumen yang diproses setiap tahun menggambarkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan sangat tinggi dan memerlukan sistem pelayanan yang cepat, efisien serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Disdukcapil pada tahun 2024 mendapatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan mencapai 89,47% yang menandakan pencapaian yang cukup baik meskipun tetap masih diperlukan perbaikan, khususnya pada aspek kecepatan layanan, transparansi prosedur, serta kemudahan akses *digital*. Namun, data dari RMOL Lampung (2024), mengungkapkan masih sekitar 20% warga Bandar Lampung yang telah mengaktifkan Identifikasi Kependudukan *Digital* (IKD), dengan capaian target pada tahun 2025 mencapai 30% aktivasi. Artinya, 80% mayoritas masyarakat masih menunjukkan rendahnya literasi *digital* secara merata.

Fenomena tersebut menegaskan bahwa upaya digitalisasi layanan publik tidak semata-mata bergantung pada penyediaan *website*, melainkan juga membutuhkan strategi pendukung berupa peningkatan literasi *digital*, pemerataan akses teknologi, serta perubahan pola interaksi masyarakat dengan birokrasi. Dengan kata lain, capaian kepuasan layanan yang relatif tinggi belum tentu sejalan dengan tingkat pemanfaatan layanan *digital*, sehingga pemerintah perlu memastikan bahwa inovasi *digital* benar-benar inklusif dan mampu menjangkau kelompok masyarakat yang rentan terpinggirkan dalam arus transformasi .

Meskipun platform *digital* telah diluncurkan, realita di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan *offline* masih memainkan peran penting dalam sistem pelayanan kependudukan. Disdukcapil Bandar Lampung menyediakan layanan *offline* yang meliputi perekaman langsung, pengambilan dokumen di loket, dan layanan berbasis jemput bola seperti perekaman di kecamatan dan lembaga tertentu. Layanan *offline* disediakan di kantor Disdukcapil dan 20 kantor kecamatan dengan operator siap membantu warga yang kesulitan mengakses. Selain *platform* Permen Manis, terdapat juga layanan COKELAT (Cukup Daftar Online Data Kependudukan Tidak Perlu Antri di Loket) yang mengkombinasikan pendaftaran *online* dengan pengambilan dokumen di loket *offline* untuk mengurangi antrean. Meskipun menerapkan *One Day Service* yang menargetkan penyelesaian berkas dalam 1-2 hari kerja, evaluasi Ombudsman masih menemukan keluhan terkait keterlambatan dan pengulangan kunjungan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi *digital* tidak dapat sepenuhnya menggantikan pelayanan konvensional, terutama untuk kelompok masyarakat tertentu yang mengalami hambatan dalam mengakses teknologi *digital*.

Kebijakan Pemerintah Kota Bandar Lampung untuk tetap mempertahankan pelayanan *offline* di tengah era digitalisasi menunjukkan pemahaman akan keberagaman kebutuhan masyarakat. Disdukcapil Kota Bandar Lampung menerapkan kebijakan layanan *hybrid* sesuai Permendagri No. 7 Tahun 2019 untuk menyediakan layanan dokumen kependudukan secara *online* dan *offline*. Berdasarkan pernyataan Kepala Disdukcapil Kota Bandar Lampung, peresmian *website* bertujuan mempermudah pelayanan publik namun tidak menghilangkan

layanan konvensional yang masih dibutuhkan masyarakat. Evaluasi internal telah dilakukan, namun Ombudsman merekomendasikan evaluasi yang lebih menyeluruh dengan indikator yang jelas agar perbaikan pelayanan dapat menyentuh akar masalah seperti kompetensi petugas dan mekanisme prosedur pelayanan. Keputusan ini tidak terlepas dari kesadaran bahwa tidak semua warga siap mengadopsi teknologi *digital*, dan pelayanan publik harus dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Ketidakmerataan akses dan kesiapan warga negara dalam memanfaatkan layanan *digital* menciptakan kelompok masyarakat yang disebut warga negara *offline*, yang terpinggirkan dari penggunaan teknologi *digital* dalam kehidupan sehari-hari. Kelompok yang berpotensi menjadi warga negara *offline* antara lain 110.594 penduduk berusia 60 tahun ke atas yang mengalami kesulitan adaptasi teknologi, serta sebagian dari 83.880 penduduk miskin yang memiliki keterbatasan akses perangkat *digital* dan internet. Keberadaan warga negara *offline* menjadi tantangan dalam proses transformasi *digital* pelayanan publik. Jika tidak diantisipasi, proses digitalisasi berpotensi memperlebar kesenjangan sosial dan memperkuat pemisahan layanan. Mokobombang et al. (2023), mengungkapkan bahwa ketimpangan dalam akses *digital* berpengaruh terhadap kesenjangan kualitas layanan publik antar kelompok masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa inovasi layanan *digital* tidak hanya efisien, tetapi juga inklusif, yakni mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Kota Bandar Lampung masih menghadapi berbagai tantangan dalam menyediakan pelayanan kependudukan yang inklusif dan mudah diakses bagi seluruh lapisan masyarakat. Keterbatasan literasi teknologi, dan kurangnya perangkat pendukung menjadi penyebab timbulnya kesenjangan pelayanan, bahkan beresiko menyebabkan ketimpangan sosial dalam layanan administrasi kependudukan. Kelompok-kelompok ini berpotensi mengalami kesulitan dalam mengadaptasi layanan *digital* dan beresiko terpinggirkan dalam era transformasi *digital* pelayanan publik. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah untuk memastikan bahwa digitalisasi pelayanan tidak meninggalkan kelompok masyarakat tertentu.

Meskipun berbagai data menunjukkan upaya peningkatan kualitas layanan publik melalui digitalisasi, sejauh ini belum banyak penelitian yang secara spesifik meninjau bagaimana implementasi pelayanan *digital* tersebut menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok rentan yang memiliki keterbatasan literasi dan akses teknologi. Sebagian besar kajian sebelumnya berfokus pada aspek efisiensi dan kepuasan pengguna, sementara aspek inklusivitas pelayanan yakni sejauh mana platform *digital* mampu melayani warga dengan kondisi sosial, ekonomi dan kemampuan digital yang beragam belum banyak dieksplorasi secara mendalam. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai sejauh mana inovasi seperti Permen Manis benar-benar memberikan kemudahan bagi semua warga, atau justru berpotensi memperlebar kesenjangan layanan publik di era *digital*.

Inovasi layanan *digital* di era *digital* saat ini tidak cukup jika hanya efisien saja, namun juga harus inklusif, dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Inklusivitas pelayanan publik memiliki korelasi positif dengan indeks pembangunan manusia dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Platform Permen Manis sebagai inovasi pelayanan *digital* di Disdukcapil Kota Bandar Lampung perlu dievaluasi tidak hanya dari aspek efisiensi dan efektivitas, tetapi juga dari perspektif inklusivitas dalam melayani seluruh lapisan masyarakat.

Penelitian ini menjadi penting mengingat pemerintah terus mendorong transformasi *digital* dalam pelayanan publik, sementara masih terdapat masyarakat yang belum siap menghadapi perubahan tersebut. Apakah kelompok warga *offline* dapat benar-benar terfasilitasi, atau justru terpinggirkan? Gap penelitian yang diidentifikasi adalah belum adanya penelitian mendalam tentang tingkat inklusivitas platform Permen Manis dalam melayani seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok warga *offline*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam mengevaluasi dan memperbaiki platform Permen Manis agar lebih inklusif, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat diadopsi oleh daerah lain dalam mengembangkan pelayanan *digital* yang tidak meninggalkan siapa pun.

## 1.2 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang masalah yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana mewujudkan prinsip inklusivitas dalam digitalisasi pelayanan kependudukan?
2. Apakah aspek yang berkontribusi mendukung atau menghambat inklusivitas pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan sasaran atau target yang ingin dicapai. Oleh sebab itu, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis dan mengidentifikasi cara-cara yang dapat digunakan untuk mewujudkan prinsip inklusivitas dalam digitalisasi pelayanan kependudukan.
2. Untuk mengeksplorasi dan mendalami faktor-faktor atau aspek-aspek yang memengaruhi serta menghambat inklusivitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Dengan tujuan-tujuan tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan kependudukan bagi seluruh lapisan masyarakat.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Merujuk pada penelitian ini, penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat dalam segi teoritis maupun praktis, sebagaimana berikut ini:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik dalam studi pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan tentang beragam aspek yang berkontribusi bagi aksesibilitas dan inklusivitas dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan berbasis *digital*.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi Disdukcapil Kota Bandar Lampung dalam mewujudkan *platform* Permen Manis agar lebih inklusif dalam pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini peneliti menyajikan landasan teoritis dan kajian empiris yang menjadi dasar dalam penyusunan penelitian. Tinjauan pustaka berfungsi untuk memberikan gambaran tentang teori dan penelitian yang sudah ada, menegaskan posisi penelitian ini dibanding penelitian sebelumnya, serta menunjukkan apa kontribusi baru yang bisa diberikan penelitian ini. Pada bagian ini, peneliti menguraikan penelitian terdahulu yang relevan, konsep-konsep utama terkait pelayanan publik, inovasi teknologi dalam pelayanan, serta prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik *digital*. Seluruh kajian tersebut digunakan untuk mendukung dasar pemikiran dan menyusun kerangka pikir penelitian tentang penggunaan *website* Permen Manis di Kota Bandar Lampung

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti tentu memerlukan referensi yang relevan dari penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti menyertakan tiga hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Tujuan dari penyertaan ini adalah untuk menghindari kesan adanya duplikasi atau plagiarisme terhadap penelitian yang sudah ada.

**Tabel 2. Penelitian Terdahulu**

No.	Judul, Tahun dan Nama Peneliti	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
1.	Apakah Digitalisasi Sektor Publik Berhasil Mewujudkan Inklusivitas Pelayanan? (Pembelajaran	Menilai tingkat inklusivitas aplikasi SALAMAN (layanan administrasi kependudukan <i>digital</i> di Kota	Aplikasi SALAMAN belum inklusif sebagai layanan publik <i>digital</i> karena hanya memperoleh skor <i>System</i>	Dari hasil penelitian tersebut, persamaan penelitian terletak pada pembahasan mengenai inklusivitas pelayanan publik berbasis <i>digital</i> , khususnya dalam konteks administrasi

---

<p>dari <i>System Usability Scale</i> Aplikasi SALAMAN Kota Bandung) 2023  Peneliti: Trisno Sakti Herwanto, Aditya Barus, Sharon Debora, Virgilia Karin Novita, Negita Ceria  (Jurnal Publik Vol. 17 No. 1)</p>	<p>Bandung) dengan menggunakan metode <i>System Usability Scale</i> (SUS). Selain itu, memetakan kelompok masyarakat yang rentan tereksklusi dari penggunaan aplikasi tersebut.</p>	<p><i>Usability Scale</i> (SUS) sebesar 56,64 dari 100, yang berada pada kategori rendah (F), dengan sifat <i>Good</i> dan tingkat penerimaan <i>Marginal</i>. Kondisi ini menandakan aplikasi belum mudah digunakan oleh semua lapisan masyarakat. Beberapa kelompok yang rentan tereksklusi antara lain generasi <i>baby boomers</i>, masyarakat tanpa pendidikan formal, lulusan pendidikan dasar, serta pengguna internet non-harian. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar pemerintah tetap menyediakan pelayanan manual di samping <i>digital</i>, serta melakukan sosialisasi dan pendampingan agar penggunaan aplikasi lebih mudah diakses secara luas.</p>	<p>kependudukan, serta identifikasi kelompok masyarakat yang rentan tereksklusi dari layanan <i>digital</i>. Sementara itu, perbedaan penelitian terletak pada lokus penelitian di mana penelitian Herwanto dkk. berlokus pada aplikasi SALAMAN di Kota Bandung, sedangkan peneliti memiliki lokus penelitian pada <i>website</i> Permen Manis di Kota Bandar Lampung, dengan penekanan lebih dalam pada faktor-faktor inklusi <i>digital</i> dan pilihan <i>digital</i> yang memengaruhi partisipasi warga negara <i>offline</i>.</p>
<p>2. Menuju Desa <i>Digital</i> Inklusif: Implementasi</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada implementasi <i>e-government</i></p>	<p>Penerapan <i>e-government</i> melalui <i>website</i> Desa Pager telah</p>	<p>Dari hasil penelitian tersebut, persamaan penelitian terletak pada pembahasan mengenai</p>

---

<p><i>E-Government</i> pada <i>Website</i> Desa Pager Kecamatan Bungkal Kabupaten Ponorogo Tahun 2025</p> <p>Penulis: Febriani Indah Setyawati (Universitas Sebelas Maret) (Jurnal <i>Public Administration and Governance Insights</i>, Volume 1, Nomor 1)</p>	<p>melalui <i>website</i> resmi Desa Pager di Kabupaten Ponorogo sebagai wujud desa <i>digital</i>. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana transformasi <i>digital</i> di tingkat desa dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, partisipatif, dan inklusif, serta mengidentifikasi hambatan yang muncul dalam proses tersebut.</p>	<p>menjadi langkah konkret dalam mendigitalisasi layanan publik, meningkatkan transparansi, dan memperluas partisipasi warga. Namun, implementasi <i>desa digital</i> yang inklusif belum optimal karena masih terkendala keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi <i>digital</i> masyarakat, minimnya fitur aksesibilitas pada <i>website</i>, keterbatasan SDM dan pendanaan, serta hambatan regulasi dan budaya masyarakat yang konservatif. Oleh karena itu, pembangunan <i>desa digital</i> yang inklusif memerlukan penguatan infrastruktur, peningkatan literasi <i>digital</i>, regulasi yang mendukung, serta desain sistem informasi yang ramah bagi kelompok rentan.</p>	<p>implementasi <i>e-government</i> dengan tujuan mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, serta identifikasi hambatan seperti keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi <i>digital</i>. Sementara itu, perbedaan penelitian terletak pada lokus dan skala implementasi di mana penelitian Setyawati berfokus pada <i>e-government</i> tingkat desa di Kabupaten Ponorogo, sedangkan peneliti memiliki lokus penelitian pada layanan kependudukan tingkat kota di Bandar Lampung, dengan fokus spesifik pada <i>website</i> Permen Manis dan analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan inklusivitas di tingkat pengguna.</p>
<p>3. Pelayanan Publik Berbasis <i>Digital</i> pada Organisasi</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada implementasi layanan publik berbasis <i>digital</i> di</p>	<p>Penelitian menemukan bahwa pelayanan publik berbasis <i>digital</i></p>	<p>Dari hasil penelitian tersebut, persamaan penelitian terletak pada pembahasan mengenai manfaat dan tantangan</p>

---

Sektor Publik di Indonesia (2024) Penulis: Susilawati, Kurniawati, Dodi Ilham, Denok Sunarsi, dan Ahmad Wahidiyat Haedar (Jurnal Pallangga Praja, Volume 6, Nomor 1)	organisasi sektor publik di Indonesia. Tujuannya adalah untuk mengetahui status terkini, efektivitas, serta tantangan dalam penerapan <i>platform digital</i> sebagai sarana penyelenggaraan layanan publik, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan pelaksanaannya.	membawa sejumlah manfaat, seperti peningkatan efisiensi, pengurangan biaya dan waktu administrasi, serta membuka ruang partisipasi masyarakat melalui <i>platform digital</i> . Namun, implementasi ini masih menghadapi hambatan signifikan, yaitu keterbatasan infrastruktur teknologi terutama di daerah terpencil, rendahnya literasi <i>digital</i> masyarakat, serta perlunya pengembangan <i>platform</i> yang lebih ramah pengguna. Untuk mengatasi kendala tersebut, peneliti menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam memperluas infrastruktur, meningkatkan literasi <i>digital</i> , serta membangun sistem yang lebih inklusif. Dengan langkah ini, pelayanan publik <i>digital</i> di Indonesia	umum dalam penerapan pelayanan publik berbasis <i>digital</i> di Indonesia. Sementara itu, perbedaan penelitian terletak pada tingkat kedalaman analisis di mana penelitian Susilawati dkk. memberikan gambaran makro tentang digitalisasi pelayanan publik secara umum, sedangkan peneliti melakukan studi kasus yang lebih spesifik pada satu <i>website</i> Permen Manis dan mengidentifikasi faktor-faktor inklusivitas secara mikro di Kota Bandar Lampung.
---	---	--	--

---

---

			diharapkan menjadi lebih efektif, merata, dan berorientasi pada warga.	
4.	Efektivitas Layanan <i>Online</i> dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Kependudukan Berbasis <i>Digital</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara (2023) ditulis oleh Wulan Winarti (SKRIPSI)	Penelitian ini berfokus pada efektivitas layanan <i>online</i> Disdukcapil Kutai Kartanegara dengan empat indikator utama: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya.	Secara umum, layanan <i>online</i> masih berjalan kurang efektif. Sasaran program belum menjangkau seluruh masyarakat, sosialisasi minim sehingga banyak warga belum tahu dan belum memahami cara mengakses layanan, serta tujuan program belum sepenuhnya tercapai. Pemantauan pun lemah karena narahubung belum terbentuk di seluruh kecamatan. Faktor penghambat utama adalah masyarakat yang belum familiar dengan layanan <i>digital</i> , jaringan internet yang kurang stabil, keterbatasan SDM Disdukcapil, dan sosialisasi yang belum maksimal	Dari hasil penelitian tersebut, persamaan penelitian terletak pada pembahasan mengenai efektivitas layanan <i>online</i> dalam optimalisasi pelayanan kependudukan berbasis <i>digital</i> di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta identifikasi faktor-faktor penghambat seperti sosialisasi yang minim dan ketidakfamiliaritas masyarakat dengan layanan <i>digital</i> . Sementara itu, perbedaan penelitian terletak pada penekanan yang lebih kuat pada aspek inklusivitas dan identifikasi spesifik kelompok warga negara <i>offline</i> dalam penelitian ini, serta analisis bagaimana faktor-faktor tersebut secara spesifik memengaruhi akses dan partisipasi dalam penggunaan <i>website</i> Permen Manis di Kota Bandar Lampung.
5.	Penerapan <i>Electronic Government</i> dalam Pelayanan	Penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana penerapan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>e-government</i> di	Dari hasil penelitian tersebut, persamaan penelitian terletak pada pembahasan mengenai penerapan <i>e-</i>

---

---

Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu, (2024), oleh Tiara Halim (SKRIPSI)	<i>electronic government (e-government)</i> dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Luwu dengan menggunakan indikator <i>support</i> (dukungan), <i>capacity</i> (kemampuan), dan <i>value</i> (nilai)	Disdukcapil Kabupaten Luwu sudah berada dalam kategori baik. Namun, implementasinya belum sepenuhnya berjalan, khususnya pada layanan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan dokumen kependudukan lainnya. Hambatan utama adalah <i>website</i> yang masih dalam perbaikan serta rendahnya kebiasaan masyarakat menggunakan layanan daring. Masyarakat lebih memilih layanan tatap muka langsung. Sementara itu, layanan e-KTP berjalan lebih efektif karena proses perekaman dan pencetakan dilakukan langsung di kantor Disdukcapil dan hasilnya dapat diperoleh pada hari yang sama	<i>government</i> dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta temuan bahwa masyarakat masih cenderung memilih layanan tatap muka langsung. Sementara itu, perbedaan penelitian terletak pada fokus yang lebih mendalam pada konsep inklusivitas dan identifikasi spesifik kelompok warga negara <i>offline</i> dalam penelitian ini, serta analisis faktor-faktor yang memengaruhi pilihan <i>digital</i> masyarakat dalam menggunakan <i>website</i> Permen Manis di Kota Bandar Lampung.
---	---	---	--

---

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Penelitian ini berfokus pada inklusivitas pelayanan kependudukan *digital* di Kota Bandar Lampung melalui studi *platform digital* Permen Manis. Peneliti meninjau lima penelitian terdahulu yang relevan. Secara umum, relevansi penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada fokus terhadap digitalisasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan dan upaya mewujudkan layanan yang inklusif. Seluruh penelitian terdahulu menyoroti manfaat transformasi *digital* dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, dan juga mengidentifikasi berbagai hambatan dan tantangan dalam implementasi, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi *digital* masyarakat, serta preferensi masyarakat terhadap layanan tatap muka. Perbedaan krusial terletak pada penekanan terhadap identifikasi dan analisis faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi kelompok warga negara *offline*, yaitu mereka yang rentan terpinggirkan dari layanan *digital*.

## **2.2 Tinjauan Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Definisi Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan pihak lain. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan adalah fungsi utama dalam pemerintahan dengan tujuan menjamin hak-hak dasar kepentingan masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi maupun administrasi kependudukan. Menurut (Kotler dalam Sukartaatmadja, 2015), pelayanan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lain melalui suatu tindakan atau kegiatan, yang bersifat berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sementara itu, Moenir (2016), menjelaskan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok, berupa prosedur dan metode tertentu dengan menggunakan landasan material, untuk memenuhi hak kepentingan orang lain. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan adalah fungsi utama dalam pemerintahan dengan tujuan menjamin hak-hak dasar kepentingan masyarakat, seperti layanan pendidikan, kesehatan, dan administrasi maupun administrasi kependudukan.

Berdasarkan pendapat dari kedua ahli tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai proses yang melibatkan berbagai aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain. Proses pelayanan ini mencakup interaksi dan komunikasi yang bertujuan untuk memberikan dukungan, informasi, atau bantuan yang diperlukan oleh pihak yang dilayani. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya sekedar tindakan fisik, tetapi juga melibatkan aspek emosional dan sosial guna untuk membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan penerima layanan. Pelayanan yang efektif akan berkontribusi pada kepuasan dan kesejahteraan masyarakat, serta menciptakan lingkungan yang lebih harmonis. Karakteristik pelayanan ini adalah tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan, serta dilaksanakan dengan memanfaatkan sumber daya material dan prosedur tertentu. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dan yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang tidak membedakan antara individu satu dengan yang lainnya.

Dalam konteks penelitian ini, prinsip tersebut tercermin pada pentingnya mewujudkan pelayanan kependudukan *digital* yang inklusif, di mana *platform* Permen Manis tidak hanya dinilai dari aspek efisiensi teknologinya, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut dapat diakses, dipahami, dan dimanfaatkan secara setara oleh kelompok masyarakat dengan kemampuan digital yang berbeda-beda. Dengan demikian, inklusivitas menjadi kunci utama agar transformasi *digital* benar-benar berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan dan kesetaraan layanan publik di Kota Bandar Lampung.

### **2.2.2 Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai seluruh bentuk layanan yang diselenggarakan dan diberikan oleh instansi pemerintah, baik yang berada pada tingkat pusat maupun daerah, serta oleh Badan Usaha Milik Negara dan/atau Badan Usaha Milik Daerah sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009, sesuai

dengan peraturan perundang-undangan pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dengan tujuan memenuhi kebutuhan setiap warga negara berhak memperoleh barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh masing-masing instansi sebagai penyedia pelayanan publik. Dalam hal ini, pengertian pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penyelenggara Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan sesuai perundang-undang”. Esensi pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu upaya dalam memberikan pelayanan unggul kepada masyarakat, yang merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam kesejahteraan masyarakat.

Menurut Santosa (2008), pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan berupa jasa kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah, pihak swasta yang bertindak atas nama pemerintah, maupun pihak swasta secara langsung dalam rangka memenuhi kebutuhan publik, baik pelayanan dilakukan dengan pembayaran maupun tanpa pembayaran, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan seluruh masyarakat. Dengan demikian, penyedia layanan publik tidak hanya terbatas pada instansi pemerintah saja, namun juga dapat melibatkan pihak non-pemerintah. Riani (2021), menyatakan pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan secara sadar oleh penyelenggara negara guna untuk memberikan barang atau jasa dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini merupakan hak warga negara yang dijamin dari undang-undang, sehingga penyelenggara memiliki kewajiban untuk melaksanakannya. Dalam pandangan yang sama, (Hardiansyah dalam Suryantoro & Kusdyana, 2020), menyatakan pelayanan publik adalah upaya dalam melayani kepentingan masyarakat atau organisasi

yang membutuhkan, sesuai aturan yang berlaku, dengan bertujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dwiyanto (2010) mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu rangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh birokrasi publik dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan warga sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan yang dimaksud dalam konteks ini adalah warga negara yang memerlukan pelayanan publik, antara lain dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta perkawinan, serta berbagai bentuk pelayanan administratif lainnya.

Adanya pengertian menurut berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan jika pelayanan publik merupakan proses yang dilakukan secara sadar dan terencana dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Baik diselenggarakan oleh pemerintah maupun pihak swasta, pelayanan publik bertujuan untuk memberikan layanan yang merata, adil dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, pelayanan publik juga perlu adanya tanggung jawab moral dan administratif untuk menjamin kepuasan serta kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik penting adanya aspek kesamarataan dan tidak terjadi diskriminasi maka perlu adanya pengawasan agar pelayanan publik tidak menyimpang dan hanya menguntungkan salah satu pihak golongan saja. Menurut Lovelock sebagaimana dikutip dalam Bintoro (2014), kualitas pelayanan publik perlu dinilai melalui beberapa dimensi utama sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan. Dimensi pertama adalah *tangibility*, yaitu kualitas pelayanan yang tercermin dari ketersediaan dan kondisi sarana serta prasarana fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan. Dimensi kedua adalah *reliability*, yang menunjukkan tingkat kemampuan dan keandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Selanjutnya, *responsiveness* menggambarkan kesanggupan aparatur dalam membantu masyarakat serta menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan pengguna layanan. Dimensi keempat adalah *assurance*, yang berkaitan dengan pengetahuan, sikap, perilaku, serta kompetensi pegawai dalam

memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Adapun dimensi terakhir, yaitu *empathy*, mencerminkan sikap pelayanan yang tegas namun tetap menunjukkan perhatian, kepedulian, dan pemahaman terhadap kondisi serta kebutuhan masyarakat.

Melalui adanya mekanisme pengawasan dan penilaian yang berkelanjutan terhadap dimensi-dimensi tersebut, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima jasa. Pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan optimal merupakan kebutuhan serta harapan seluruh lapisan masyarakat dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam konteks penelitian ini, kelima dimensi tersebut menjadi relevan untuk menilai sejauh mana platform *digital* Permen Manis telah menerapkan prinsip pelayanan publik yang inklusif. Misalnya, aspek *tangibility* dapat dilihat dari kemudahan akses antarmuka aplikasi, *reliability* tercermin dari kestabilan sistem dan keakuratan layanan, sedangkan *empathy* berhubungan dengan kemampuan pemerintah dalam memahami keterbatasan masyarakat yang tergolong warga negara *offline*. Oleh karena itu, pengawasan dan penilaian terhadap kualitas pelayanan berbasis digital perlu memperhatikan dimensi inklusivitas, agar setiap warga tanpa memandang usia, pendidikan, maupun kondisi ekonomi dapat memperoleh hak pelayanan kependudukan secara adil dan setara. Pelayanan publik yang optimal bukan hanya efisien secara teknologi, tetapi juga mampu menjamin keadilan akses bagi seluruh lapisan masyarakat

### **2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengklasifikasikan tiga bentuk atau jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta oleh Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Ciri-ciri dan sifat

pengelompokan jenis pelayanan didasarkan pada kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, antara lain:

1. Pelayanan administratif merupakan salah satu bentuk pelayanan yang mencakup berbagai aktivitas, seperti proses pencatatan, penelitian, pendokumentasian, pengambilan keputusan, serta kegiatan ketatausahaan lainnya. Seluruh rangkaian kegiatan tersebut pada akhirnya menghasilkan produk akhir berupa dokumen administratif, antara lain sertifikat, izin, surat rekomendasi, dan berbagai dokumen resmi lainnya.
2. Pelayanan Barang, merupakan pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalurannya kepada konsumen langsung sebagai unit ataupun individu dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda fisik contohnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang disediakan dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana beserta berbagai fasilitas pendukungnya. Hasil akhir dari pelayanan ini berupa jasa yang memberikan manfaat secara langsung kepada penerima layanan dan bersifat tidak berwujud serta habis digunakan dalam jangka waktu tertentu. Contoh pelayanan jasa antara lain pelayanan perbankan, pelayanan pos, serta layanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

#### **2.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik memiliki sejumlah prinsip yang harus diterapkan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berlangsung secara optimal dan berkualitas. Prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan yang disusun dan dilaksanakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami dan diterapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Kejelasan, yang meliputi kejelasan persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan publik, kejelasan unit kerja atau pejabat yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan serta dalam penanganan dan penyelesaian pengaduan, permasalahan, atau sengketa yang timbul, termasuk kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan dan mekanisme pembayarannya.
3. Kepastian waktu, yang mengandung pengertian bahwa setiap proses pelayanan publik harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
4. Akurasi merupakan produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan memiliki kepastian hukum.
5. Rasa aman berarti proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu berada pada pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang diberi kewenangan, yang bertanggung jawab atas keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yang ditunjukkan melalui ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan operasional, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan teknologi informasi guna mendukung efektivitas pelayanan.
8. Kemudahan akses, yang bermakna bahwa lokasi, tempat pelayanan, serta sarana dan prasarana kerja harus mudah dijangkau oleh masyarakat, serta didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah akses pelayanan.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yang mengharuskan setiap pelayanan diberikan dengan sikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta dilandasi dengan keikhlasan dalam melayani masyarakat.

10. Kenyamanan, yang mengandung arti bahwa lingkungan pelayanan publik harus tertata secara tertib, memiliki ruang tunggu yang bersih, rapi, dan nyaman, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung seperti area parkir, *toilet*, tempat ibadah, dan fasilitas lainnya.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, diharapkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dapat berjalan dengan efektif dan memenuhi harapan masyarakat.

### **2.2.5 Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Menurut Purwanto *et al.* (2017), terdapat tiga komponen penting yang mendukung terjadinya proses kegiatan pelayanan publik, yaitu:

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah organisasi pemerintah yang memberikan layanan publik dengan fokus pada:
  - a) Sistem informasi
  - b) *Standard Operational Procedure* (SOP)
  - c) Uraian tugas yang jelas
  - d) Kode etik aparatur
  - e) Sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik
  - f) Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik
  - g) Respon Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik
  - h) Keterampilan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik
  - i) publik
  - j) Kebijakan pengembangan Aparatur Sipil Negara dengan tujuan
  - k) Meningkatkan profesionalisme Aparatur Sipil Negara dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada orang-orang yang menerima layanan publik.
  - l) Keterbukaan terhadap kritik dari masyarakat
  - m) Dalam proses pelayanan publik, prasarana dan sarana perlu dimanfaatkan secara optimal untuk menciptakan kenyamanan bagi penerima layanan, yang meliputi aspek kebersihan, kesederhanaan,

kelayakan, dan kemanfaatan, serta memastikan adanya sarana pengaduan masyarakat yang tersedia

2. Pelanggan, yang juga dikenal sebagai penerima layanan, mencakup individu, kelompok, atau organisasi dengan karakteristik yang sangat beragam. Dari perspektif pendidikan, status, dan perilaku, mereka menunjukkan heterogenitas yang signifikan.
3. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu yang menerima layanan, yang dikenal sebagai pelanggan, sangat penting. Prinsip utama yang harus dijunjung oleh Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan tugasnya adalah memenuhi kepuasan masyarakat.

Menurut Anggara (2012), terdapat beberapa unsur yang membentuk pelayanan publik, di antara lain:

1. *Strategy* adalah rencana yang dirumuskan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. *Structure* merupakan pengaturan tugas-tugas fungsional yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.
3. *System* adalah desain sistem informasi organisasi yang harus memfasilitasi hubungan kerja yang cepat, akurat, dan sesuai dengan perkembangan teknologi tanpa mengorbankan efisiensi dan efektivitas.
4. *Staff* mencakup proses seleksi karyawan yang bertujuan melengkapi organisasi dengan sumber daya manusia yang tepat melalui penerimaan karyawan yang berkualitas.
5. *Style* adalah metode yang digunakan manajer atau organisasi dalam mencapai tujuan bagi anggotanya.

### **2.2.6 Teknologi Inovasi dalam Pelayanan Publik**

Teknologi informasi (TI) dalam pelayanan publik saat ini menjadi sebuah kebutuhan yang tidak bisa dihindari, terutama dalam konteks layanan kependudukan. Digitalisasi layanan kependudukan memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan administrasi yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya aplikasi berbasis *website* seperti Permen Manis, proses pendaftaran, pencatatan, dan pengelolaan data

kependudukan dapat dilakukan secara elektronik sehingga mengurangi birokrasi yang panjang dan memperkecil kemungkinan kesalahan administratif. Hal ini tentu juga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diharapkan dapat diatasi komunikasi antara pemerintah dan warga secara lebih efektif.

Menurut (Wibawa dalam Basuki *et al.* 2019), mengatakan manfaat penerapan teknologi informasi dalam proses administrasi, pengelolaan dan pengurusan negara mencakup transparansi, partisipasi, dan efisiensi. Transparansi ditunjukkan dengan informasi yang lebih terbuka dan dapat diakses masyarakat. Partisipasi terlihat dari kebebasan berpendapat dan cepatnya arus informasi antara pemerintah dan masyarakat. Sementara itu, efisiensi diwujudkan dalam pelayanan yang cepat dan pemangkasan birokrasi. Menurut (Heeks dalam Sakawati, 2024), digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi, serta mengurangi tingkat korupsi dalam layanan administrasi. Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi dan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik menghadirkan transformasi yang bersifat multidimensional. Transformasi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas teknis operasional melalui percepatan proses dan kemudahan akses, tetapi juga memperkuat fondasi tata kelola pemerintahan yang baik. Digitalisasi berfungsi sebagai instrumen strategis yang secara simulasi meningkatkan transparansi, mendorong partisipasi aktif masyarakat, mengoptimalkan efisiensi pelayanan, dan meminimalisir potensi penyalahgunaan wewenang. Dengan demikian, implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan langkah fundamental dalam mewujudkan sistem *governance* yang akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Di Indonesia, dalam menghadapi pesatnya perkembangan teknologi informasi, pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan strategis, salah satunya melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini diarahkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan

akuntabel, sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan terkait penerapan *e-Government* melalui Instruksi Presiden Nomor 23 Tahun 2003 yang mengatur strategi nasional dalam pengembangan *e-Government* di Indonesia. Implementasi kebijakan *e-Government* tersebut menjadi salah satu langkah penting pemerintah dalam mendorong terciptanya birokrasi yang lebih terbuka, profesional, serta akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Transformasi *digital* dalam layanan kependudukan, khususnya melalui penggunaan *website* Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, tidak hanya menawarkan kemudahan akses dan efisiensi administrasi, tetapi juga menghadapi berbagai hambatan sosial dan teknologis. Hambatan sosial bisa muncul dari keterbatasan literasi *digital* masyarakat, ketidakpercayaan terhadap teknologi baru, hingga kebiasaan penggunaan layanan manual yang sudah lama dilakukan. Di sisi lain, hambatan teknologis dapat berupa keterbatasan infrastruktur, masalah jaringan internet, serta kurangnya dukungan teknis dan pelatihan bagi pengguna. Hambatan-hambatan ini sangat penting untuk diidentifikasi dan dipahami agar implementasi transformasi *digital* dapat berjalan efektif dan optimal.

Secara keseluruhan, teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak hanya mempercepat proses administrasi tetapi juga memperbaiki komunikasi dan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat, membangun kepercayaan publik, serta mendukung inovasi layanan yang lebih responsif dan inklusif. Oleh karena itu, transformasi *digital* menjadi sebuah kebutuhan strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan pelayanan yang berkualitas, khususnya di bidang kependudukan.

### **2.2.7 Inklusivitas dalam Pelayanan Publik**

Inklusi *digital* dalam konteks pelayanan publik merupakan konsep yang komprehensif dan multidimensional. Dwiyanto (2010), mengembangkan

kerangka konseptual yang komprehensif untuk mengukur dan mengevaluasi inklusivitas dalam pelayanan publik. Kerangka ini terdiri dari empat aspek utama dengan sub-aspek yang spesifik:

### 1. Aspek Kebijakan (*Policy Aspect*)

Aspek kebijakan mencakup seluruh dimensi kebijakan strategis dan operasional organisasi yang menjadi landasan filosofis dan praktis dalam pelaksanaan penyediaan pelayanan di instansi penyedia layanan. Aspek ini meliputi:

- a) Penentuan program yang merupakan proses identifikasi, perumusan, dan penetapan program-program pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan seluruh kelompok masyarakat, termasuk kelompok minoritas dan rentan.
- b) Penentuan kegiatan ditentukan melalui desain kegiatan operasional yang mempertimbangkan aksesibilitas, fleksibilitas, dan adaptabilitas terhadap berbagai karakteristik pengguna layanan.
- c) Alokasi sumber daya distribusi melalui anggaran dan sumber daya organisasi yang memprioritaskan kesetaraan akses dan kualitas pelayanan untuk semua kelompok masyarakat.

### 2. Aspek Tatalaksana (*Procedural Aspect*)

Tatalaksana merupakan aspek operasional yang berfokus pada implementasi pelayanan kepada masyarakat di instansi penyedia layanan. Aspek ini mencakup:

- a) Standar operasional prosedur (SOP) adalah prosedur pelayanan yang fleksibel dan dapat diadaptasi sesuai dengan kebutuhan khusus pengguna layanan.
- b) Sistem manajemen antrian merupakan mekanisme pelayanan yang mempertimbangkan prioritas khusus bagi kelompok rentan.
- c) Proses komplain dan *feedback* adalah sistem yang memungkinkan seluruh kelompok masyarakat untuk menyampaikan masukan dan keluhan dengan cara yang mudah dan dapat diakses.

### 3. Aspek Sarana dan Prasarana (*Infrastructure Aspect*)

Aspek sarana dan prasarana mencakup berbagai perangkat pelayanan, baik dalam bentuk perangkat lunak (*software*) maupun keras (*hardware*), serta seluruh elemen yang berkaitan dengan kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas pengguna layanan. Komponen-komponen ini meliputi:

- a) Aksesibilitas fisik adalah fasilitas yang ramah disabilitas, seperti *ramp*, *lift*, *toilet* khusus, dan jalur pemandu bagi tunanetra.
- b) Aksesibilitas *digital* merupakan sistem informasi dan aplikasi yang dapat diakses oleh pengguna dengan berbagai jenis keterbatasan, termasuk fitur *text-to-speech*, *high contrast mode*, dan navigasi keyboard.
- c) Fasilitas pendukung mencakup area parkir khusus, ruang tunggu yang nyaman, fasilitas ibadah, dan area bermain anak.

#### 4. Aspek Budaya (*Cultural Aspect*)

Aspek budaya kerja merepresentasikan falsafah organisasi yang didasari oleh sistem nilai, norma, dan pandangan hidup yang menjadi karakteristik, kebiasaan, dan pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok organisasi. Aspek ini tercerminkan dalam:

- a) Sikap dan perilaku adalah attitude petugas pelayanan yang menunjukkan penghormatan, empati, dan kepedulian terhadap keberagaman pengguna layanan.
- b) Komunikasi inklusif merupakan kemampuan berkomunikasi yang efektif dengan berbagai kelompok masyarakat, termasuk penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan tetap menghormati lawan bicara.
- c) *Continuous learning* adalah budaya organisasi yang mendorong pembelajaran berkelanjutan tentang kebutuhan dan hak-hak kelompok rentan dan minoritas.

Implementasi pelayanan publik yang inklusif memberikan berbagai manfaat strategis, baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Menurut (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah LKPP dalam Sholichah, 2025), manfaat utama dari pelayanan publik yang inklusif meliputi:

1. Peningkatan Keadilan Sosial

Pelayanan inklusif memastikan distribusi akses layanan publik yang merata di seluruh lapisan masyarakat, sehingga mengurangi kesenjangan sosial dan memperkuat solidaritas sosial dalam masyarakat.

2. Demokratisasi Layanan

Proses demokratisasi memastikan bahwa tidak ada kelompok masyarakat yang terpinggirkan atau tidak terlayani, sehingga prinsip kesetaraan warga negara dalam memperoleh layanan publik dapat terwujud.

3. Peningkatan Kepercayaan Publik

Pelayanan yang responsif dan inklusif berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang pada gilirannya memperkuat legitimasi pemerintah dan mendukung stabilitas politik.

4. Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan

Pendekatan inklusif meningkatkan efektivitas penyelenggaraan layanan publik secara keseluruhan karena layanan dirancang berdasarkan pemahaman yang komprehensif tentang kebutuhan seluruh segmen masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2010), pelayanan publik yang inklusif pada hakikatnya bukan sekadar penyediaan fasilitas fisik atau teknologi yang dapat diakses oleh semua orang. Konsep ini menggambarkan paradigma pelayanan yang menyeluruh dan komprehensif yang mencakup aspek kebijakan yang responsif, sistem tatalaksana yang *fleksibel*, sarana prasarana yang *aksesible*, dan budaya kerja yang menghargai keberagaman.

Dalam konteks transformasi *digital*, prinsip inklusivitas semakin relevan ketika dikaitkan dengan teori *digital engagement* yang dikemukakan oleh Helsper (2017). Menurut Helsper ketidaksetaraan *digital* tidak hanya dipahami dari sisi absolut ketika seseorang benar-benar tidak memiliki akses, perangkat, atau keterampilan *digital* tetapi juga relatif, yakni ketika individu merasa tertinggal karena membandingkan dirinya dengan orang lain di lingkungannya. Dengan

kata lain, meskipun sudah memiliki akses dasar terhadap teknologi, seseorang dapat tetap merasa terpinggirkan jika keterampilan atau intensitas penggunaannya jauh lebih rendah dibandingkan orang-orang di sekitarnya.

Menurut Helsper (2017), ketidaksetaraan *digital* terbagi dalam dua bentuk utama yaitu, absolut dan relatif. Kesenjangan absolut merujuk pada kondisi ketika seseorang benar-benar tidak memiliki perangkat, akses internet, maupun keterampilan dasar teknologi. Kondisi ini mudah dikenali, misalnya masyarakat di daerah terpencil yang tidak memiliki jaringan internet atau perangkat *digital* sama sekali. Sebaliknya, kesenjangan relatif lebih halus karena muncul ketika individu sebenarnya sudah memiliki akses dasar, tetapi merasa tertinggal saat membandingkan dirinya dengan kelompok sosial di sekitarnya. Contoh nyata adalah seorang ibu rumah tangga yang hanya menggunakan *smartphone* untuk *WhatsApp*, sementara tetangganya sudah terbiasa dengan *mobile banking*, belanja *online*, atau aplikasi administrasi publik. Walaupun sudah terhubung ke dunia *digital*, ia tetap merasa tertinggal dan tidak percaya diri.

Helsper (2017), juga membedakan kesenjangan *digital* ke dalam dimensi objektif dan subjektif. Dimensi objektif mencakup hal-hal yang dapat diukur secara nyata, seperti kepemilikan perangkat, kualitas koneksi internet, dan keterampilan teknis. Dimensi subjektif, sebaliknya, menyangkut aspek psikologis dan emosional, misalnya perasaan minder, frustrasi, atau tidak berdaya menghadapi perkembangan teknologi. Dimensi subjektif ini sering kali tidak terlihat, tetapi justru berperan besar dalam menentukan keberhasilan inklusi *digital*.

Helsper (2017), menekankan pentingnya *referent* sosial atau kelompok rujukan. Individu tidak menilai dirinya secara mutlak, melainkan dengan membandingkan keterampilannya dengan orang-orang di lingkungannya, baik keluarga, tetangga, teman kerja, maupun komunitas. Ketika kelompok rujukan lebih terampil, individu dapat merasa semakin tertinggal meskipun secara

objektif sudah memiliki akses memadai. Faktor perbandingan sosial inilah yang sering diabaikan dalam analisis kesenjangan *digital* tradisional.

Teori Helsper dikenal dengan *Relative Deprivation Theory* (RDT) yang menjelaskan eksklusi *digital* melalui tiga komponen utama. Pertama, *value expectancy*, yakni sejauh mana individu menilai pentingnya keterampilan dan akses *digital* dalam kehidupannya. Nilai ini bisa bersifat instrumental agar membantu tugas praktis sehari-hari, mempertahankan relasi dan status sosial, membuka peluang kerja atau bisnis, maupun pengembangan diri. Individu dengan *value expectancy* tinggi cenderung lebih gelisah jika tidak mampu mengikuti perkembangan *digital*.

Kedua, *legitimacy*, yaitu sejauh mana individu menilai kesenjangan *digital* sebagai sesuatu yang adil atau tidak adil. Jika mereka melihat distribusi akses dan kesempatan belajar teknologi tidak merata, maka perasaan ketidakadilan akan memperkuat *deprivasi* relatif. Sebaliknya, jika perbedaan dianggap wajar, individu cenderung lebih menerima keterbatasannya. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor sosial ekonomi, pengalaman diskriminasi, maupun norma sosial lokal.

Ketiga, *capability*, yaitu keyakinan individu terhadap kemampuannya sendiri dalam mempelajari dan menguasai teknologi. Individu dengan *capability* tinggi percaya bahwa dengan usaha, ia dapat menguasai teknologi baru, tidak takut mencoba aplikasi, dan melihat kegagalan sebagai bagian dari proses belajar. Faktor ini dipengaruhi pengalaman belajar sebelumnya, dukungan sosial, ketersediaan sumber daya, serta kondisi fisik.

Berdasarkan kerangka RDT, inklusivitas dalam pelayanan publik *digital* tidak cukup hanya menyediakan infrastruktur. Pemerintah juga perlu memastikan masyarakat merasa mampu, layak, dan termotivasi menggunakan layanan *digital*. Strategi inklusif dapat dirancang dengan mengacu pada ketiga komponen RDT. Pada aspek *value expectancy*, pemerintah dapat memberikan edukasi manfaat konkret teknologi sesuai kebutuhan warga. Pada aspek *legitimacy*, perlu ada transparansi, kebijakan yang melibatkan masyarakat,

serta upaya menanggapi kekhawatiran publik. Pada aspek *capability*, program literasi *digital* harus disusun bertahap, didukung sistem pembelajaran antarwarga, serta difokuskan pada penguatan rasa percaya diri dalam menggunakan teknologi.

Dalam konteks penelitian *website* Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, teori Helsper menjadi relevan sebagai kerangka analisis. Melalui *value expectancy*, dapat dilihat apakah masyarakat menilai layanan kependudukan *digital* penting untuk kehidupan sehari-hari dan bagaimana perbedaan generasi mempengaruhi persepsi ini. Dari sisi *legitimacy*, penelitian dapat menggali apakah digitalisasi dianggap meningkatkan keadilan atau justru menciptakan diskriminasi, khususnya terhadap kelompok rentan seperti lansia atau warga berpendidikan rendah. Sementara pada *capability*, penelitian dapat menilai sejauh mana masyarakat percaya diri dalam menggunakan *website*, hambatan apa yang mereka hadapi, dan dukungan apa yang diperlukan agar mereka berani beradaptasi.

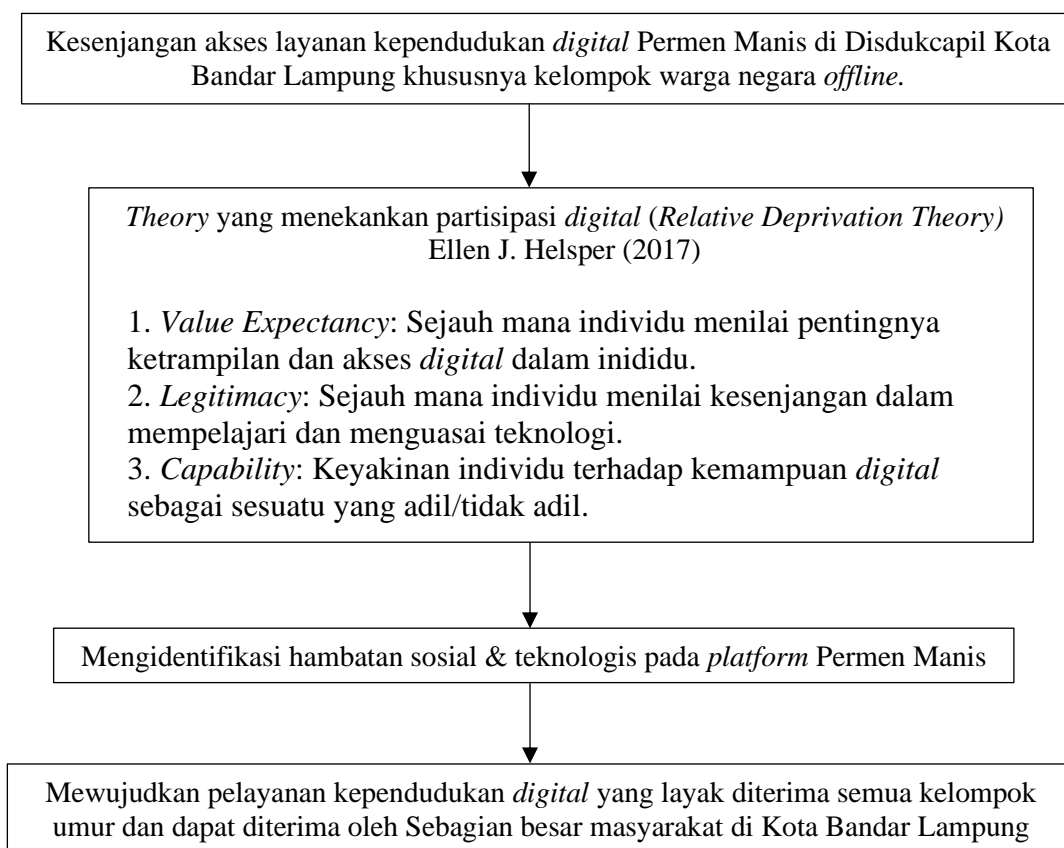
Penerapan teori RDT dalam analisis pelayanan publik *digital* membantu memahami kesenjangan secara lebih komprehensif. Prinsip inklusivitas tidak hanya menjamin akses teknologi, tetapi juga menekankan dimensi sosial dan psikologis agar transformasi *digital* benar-benar memperkuat keadilan sosial, legitimasi pemerintah, serta efektivitas pelayanan publik.

### **2.3 Kerangka Pikir**

Kerangka pikir adalah model konseptual yang menjelaskan keterkaitan antara teori yang digunakan dengan permasalahan penelitian. Dalam konteks pelayanan kependudukan *digital* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, Kerangka pikir ini bertujuan untuk mengkaji kesenjangan akses layanan kependudukan *digital* Permen Manis di Disdukcapil Kota Bandar Lampung, khususnya bagi kelompok warga negara yang belum mengakses layanan *digital*.

Untuk menganalisis hal tersebut, penelitian ini menggunakan teori *Relative Deprivation* dari Ellen J. Helsper (2017), yang menekankan pada tiga aspek, pertama, persepsi nilai di mana manfaat layanan *digital* dibandingkan dengan layanan konvensional, kedua legitimasi ketidaksetaraan, yaitu anggapan bahwa kesenjangan akses layanan *digital* tidak adil secara sosial dan ketiga persepsi kemampuan, yaitu keyakinan individu dalam mengoperasikan *platform digital*.

Penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi hambatan sosial maupun teknologi yang dihadapi dalam penggunaan platform Permen Manis. Hasil analisis ini kemudian diharapkan mampu memberikan gambaran upaya untuk mewujudkan pelayanan kependudukan *digital* yang inklusif di Kota Bandar Lampung.



**Gambar 3. Kerangka Pikir**

Sumber: Diadaptasi dari Helsper (2017)

### **III. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan langkah sistematis yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dan informasi secara akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah menguraikan landasan teoritis dan kajian empiris yang menjadi dasar penelitian, pada bab ini peneliti menjelaskan metode yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Metode penelitian berperan penting karena menentukan cara peneliti memperoleh, mengolah, dan menganalisis data secara sistematis sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, bab ini memaparkan jenis penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian mengenai implementasi *website* Permen Manis di Kota Bandar Lampung.

#### **3.1 Jenis Penelitian Kualitatif**

Metode yang peneliti gunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Creswell & Creswell (2018), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami situasi atau fenomena sosial, baik yang terkait dengan individu, kelompok, peristiwa, maupun interaksi tertentu, melalui proses membandingkan, mengontraskan, mengelompokkan, dan mengklasifikasikan objek penelitian.

Menurut Bogdan dan Biklen (2016), penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Dari beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu metode yang berupaya memahami fenomena sosial secara mendalam melalui keterlibatan langsung dengan partisipan dalam konteks yang alami, sehingga menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, maupun perilaku. Dalam konteks penelitian ini, metode kualitatif

dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk menggali secara mendalam pengalaman masyarakat dalam mengakses dan menggunakan *website* Permen Manis pada layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Melalui metode ini, peneliti dapat memahami secara komprehensif berbagai hambatan sosial maupun teknologis yang dihadapi masyarakat, baik dari aspek keterampilan *digital*, akses perangkat, preferensi layanan, hingga kebutuhan interaksi langsung. Dengan demikian, penelitian kualitatif dipandang paling tepat karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai realitas yang terjadi di lapangan, serta menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi untuk mewujudkan pelayanan kependudukan *digital* yang lebih inklusif.

Pendekatan kualitatif deskriptif tersebut, peneliti tidak hanya berupaya memahami fenomena sosial yang terjadi, tetapi juga menguji dugaan awal mengenai hubungan antara digitalisasi pelayanan publik dengan tingkat inklusivitasnya. Hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada kerangka teori *Relative Deprivation Theory* yang dikemukakan oleh Ellen J. Helsper (2017), yang menjelaskan bahwa ketimpangan akses *digital* dapat menimbulkan ketidaksetaraan dalam akses layanan publik apabila tidak disertai dengan upaya peningkatan kemampuan dan kesetaraan akses masyarakat terhadap teknologi. Berdasarkan teori dan uraian pada latar belakang, maka hipotesis penelitian ini adalah bahwa digitalisasi pelayanan kependudukan melalui *platform* Permen Manis di Kota Bandar Lampung belum sepenuhnya mewujudkan prinsip inklusivitas pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh masih adanya kesenjangan *digital* yang dipengaruhi oleh faktor sosial, ekonomi, usia, serta tingkat literasi *digital* masyarakat. Dengan demikian, pelayanan kependudukan berbasis *digital* cenderung lebih mudah diakses oleh kelompok masyarakat yang memiliki kemampuan teknologi dan akses internet yang memadai, sementara kelompok masyarakat dengan keterbatasan tersebut berpotensi mengalami hambatan dalam memperoleh layanan secara optimal. Hipotesis ini menegaskan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar inklusif, perlu adanya penguatan kebijakan, peningkatan literasi *digital*, serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan agar tidak terjadi ketimpangan dalam akses layanan kependudukan di Kota Bandar Lampung.

### 3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Creswell & Creswell (2018), dalam bukunya merupakan fenomena sentral yang ingin dipahami secara mendalam melalui pertanyaan penelitian. Fokus penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana prinsip inklusivitas dapat diwujudkan dalam digitalisasi pelayanan kependudukan melalui *website* Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Kehadiran *website* ini bertujuan memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan, namun pada praktiknya tidak semua lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkannya dengan baik. Masih terdapat kelompok masyarakat yang menghadapi hambatan dalam menggunakan layanan *digital*, baik karena keterbatasan akses, keterampilan, maupun preferensi terhadap layanan tatap muka.

Fokus penelitian ini bertujuan untuk memberikan batasan-batasan yang akan diteliti serta mengarahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan kerangka *Relative Deprivation Theory* (RDT) yang dikembangkan oleh Helsper (2017), untuk memahami kesenjangan *digital* dalam konteks pelayanan publik kependudukan berbasis aplikasi Permen Manis di Kota Bandar Lampung.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu:

#### 1. Hambatan Sosial dalam Penggunaan Aplikasi Permen Manis

Peneliti menganalisis keterbatasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan *digital* dari sisi sosial, ditinjau melalui dimensi teori RDT:

- a) Literasi *digital* rendah menunjukkan sejauh mana individu memiliki kemampuan dasar menggunakan aplikasi kependudukan.
- b) Perbedaan generasi dan usia menggambarkan bagaimana kelompok lansia atau mereka yang kurang terbiasa teknologi merasa tertinggal dibandingkan kelompok muda.
- c) Faktor pendidikan dan budaya menjelaskan bagaimana latar belakang pendidikan dan kebiasaan birokrasi manual memengaruhi penerimaan aplikasi *digital*.

## 2. Persepsi Relatif dan Subjektif Masyarakat

Peneliti menganalisis bagaimana masyarakat menilai dirinya dalam konteks *digital* dibandingkan dengan orang lain (*referent*) melalui:

- a) *Value expectancy* merupakan fokus penelitian yang menganalisis sejauh mana masyarakat menilai penggunaan layanan kependudukan berbasis aplikasi *digital* sebagai sesuatu yang penting dan bernilai dalam kehidupan sehari-hari. Aspek ini mencakup sejauh mana *platform* Permen Manis dipersepsikan sebagai kebutuhan utama dalam mengurus administrasi kependudukan atau hanya dianggap sebagai pilihan tambahan di samping layanan manual.
- b) *Legitimacy* merupakan fokus penelitian yang berupaya memahami bagaimana masyarakat menilai kewajaran adanya kesenjangan dalam penggunaan layanan *digital*. Penelitian ini mengkaji apakah keterbatasan akses teknologi, rendahnya literasi *digital*, atau hambatan sosial dianggap wajar oleh masyarakat, atau justru dipandang tidak adil karena pemerintah dinilai belum memberikan layanan yang inklusif dan merata.
- c) *Capability* merupakan fokus penelitian yang menelaah tingkat keyakinan masyarakat terhadap kemampuan dirinya dalam mengakses dan menggunakan aplikasi *digital*. Analisis difokuskan pada hambatan keterampilan, pengalaman penggunaan layanan daring, serta tingkat literasi *digital* yang memengaruhi sejauh mana masyarakat merasa mampu atau tidak mampu menggunakan layanan kependudukan berbasis aplikasi.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian kualitatif umumnya mengumpulkan data dari beragam sumber, bukan hanya bergantung pada satu jenis data saja. Teknik yang digunakan dapat berupa wawancara, observasi, maupun analisis dokumen. Selanjutnya, peneliti menelaah serta memahami keseluruhan data yang diperoleh (Creswell & Creswell 2018). Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui beberapa sumber, yaitu:

## 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi partisipatif. Wawancara dilakukan terhadap staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, khususnya staf bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, staf teknis pengembang *platform* Permen Manis, serta petugas pelayanan yang berinteraksi dengan masyarakat. Selain itu, wawancara juga ditujukan kepada masyarakat pengguna layanan kependudukan, baik mereka yang telah memanfaatkan *platform* Permen Manis maupun kelompok warga negara *offline* seperti lansia, masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, kelompok ekonomi menengah ke bawah, dan penyandang disabilitas. Observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung, penggunaan *platform* Permen Manis oleh masyarakat.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang tidak langsung namun relevan untuk memperkaya analisis penelitian. Data sekunder ini meliputi dokumen resmi, seperti Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2024, dan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung terkait karakteristik penduduk. Selain itu, data sekunder juga bersumber dari literatur akademik berupa buku, jurnal, artikel ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan tema pelayanan publik *digital*, difusi inovasi, dan inklusivitas pelayanan. Dokumen pendukung lainnya, seperti laporan internal Disdukcapil, publikasi media massa, serta data statistik dan profil daerah Kota Bandar Lampung, juga digunakan untuk memperkuat hasil penelitian.

### 3.4 Lokasi Penelitian

Robert K. Yin (2017), dalam bukunya menempatkan lokasi penelitian sebagai bagian integral dari desain studi kasus. Ia menjelaskan bahwa studi kasus berfokus pada pemahaman mendalam suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata, sehingga pemilihan lokasi harus didasarkan pada relevansi kasus terhadap pertanyaan penelitian. Lokasi penelitian bukan sekadar tempat fisik, melainkan konteks yang memungkinkan peneliti mengamati dan memahami fenomena secara holistik. Yin menekankan bahwa kasus yang dipilih bisa berupa individu, kelompok, organisasi, atau unit analisis lain yang relevan, dan lokasi penelitian adalah arena di mana interaksi dan proses tersebut terjadi.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung, beralamat di Jalan Dokter Susilo No.1A, Sumur Batu, Kecamatan Teluk Betung Utara, Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fungsi kedua instansi tersebut sebagai pusat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang terkait langsung dengan implementasi *website* Permen Manis dalam pelayanan *e-Government* di Kota Bandar Lampung.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Masyarakat menjadi sasaran utama dalam teknik pengumpulan data. Peneliti bukan hanya mengumpulkan data, tetapi juga menjadi bagian langsung dari prosesnya. Peneliti harus bisa berinteraksi dengan Masyarakat sebagai objek penelitian, peka terhadap situasi di lapangan, serta mencatat data dengan teliti dan lengkap. Hal ini penting karena kualitas data yang dikumpulkan sangat memengaruhi hasil akhir penelitian. Studi kasus kualitatif memperlihatkan pemahaman kasus secara mendalam dan terperinci hal ini dikarenakan dalam penelitian ini tidak hanya mengandalkan hasil pengumpulan data namun peneliti sebagai salah satu instrumen utama juga mengambil andil mendeskripsikan kasus tersebut untuk menghasilkan hasil penelitian yang lebih sempurna Creswell & Creswell (2018).

#### 1. Wawancara

Menurut Creswell & Creswell (2018), wawancara kualitatif dapat dilakukan secara tatap muka, melalui telepon, maupun dalam bentuk *focus group interview* yang terdiri atas enam hingga delapan orang partisipan. Bentuk wawancara ini

umumnya menggunakan pertanyaan terbuka (*openended*) dan tidak terstruktur (*unstructured*) untuk menggali pandangan serta opini partisipan.

Dalam penelitian ini, wawancara digunakan sebagai teknik utama untuk memperoleh data empiris terkait tingkat inklusivitas pelayanan kependudukan berbasis digital melalui *platform* Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Wawancara dilakukan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, pengguna aktif *platform* Permen Manis, serta masyarakat non-pengguna atau warga negara *offline* yang belum memanfaatkan layanan *digital*. Wawancara dilakukan secara tatap muka agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih komprehensif, memahami konteks jawaban informan, serta membangun interaksi yang lebih natural selama proses pengumpulan data. Melalui pertanyaan terbuka, informan diberikan ruang untuk menjelaskan pengalaman, kendala, serta pandangan mereka terhadap implementasi pelayanan *digital*. Pelaksanaan wawancara dilakukan melalui riset utama pada tanggal 13 November 2025 dan 18 November 2025.

**Tabel 3. Data Informan Penelitian**

No.	Nama	Jabatan	Jenis Informan	Umur	Jenis Kelamin
1.	S	Kasi Pendataan Penduduk	Informan Petugas Disdukcapil	41	Laki-laki
2.	SM	Pengguna aktif	Pengguna aktif Permen Manis	37	Perempuan
3.	VSE	Pengguna aktif	Pengguna aktif Permen Manis	19	Perempuan
4.	SN	Pengguna aktif	Pengguna aktif Permen Manis	37	Perempuan
5.	DA	Pengguna aktif	Pengguna aktif Permen Manis	32	Perempuan
6.	YS	Pengguna aktif	Pengguna aktif Permen Manis	45	Laki-laki
7.	NHW	Pengguna aktif	Pengguna aktif Permen Manis	24	Perempuan
8.	S	Pengguna aktif	Pengguna aktif Permen Manis	41	Laki-laki
9.	SM	Pengguna aktif	Pengguna aktif Permen Manis	22	Perempuan
10.	C	Pengguna aktif	Pengguna aktif Permen Manis	37	Perempuan
11.	E	Non-pengguna	Warga negara <i>offline</i>	40	Perempuan

12.	I	Non-pengguna	Warga <i>offline</i>	negara	65	Perempuan
13.	A	Non-pengguna	Warga <i>offline</i>	negara	51	Laki-laki
14.	SM	Non-pengguna	Warga <i>offline</i>	negara	44	Perempuan
15.	H	Non-pengguna	Warga <i>offline</i>	negara	50	Laki-laki
16.	DP	Non-pengguna	Warga <i>offline</i>	negara	57	Perempuan
17.	NA	Non-pengguna	Warga <i>offline</i>	negara	56	Laki-laki
18.	AR	Non-pengguna	Warga <i>offline</i>	negara	60	Perempuan
19.	SM	Non-pengguna	Warga <i>offline</i>	negara	48	Perempuan

---

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026*

## 2. Observasi

Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah observasi. Menurut Creswell dan Creswell (2018), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti terjun secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati secara sistematis berbagai perilaku, aktivitas, serta situasi yang berkaitan dengan individu maupun objek yang menjadi fokus penelitian di lapangan.

Dengan terlibat langsung, peneliti dapat mencatat perilaku, interaksi, dan dinamika yang terjadi, serta mengidentifikasi pola-pola yang mungkin relevan dengan topik penelitian. Observasi juga memberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dan melakukan klarifikasi secara langsung, sehingga peneliti dapat menggali informasi lebih dalam dan mendapatkan wawasan yang lebih kaya tentang fenomena yang sedang diteliti. Observasi yang akan dilakukan meliputi:

- a) Observasi partisipatif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan kependudukan, baik yang dilakukan secara manual maupun melalui *platform* Permen Manis. Observasi ini mencakup interaksi petugas dengan masyarakat, alur pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung

*digital*, serta kendala yang mungkin dihadapi oleh masyarakat, khususnya warga negara *offline*.

- b) Observasi terhadap penggunaan platform Permen Manis dilakukan dengan menelaah fitur-fitur yang tersedia, kemudahan navigasi, proses pengunggahan dokumen, serta respons sistem terhadap berbagai input dari pengguna.

Secara keseluruhan, observasi sebagai metode pengumpulan data sangat berharga dalam penelitian kualitatif, karena membantu peneliti untuk memahami konteks sosial dan budaya yang mempengaruhi perilaku dan kejadian di lapangan.

**Tabel 4. Observasi Lapangan**

No.	Kegiatan yang Diamati	Tanggal Observasi	Temuan
1.	Observasi proses pelayanan digital Permen Manis di ruang P3K Disdukcapil	13 November 2025	Nada bicara cenderung optimis ketika menjelaskan kemudahan adanya layanan online Permen Manis. Motivasi dominan adalah efisiensi waktu dan kemudahan akses tanpa antrai.
2.	Observasi interaksi warga negara <i>offline</i>	13 November 2025	Ditemukan beberapa warga usia lanjut menyatakan “tidak bisa pakai HP” dan “lebih yakin tatap muka”. Ekspresi ragu dan nada bicara pelan menunjukkan rendahnya kepercayaan diri dalam menggunakan layanan <i>digital</i> . Mereka lebih nyaman bertanya langsung kepada petugas.
3.	Observasi kendala teknis saat penggunaan layanan	13 November 2025	Beberapa pengguna mengalami kendala saat unggah dokumen (batas ukuran file dan <i>error</i> sistem). Pengguna muda mencoba mengatasi dengan kompres file.
4.	Observasi respons terhadap isu keadilan layanan digital ( <i>legitimacy</i> )	13 November 2025	Pengguna aktif mengakui bahwa layanan <i>digital</i> belum sepenuhnya adil bagi lansia dan warga dengan literasi rendah. Nada bicara reflektif dan empatik. Terdapat kesadaran bahwa tidak semua kelompok memiliki kemampuan <i>digital</i> yang sama.
5.	Observasi tingkat kepercayaan terhadap sistem <i>digital</i>	18 November 2025	Sebagian pengguna menunjukkan sikap optimis terhadap transparansi layanan, terutama untuk dokumen yang dikirim via email. Namun warga <i>offline</i> menunjukkan sikap pesimis dan rasa khawatir karena merasa tidak mengerti menggunakan gadget.
6.	Observasi bentuk dukungan dan pemberdayaan <i>digital</i>	18 November 2025	Terlihat petugas memberikan pendampingan langsung kepada warga yang kesulitan.

7.	Observasi preferensi model pelayanan	18 November 2025	Mayoritas pengguna muda memilih digital karena praktis. Warga usia lanjut tetap memilih layanan tatap muka.
----	--------------------------------------	------------------	---

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2026*

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung pada tanggal 13 November 2025 dan 18 November 2025, peneliti mengamati bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan masih didominasi oleh masyarakat yang datang secara langsung (*offline*), meskipun layanan *digital* melalui *platform* Permen Manis telah tersedia. Dalam proses pelayanan, terlihat beberapa masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan *digital* secara mandiri, terutama pada tahap pendaftaran dan pengunggahan dokumen. Kondisi ini menyebabkan masyarakat meminta bantuan kepada petugas pelayanan yang kemudian membantu proses pengisian data hingga penyelesaian pengajuan layanan menggunakan perangkat yang tersedia di kantor.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan *digital* belum sepenuhnya inklusif, karena masih terdapat ketergantungan masyarakat terhadap bantuan petugas dalam mengakses layanan. Hambatan yang ditemukan meliputi keterbatasan *literasi digital*, kurangnya pemahaman terhadap alur pelayanan *online*, serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem *digital*. Di sisi lain, peran petugas menjadi sangat penting sebagai fasilitator dalam menjembatani kesenjangan tersebut. Dengan demikian, hasil observasi ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi pelayanan telah diterapkan, masih diperlukan upaya peningkatan *literasi digital*, penyederhanaan sistem, serta penguatan pendampingan agar layanan dapat diakses secara mandiri oleh seluruh lapisan masyarakat.

### 3. Dokumentasi

Menurut Creswell & Creswell (2018), bahwa dokumen dibedakan menjadi dua, yaitu dokumentasi pribadi dan dokumentasi resmi. dokumen-dokumen kualitatif ini merupakan dokumen-dokumen publik (seperti koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen *privat* (seperti buku harian, *diary*, surat, e-mail).

Dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaan. Dokumen pribadi mencakup buku harian, surat pribadi, dan otobiografi. Sedangkan dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa memo, pengumuman, instruksi. Dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan suatu lembaga sosial, misalnya majalah, *bulletin*, pernyataan, dan berita yang disiarkan kepada media massa. Adapun dokumen yang dijadikan sebagai pelengkap dan acuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Tabel 5. Daftar Dokumen Terkait Penelitian**

No.	Dokumen	Data yang didapat
1.	Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring	Landasan hukum penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang menjadi dasar implementasi platform Permen Manis di Kota Bandar Lampung.
2.	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 Tahun 2025	Data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang menunjukkan capaian kepuasan sebesar 89,47%. Data ini digunakan untuk menganalisis persepsi manfaat layanan ( <i>value expectancy</i> ) serta membandingkan antara tingkat kepuasan umum dengan realitas kesenjangan akses yang dialami kelompok warga negara <i>offline</i> .
3.	Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2025	Informasi mengenai capaian kinerja Disdukcapil Kota Bandar Lampung, jumlah dokumen kependudukan yang diproses setiap tahun, serta target pelayanan berbasis <i>digital</i> termasuk aktivasi IKD. Dokumen ini digunakan untuk menilai efektivitas implementasi layanan Permen Manis dan keterkaitannya dengan legitimasi serta akuntabilitas pelayanan publik.
4.	Data BPS Kota Bandar Lampung terkait karakteristik penduduk	Data jumlah penduduk Kota Bandar Lampung (1.077.644 jiwa), jumlah penduduk usia lanjut (110.594 jiwa), jumlah penduduk miskin (83.880 jiwa), serta data pendidikan masyarakat. Data ini digunakan untuk menganalisis kesenjangan akses <i>digital</i> berdasarkan faktor usia, ekonomi, dan tingkat pendidikan yang memengaruhi <i>capability</i> masyarakat dalam menggunakan layanan Permen Manis.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Data dan informasi dalam penelitian kualitatif diperoleh dari berbagai sumber dengan memanfaatkan beragam metode pengumpulan data melalui teknik triangulasi, serta dilakukan secara berulang hingga mencapai kondisi kejenuhan data. Sebagaimana dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), proses analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sejak tahap pengumpulan data hingga analisis akhir, sampai diperoleh data yang lengkap dan telah mencapai tingkat kejenuhan.

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

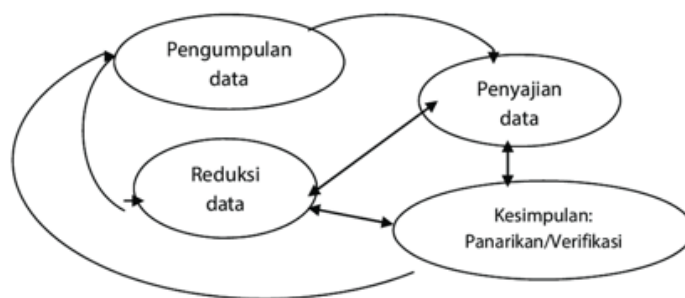
Proses reduksi data dimulai dengan menyaring informasi mentah menjadi bentuk yang lebih terfokus dan bermakna. Peneliti memilih data yang relevan dengan kajian inklusivitas layanan kependudukan *digital*, lalu mengelompokkan temuan berdasarkan kerangka *Relative Deprivation Theory* (RDT) dari Helsper. Misalnya, hasil wawancara dengan masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi Permen Manis dianalisis untuk melihat pola hambatan sosial (literasi *digital*, usia, budaya) maupun hambatan teknologi (akses internet, perangkat, kepercayaan pada sistem). Catatan lapangan mengenai respons petugas juga dipadatkan menjadi poin-poin utama yang menggambarkan sejauh mana kesiapan infrastruktur dan dukungan pelayanan. Data yang tidak relevan atau di luar fokus penelitian, seperti opini umum tentang pelayanan publik tanpa kaitan dengan isu *digital*, dieliminasi agar analisis tetap terarah.

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, peneliti menyajikan informasi tersebut dalam bentuk narasi sistematis. Data ditampilkan untuk menunjukkan bagaimana masyarakat menilai diri mereka relatif terhadap orang lain dalam penggunaan layanan *digital*, sesuai dengan konsep RDT (*value expectancy*, *legitimacy*, dan *capability*). Untuk memperjelas, peneliti dapat menyusun matriks perbandingan antara kelompok pengguna yang merasa mampu dengan yang

merasa tertinggal, serta membuat bagan yang memperlihatkan dinamika perbandingan sosial (*referent*) yang memengaruhi motivasi atau hambatan masyarakat dalam mengakses aplikasi. Dengan penyajian ini, pembaca dapat memahami pola kesenjangan *digital* secara lebih utuh.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*) Kesimpulan diambil setelah melalui proses analisis yang mendalam dan verifikasi berulang. Peneliti tidak hanya menyimpulkan bahwa layanan *digital* Permen Manis belum inklusif, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi relatif masyarakat. Hasil akhir dari analisis ini berupa rekomendasi konkret untuk mengurangi kesenjangan *digital*, misalnya dengan peningkatan literasi *digital*, perbaikan infrastruktur, atau pengembangan fitur aplikasi yang lebih ramah bagi pengguna dengan keterbatasan teknologi.



**Gambar 4. Komponen *Flow Chart Analysis Miles dan Huberman***  
*Sumber: (Miles et al. 2014)*

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam penelitian kualitatif karena berpengaruh terhadap tingkat kredibilitas serta pertanggungjawaban ilmiah dari hasil penelitian yang diperoleh. Menurut Creswell dan Creswell (2018), validasi data dipahami sebagai proses untuk menelaah dan memastikan ketepatan hasil penelitian melalui penerapan serangkaian prosedur yang dilakukan secara sistematis. Dalam penelitian ini, pengujian keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan cara membandingkan dan mengonfirmasi data yang diperoleh dari berbagai sumber, beragam metode pengumpulan data, serta perbedaan waktu pengumpulan data. Peneliti menerapkan dua bentuk triangulasi, yakni triangulasi sumber dan

triangulasi metode, dengan tujuan untuk memperoleh data yang lebih menyeluruh, konsisten, serta memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki posisi dan pengalaman berbeda terhadap topik penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai beberapa kelompok informan, yaitu:

- a) Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, meliputi staf Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, staf teknis pengembang *platform* Permen Manis, serta petugas pelayanan di loket.
- b) Masyarakat pengguna layanan kependudukan, baik yang menggunakan layanan daring melalui Permen Manis maupun yang masih datang langsung ke kantor pelayanan.

Dari proses ini, peneliti membandingkan kesesuaian antara data dari pihak penyelenggara layanan dan pengguna layanan. Misalnya, peneliti mencocokkan pernyataan staf mengenai kemudahan akses aplikasi dengan pengalaman masyarakat saat menggunakan Permen Manis. Ketidaksesuaian data kemudian ditelusuri lebih lanjut melalui wawancara tambahan atau pemeriksaan dokumen pendukung agar diperoleh pemahaman yang utuh.

#### 2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

- a) Wawancara digunakan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan penilaian informan terhadap efektivitas pelayanan melalui Permen Manis.
- b) Observasi dilakukan di lingkungan Disdukcapil untuk melihat langsung proses pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta sejauh mana sistem *digital* dimanfaatkan.

- c) Dokumentasi mencakup pengumpulan arsip dan data sekunder seperti laporan tahunan, data penggunaan aplikasi, serta kebijakan terkait pelayanan *digital*.

Hasil dari ketiga metode tersebut dibandingkan satu sama lain. Misalnya, hasil observasi tentang antrean pelayanan diverifikasi dengan data dokumentasi dan pernyataan informan untuk memastikan konsistensi temuan.

Dengan penerapan triangulasi sumber dan metode tersebut, peneliti berupaya menjamin keabsahan data agar hasil penelitian mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisi simpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Simpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah penelitian mengenai tingkat inklusivitas pelayanan kependudukan berbasis *digital* melalui *website* Permen Manis di Kota Bandar Lampung, dengan mempertimbangkan temuan empiris serta analisis teori yang digunakan. Sementara itu, saran disampaikan sebagai bentuk rekomendasi yang bersifat konstruktif bagi Disdukcapil Kota Bandar Lampung, masyarakat pengguna layanan, serta peneliti selanjutnya, guna mendukung pengembangan dan penyempurnaan pelayanan digital yang lebih inklusif di masa mendatang.

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, menurut peneliti, menurut peneliti, pelayanan kependudukan berbasis *digital* melalui *platform* Permen Manis belum sepenuhnya inklusif, karena akses dan pemanfaatan layanan masih menunjukkan ketimpangan antar kelompok masyarakat. Prinsip inklusivitas dalam digitalisasi pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung telah diupayakan melalui penyediaan *platform digital* Permen Manis, penerapan sistem pelayanan *hybrid* (daring dan tatap muka), serta pendampingan langsung kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis teknologi. Inovasi tersebut memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat yang memiliki literasi *digital* memadai.

Ketidakinklusifan tersebut, menurut peneliti, disebabkan oleh masih adanya hambatan struktural dan sosial yang dialami kelompok warga negara *offline*, seperti

penduduk usia lanjut, masyarakat berpenghasilan rendah, dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah. Keterbatasan kepemilikan perangkat, akses internet yang belum merata, rendahnya literasi *digital*, kompleksitas prosedur layanan, serta hambatan psikologis dalam penggunaan teknologi menjadi faktor yang memperkuat kesenjangan *digital* (*digital divide*). Dengan demikian, menurut peneliti, keberhasilan transformasi *digital* pelayanan kependudukan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem dan kelembagaan, tetapi juga oleh kesiapan sosial masyarakat serta dukungan kebijakan lintas sektor untuk memastikan pemerataan akses dan keadilan layanan bagi seluruh warga Kota Bandar Lampung.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, perlu menyempurnakan sistem pelayanan *digital* dengan menekankan prinsip kemudahan akses dan kesederhanaan prosedur. Penyediaan panduan penggunaan yang sistematis, komunikatif, dan mudah dipahami, baik dalam bentuk simulasi tatap muka maupun media audiovisual, menjadi langkah penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap alur layanan Permen Manis. Selain itu, evaluasi berkala berbasis pengalaman pengguna (*user experience*) perlu dilaksanakan guna memastikan bahwa pengembangan sistem tidak hanya berorientasi pada efisiensi administratif, tetapi juga pada keadilan akses bagi seluruh kelompok masyarakat.
- 2) Pemerintah Kota Bandar Lampung, seharusnya menjadikan transformasi *digital* pelayanan kependudukan pada kebijakan pembangunan daerah lebih komprehensif. Penguatan infrastruktur jaringan internet, dukungan anggaran untuk program literasi *digital* masyarakat, serta koordinasi lintas perangkat daerah menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis *digital* yang inklusif dan berkeadilan.
- 3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebaiknya berkoodinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dan Dinas

Pendidikan, diperlukan sinergi dalam memperluas sosialisasi dan pendampingan penggunaan layanan *digital* kepada masyarakat. Kolaborasi lintas sektor ini bertujuan untuk meminimalisir kesenjangan akses serta memperkuat kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan teknologi pelayanan publik secara mandiri.

- 4) Masyarakat sebagai pengguna layanan Permen Manis Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandar Lampung lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi pelayanan publik. Partisipasi aktif dalam mengikuti sosialisasi, kemauan untuk meningkatkan literasi *digital*, serta partisipasi aktif dalam menyampaikan umpan balik melalui mekanisme pengaduan resmi menjadi bagian dari kontribusi masyarakat dalam mendukung perbaikan kualitas pelayanan kependudukan berbasis *digital*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adekamwa, Mursalim, & Indrayanti. (2024). Tren Penelitian Pelayanan Publik Di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur *Trends In Public Service Research In Indonesia: A Systematic Literature Review*. Jurnal Administrasi Negara, 30, 2024.
- Agung Afrida, M., Nuradhawati, R., & Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani, P. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Genteng Kota Surabaya. 2(1), 2025. <https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i1.4718>
- Amalia. H, Nurhadi (2022); *The Advantage Of Telegram Bot Media As A Forum For Evaluating Literature In Online Learning; International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)* 12(2) (ISSN: 2250-3153), DOI: <http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.12.02.2022.p12243>
- Anggara, S. (2012). Ilmu Administrasi Negara, Kajian Konsef, Teori dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan *Good Governance*. Bandung : Cv. Pustaka Setia.
- Arianto, B., & Handayani, B. (2024). Populasi dan Sampel Penelitian Kualitatif dalam Konteks Sosial Humaniora (Gozali & S. Karim, Eds.). Borneo Novelty Publishing. <https://doi.org/10.70310/3ms9bb14>
- Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. (2025). Kota Bandar Lampung dalam Angka Bandar Lampung *Municipality in Figures* (Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung, Ed.; Ari Rusmasari & Anne Oktavia Andriyani, Trans.; Vol. 39). BPS Kota Bandar Lampung.
- Bandaso, T. R. A., "Kinerja Pelayanan Sarana Umum di Kawasan Permukiman Terpadu Panakukang Mas Kota Makassar Berdasarkan Pendapat Masyarakat Pengguna," Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota, vol. 11, no. 1, pp. 52-62, Mar. 2015. <https://doi.org/10.14710/pwk.v11i1.8657>

- Basuki, J., & Arison. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (Studi Kasus Sistem *Online* Layanan Administrasi Kemendagri). *Journal of Public and Applied Administration*, 1.
- Bintoro, (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (2016). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*.
- Creswell, J.W. and Creswell, J.D. (2018). *Qualitative Quantitative, and Mixed. Methods Approaches*. Sage, Los Angeles. Gunelius, Susan.
- Dewi, Y. S., Fuad, A., Lubis, A., & Rahmadani, A. (2025). Transformasi *Digital* Layanan Publik Kota Medan: Bagaimana *Smart City* Meningkatkan Efisiensi Dan Transparansi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(2).
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Vol. VI No. 2.
- E.J.Helsper, The social relativity of digital exclusion: applying relative deprivation theory to digital inequalities, *Commun. Theor.* 27 (3) (2017) 223–242, <https://doi.org/10.1111/comt.12110>
- Ezeudoka, B. C., & Fan, M. (2024). *Exploring the impact of digital distrust on user resistance to e-health services among older adults: the moderating effect of anticipated regret*. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03457-9>
- Halim, T. (2024). Penerapan *Electronic Government* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten luwu. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Handrian, E., & Novita, M. (2025). Adopsi Inovasi Kebijakan Digital yang Inklusif: Studi Kasus Aplikasi SIPINTAR PEDULI di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 105–119. <https://doi.org/10.25299/jiap.2025.21882>
- Herwanto, T. S., Barus, A., Debora, S., Novita, V. K., & Ceria, N. (2023). Apakah Digitalisasi Sektor Publik Berhasil Mewujudkan Inklusivitas Pelayanan? (Pembelajaran dari System Usability Scale Aplikasi SALAMAN Kota Bandung). *Jurnal Publik*, 17(01), 01–15. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.157>

- Kependudukan, D., & Sipil, P. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat. KepMenPAN No.63/KEP/M.PAN/2003.Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kumparan. (29 Oktober 2024). Layanan KTP elektronik jadi sorotan dalam debat Pilkada Bandar Lampung 2024. <https://kumparan.com/lampunggeh/layanan-ktp-elektronik-jadi-sorotan-dalam-debat-pilkada-bandar-lampung-2024-23oEobh7sGY/2> Diakses pada 28 Agustus 2025
- Lampungpro.co. (7 Agustus 2024). Problematika layanan Permen Manis, Disdukcapil Bandar Lampung upayakan tingkatkan pelayanan ke masyarakat. <https://lampungpro.co/news/problematika-layanan-permen-manis-disdukcapil-bandar-lampung-upayakan-tingkatkan-pelayanan-ke-masyarakat/all> Diakses pada 28 Agustus 2025
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook 3rd Edition (3rd Editio)*. Sage Publications, Inc.
- Moenir, (2016). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mokobombang, W., Syafaruddin, Syafaruddin, A. R. A., Khaeriyah, & Natsir, N. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial. *Journal of Business Finance and Economic (JBFE)*, 4.
- Moleong Lexy J. (2005). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2017). Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik. Lembaga Administrasi Negara.
- Riani, N. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452. <https://doi.org/10.47492/jip>.
- RMOL Lampung. (2024, Januari 15). Pelayanan Permen Manis Disdukcapil Bandar Lampung, Tagline Kosong Faktanya Permen Pahit.

<https://www.rmollampung.id/pelayanan-permen-manis-disdukcapil-bandar-lampung-tagline-kosong-faktanya-permen-pahit>

- Robert K. Yin. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*.
- Sakawati, H., & Nur Yamin, M. (2024). Analisis Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar. 4(1).
- Salbiyah. (2025.). *Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar*.
- Santosa, Panji, (2008), *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: Refika Aditama.
- Setyawati, F. I. (2025). Menuju Desa *Digital* Inklusif: Implementasi *E-Government* Pada Website Desa Pager Kecamatan Bungkal Kabupaten Ponorogo. *Journal of Public Administration and Governance Insights*, 1(1), 2025–2047. <https://pager.desa.id/pemerintah>
- Sholichah, H. ., Al Fajar, A. H. ., Syamraeni, S., & Mudfainna, M. (2025). Systematic Literature Review : Pemberdayaan Masyarakat Inklusif Untuk Mewujudkan Keadilan Sosial. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 11(1), 27–40. <https://doi.org/10.29303/jseh.v11i1.664>
- Silviana. (28 April 2021). Disdukcapil Bandar Lampung inovasi layanan baru “Permen Manis”, sudah tahu? *IDN Times Lampung*. <https://lampung.idntimes.com/news/lampung/disdukcapil-bandar-lampung-inovasi-layanan-baru-permen-manis-sudah-tahu-00-jf67w-wpbncw> Diakses pada 28 Agustus 2025
- Sukartaatmadja, I., & Rifqy, D. N. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan dan Kualitas Jasa Cetak Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Percetakan IPB). *JIMKES*, 3.
- Suryani, E., & Diniawaty, S. A. (2024). Penyederhanaan Birokrasi : Wujud Nyata Langkah Pemerintah Indonesia Menuju *Agile Governance*. *Jurnal Publik*, 18(01), 11–25. <https://doi.org/10.52434/jp.v18i01.325>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229

- Susilawati, Kurniawati, Ilham, D., Sunarsi, D., & Haedar, A. W. (2024). Pelayanan Publik Berbasis *Digital* Pada Organisasi Sektor Publik Di Indonesia *Digital-Based Public Services In Public Sector Organizations In Indonesia*. Pallangga Praja, 6.
- Tohopi, R., & Hulinggi, P. A. (2023). Penerapan E- Government Melalui Kebijakan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Berbasis Website Desa di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 14–24. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).11130](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).11130)
- Tuti Nurkhomeiyah. (2025, Januari 2). Baru 20 persen warga Bandar Lampung aktifkan Identitas Kependudukan *Digital* di 2024. RMOLLampung. <https://www.rmollampung.id/baru-20-persen-warga-bandar-lampung-aktifkan-identitas-kependudukan-digital-di-2024>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 1973.
- Widiasanti, I., Rahmadani, S., Az-Zahra Nur, D., Putri Lestari, N., Syaidah, S., Rekeyasa Kontruksi Bangunan Gedung, T., Negeri Jakarta, U., & Guru Pendidikan Anak Usia Dini, P. (2025). Kesetaraan Akses Internet dan Tantangan Literasi *Digital* di Indonesia. *Pendidikan Tambusai*, 9.
- Winarti, W. (2023). Efektivitas Layanan *Online* Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Kependudukan Berbasis *Digital* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Skripsi. Universitas Mulawarman
- Wiramadana. (2025). Evaluasi Kualitas Penggunaan Aplikasi *Makaverse News* terhadap Kesenjangan *Digital* di Kota Makassar
- Wismayanti, K. W. D. (2022). BAB 3 paradigma dalam studi ilmu administrasi negara. Teori Administrasi, 31. <http://repository.unpas.ac.id/64276/1/TEORI%20ADMINISTRASI.pdf>