

Efektivitas Inovasi Pelayanan “Permen Manis” Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Hani Afifah¹, Yogi Nedia Syahputra², Eko Budi Sulistio³

¹Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, ²Balai Pemerintahan Desa di Lampung, ³Universitas Lampung

Email: haniafifah20@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring melalui program Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis (Permen Manis) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara komprehensif kinerja pelayanan publik berbasis digital. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive, meliputi aparatur pelayanan dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan Permen Manis belum sepenuhnya berjalan efektif. Kendala utama yang ditemukan meliputi keterbatasan jumlah operator, gangguan sistem dan jaringan, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Kondisi tersebut berdampak pada produktivitas dan efisiensi pelayanan yang belum optimal. Meskipun demikian, aspek adaptasi dan pengembangan sumber daya manusia menunjukkan perkembangan yang cukup baik melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi operator. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi inovasi pelayanan Permen Manis memerlukan penguatan sumber daya manusia, perbaikan infrastruktur teknologi, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar pelayanan administrasi kependudukan berbasis online dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas, Inovasi Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik Online.

ABSTRACT

This study examines the effectiveness of an online-based population administration service innovation known as “Permen Manis” implemented by the Population and Civil Registration Office of Bandar Lampung City. A descriptive qualitative approach was employed to provide an in-depth understanding of the performance of digital public services. Data were collected through interviews, direct observation, and document analysis, involving selected informants consisting of service operators and service users. The findings indicate that the implementation of the Permen Manis program has not yet achieved optimal effectiveness. Several obstacles were identified, including limited human resources, technical disruptions in the system and internet network, as well as inadequate digital literacy among segments of the community. These challenges have affected service productivity and efficiency. However, the study also reveals positive developments in organizational adaptability and human resource development, particularly through training programs and skill enhancement initiatives for service operators. The study concludes that improving the effectiveness of the Permen Manis service requires strengthening human resources, upgrading technological infrastructure, and conducting

continuous public outreach to ensure sustainable and inclusive online population administration services.

Keywords: Effectiveness, Service Innovation, Population Administration, Online Public Services.

Latar Belakang Masalah

Perkembangan jumlah penduduk yang terus meningkat dari waktu ke waktu membawa konsekuensi terhadap semakin kompleksnya kebutuhan administrasi kependudukan. Dinamika tersebut menuntut pemerintah untuk mampu menyediakan pelayanan publik yang tertib, akurat, serta mudah diakses oleh masyarakat (Al-Muttaqin & Nugroho, 2025). Administrasi kependudukan, seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya, merupakan hak dasar warga negara yang berfungsi sebagai dasar pengakuan hukum, perencanaan pembangunan, serta pemenuhan berbagai layanan publik lainnya (Husain et al., 2021).

Dalam praktiknya, pelayanan administrasi kependudukan masih sering dihadapkan pada berbagai kendala. Prosedur yang dianggap berbelit, keterbatasan informasi mengenai persyaratan administrasi, jarak pelayanan yang relatif jauh, serta waktu penyelesaian yang belum pasti menjadi keluhan yang kerap disampaikan masyarakat (Tawil et al., 2021). Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya kesadaran dan kepemilikan dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran dan akta kematian, yang seharusnya dimiliki oleh setiap penduduk (Akib & Ihsan, 2017).

Di Kota Bandar Lampung, permasalahan serupa masih dijumpai dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami pentingnya dokumen kependudukan sebagai identitas hukum dan syarat utama dalam mengakses layanan pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, hingga urusan keperdataan lainnya. Rendahnya kepemilikan dokumen tersebut menunjukkan perlunya upaya yang lebih inovatif agar pelayanan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efektif.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut untuk beradaptasi melalui penerapan pelayanan publik berbasis digital (Walle, 2016). Pemanfaatan teknologi diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja, serta mengurangi ketergantungan masyarakat pada pelayanan tatap muka. Digitalisasi pelayanan juga menjadi strategi untuk meminimalkan antrean, menghemat waktu dan biaya, serta meningkatkan transparansi dan akurasi data kependudukan (Gesik & Leyer, 2022).

Menindaklanjuti kebijakan nasional mengenai pelayanan administrasi kependudukan secara daring, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung mengembangkan inovasi pelayanan berbasis online yang dikenal dengan nama Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis (Permen Manis). Inovasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan administrasi kependudukan kapan saja dan dari mana saja dengan memanfaatkan jaringan internet.

Meskipun inovasi Permen Manis telah diterapkan, efektivitas pelaksanaannya perlu dikaji secara mendalam. Masih terdapat tantangan berupa keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, kurangnya sosialisasi, serta kendala teknis yang berpotensi

menghambat optimalisasi pelayanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas inovasi pelayanan Permen Manis menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana inovasi tersebut mampu mencapai tujuan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan berkualitas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada kajian mengenai efektivitas inovasi pelayanan Permen Manis berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Tinjauan Pustaka

Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya menggambarkan tingkat keberhasilan suatu kegiatan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu program dikatakan efektif apabila hasil yang diperoleh sejalan dengan sasaran yang direncanakan, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas capaian (Zaccone & Pedrini, 2019). Dalam konteks organisasi publik, efektivitas tidak hanya diukur dari tercapainya target kerja, tetapi juga dari manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan (Uddin et al., 2016).

Efektivitas berkaitan erat dengan hubungan sebab–akibat antara tindakan yang dilakukan dan hasil yang dicapai (Ali & Anwar, 2021). Program yang dirancang dengan baik, dilaksanakan secara konsisten, serta didukung oleh sumber daya yang memadai akan menghasilkan tingkat efektivitas yang lebih tinggi. Dengan demikian, efektivitas menekankan pada pencapaian tujuan melalui proses kerja yang terarah dan terencana (Shet et al., 2019).

Dalam penelitian ini, efektivitas dipahami sebagai kemampuan inovasi pelayanan Permen Manis berbasis online dalam mencapai tujuan pelayanan administrasi kependudukan, baik dalam jangka pendek seperti peningkatan produktivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat, maupun dalam jangka menengah berupa kemampuan adaptasi dan pengembangan organisasi (Lucianetti et al., 2019).

Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan proses kerja sama yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka mengelola sumber daya dan melaksanakan kebijakan untuk mencapai tujuan negara (Prylipko et al., 2019). Administrasi publik berperan sebagai instrumen utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam mengatur dan melayani kepentingan masyarakat. Melalui administrasi publik, pemerintah menjalankan fungsi pengaturan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap berbagai aktivitas kenegaraan (Grimmelikhuijsen et al., 2017).

Dalam perkembangannya, administrasi publik tidak hanya berorientasi pada kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Malla & Jorasia, 2023). Administrasi publik dituntut untuk bersifat responsif, transparan, dan akuntabel dalam menjawab kebutuhan publik. Dengan demikian, administrasi publik menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat (Bradley, 2017).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrative

(Lamsal & Gupta, 2021). Pelayanan publik menjadi wujud nyata kehadiran negara dalam menjamin hak-hak dasar warga negara. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Cepiku & Mastrodascio, 2021).

Pelayanan publik yang baik harus dilaksanakan secara adil, mudah diakses, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk memiliki sikap profesional, disiplin, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Mpabanga, 2016). Dengan pelayanan yang optimal, diharapkan masyarakat dapat memperoleh manfaat secara langsung serta merasakan kehadiran pemerintah dalam kehidupan sehari-hari (Nabatchi et al., 2017).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Izogo & Ogba, 2015). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir yang diterima pengguna layanan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang berlangsung. Faktor seperti ketepatan waktu, kejelasan prosedur, serta sikap aparatur menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik (Saleem et al., 2024).

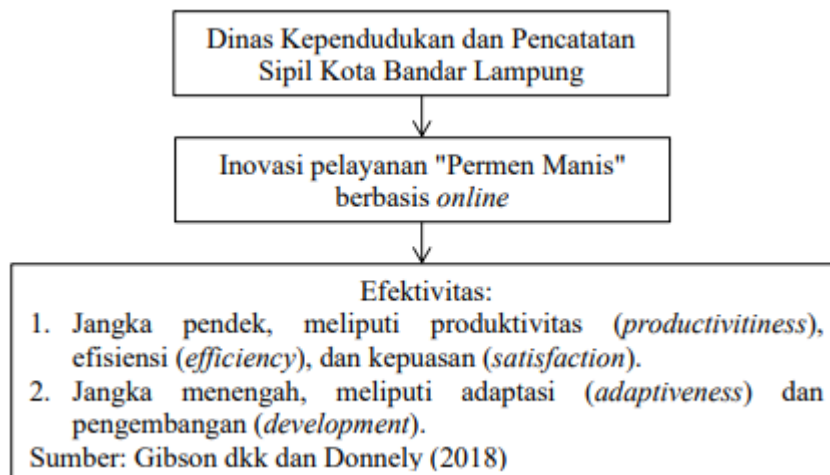
Kualitas pelayanan bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat sebagai penerima layanan (Ali et al., 2021). Apabila pelayanan yang diberikan mampu memberikan rasa nyaman, aman, dan kepastian hukum, maka masyarakat akan menilai pelayanan tersebut berkualitas. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan tidak responsif akan menurunkan tingkat kepuasan publik serta citra instansi penyelenggara pelayanan (Meesala & Paul, 2018).

Inovasi Pelayanan Permen Manis

Inovasi pelayanan merupakan upaya pembaruan yang dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik (Nguyen et al., 2017). Inovasi hadir sebagai solusi atas berbagai kendala pelayanan konvensional yang dinilai kurang efisien dan kurang menjangkau kebutuhan masyarakat secara luas. Melalui inovasi, pemerintah berupaya menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan berbasis teknologi (Kasiri et al., 2017).

Inovasi pelayanan Permen Manis merupakan bentuk pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Inovasi ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dengan pemanfaatan teknologi informasi, Permen Manis diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mengurangi antrean, serta mendorong peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen administrasi kependudukan.

Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam efektivitas inovasi pelayanan “Permen Manis” berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap fenomena pelayanan publik secara komprehensif berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Fokus penelitian diarahkan pada efektivitas pelayanan yang mencakup efektivitas jangka pendek, yaitu produktivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat, serta efektivitas jangka menengah yang meliputi kemampuan adaptasi dan pengembangan organisasi dalam mendukung inovasi pelayanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mendalam dari informan yang terlibat yaitu pejabat atau aparatur yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan “Permen Manis”, petugas pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat pengguna layanan, sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan serta kondisi sarana dan prasarana pendukung. Dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung yang bersumber dari arsip, laporan, dan regulasi resmi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder yang diperoleh dari instansi terkait dan masyarakat pengguna layanan (Firman, 2018).

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan relevansi dan keterlibatan dalam objek penelitian. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Octaviani & Sutriani, 2019). Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebagai lokasi yang secara langsung menyelenggarakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis online.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Permen Manis Berbasis Online DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung

Penelitian ini berfokus pada kajian efektivitas pelayanan Permen Manis berbasis online yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung. Tujuan penelitian adalah untuk menilai sejauh mana tingkat efektivitas kinerja operator dalam memberikan pelayanan melalui sistem daring tersebut. Penilaian efektivitas dilakukan dengan mengkaji beberapa dimensi utama yang mencerminkan kualitas dan kinerja pelayanan, yaitu (1) Produktivitas pelayanan berbasis online, (2) Efisiensi pelayanan berbasis online, (3) Kepuasan pelayanan (4) Adaptasi pelayanan, (5) Pengembangan.

Produktivitas Pelayanan berbasis Online

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan Permen Manis berbasis online di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung belum mencapai tingkat yang optimal. Secara umum, para operator telah memiliki kemampuan dan pelatihan yang memadai dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, tingginya jumlah permohonan yang masuk setiap hari tidak sebanding dengan jumlah operator yang tersedia, sehingga target penyelesaian pelayanan sulit untuk dicapai secara maksimal.

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor utama yang memengaruhi produktivitas pelayanan. Dengan jumlah operator yang hanya 12 orang untuk melayani masyarakat di seluruh wilayah Kota Bandar Lampung, terjadi penumpukan berkas yang berdampak pada keterlambatan penerbitan dokumen kependudukan. Kondisi ini semakin diperparah oleh kesalahan unggah dokumen, ketidaklengkapan berkas, serta ketidaksesuaian pengisian formulir oleh masyarakat, yang menyebabkan proses pelayanan harus diulang atau dialihkan ke pelayanan tatap muka.

Selain faktor internal, hambatan teknis juga berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan online. Gangguan atau pemeliharaan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) sering kali menghambat proses pengolahan berkas, sehingga waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama. Kombinasi antara keterbatasan operator, kendala teknis sistem, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan online menjadikan produktivitas pelayanan Permen Manis berbasis online belum berjalan secara efektif dan efisien.

Efisiensi Pelayanan Berbasis Online

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan Permen Manis berbasis online di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung belum berjalan secara optimal. Efisiensi pelayanan dipengaruhi oleh pemanfaatan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung, termasuk sarana prasarana serta pengelolaan waktu kerja. Jumlah operator yang tersedia masih terbatas dan belum sebanding dengan tingginya volume permohonan berkas yang masuk setiap hari, sehingga berdampak pada lamanya proses pelayanan.

Keterbatasan sumber daya manusia diperkuat oleh dominasi tenaga kontrak dibandingkan pegawai berstatus ASN, yang menyebabkan beban kerja operator menjadi tidak seimbang.

Selain itu, berbagai kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan proses pemeliharaan sistem dari pusat yang tidak terjadwal turut menghambat kelancaran pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan penumpukan berkas dan menurunnya kecepatan dalam menindaklanjuti permohonan administrasi kependudukan masyarakat.

Dampak dari rendahnya efisiensi pelayanan ini dirasakan langsung oleh masyarakat, yang masih harus datang ke kantor DISDUKCAPIL meskipun layanan telah berbasis online. Keterlambatan proses dan penolakan berkas akibat kendala teknis maupun keterbatasan kualitas perangkat masyarakat menambah waktu dan biaya yang harus dikeluarkan. Dengan demikian, peningkatan jumlah operator serta perbaikan sistem dan jaringan menjadi kebutuhan mendesak guna meningkatkan efisiensi pelayanan Permen Manis berbasis online.

Kepuasan terhadap pelayanan Permen Manis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama dalam pelaksanaan pelayanan Permen Manis berbasis online di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung. Masyarakat berharap proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan dapat berjalan secara sederhana, cepat, tepat waktu, dan sesuai prosedur tanpa adanya praktik pungutan liar. Oleh karena itu, peran operator dituntut untuk bekerja secara teliti, responsif, dan profesional, mengingat dokumen kependudukan merupakan kebutuhan dasar yang berkaitan langsung dengan berbagai keperluan administratif masyarakat.

Temuan di lapangan mengungkapkan bahwa sebagian masyarakat merasakan manfaat dari penerapan sistem pelayanan daring ini, terutama dalam mengurangi keharusan datang langsung ke kantor dan menghindari antrean panjang. Operator dinilai telah berupaya memberikan pelayanan maksimal dengan memprioritaskan berkas sesuai urutan masuk dan tetap menyediakan layanan luring bagi kelompok tertentu, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, serta masyarakat yang memiliki keterbatasan perangkat teknologi. Apabila persyaratan dinyatakan lengkap, masyarakat meyakini bahwa proses pelayanan dapat diselesaikan dengan relatif cepat dan efisien.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya sejumlah kendala yang dirasakan oleh masyarakat, terutama terkait kompleksitas persyaratan, keterbatasan perangkat pendukung, serta gangguan teknis pada sistem dan jaringan internet. Kondisi tersebut menyebabkan keterlambatan penyelesaian dokumen dan mendorong sebagian masyarakat tetap harus datang ke kantor pelayanan, sehingga memicu antrean pada loket luring yang terbatas. Meskipun operator telah bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur dan regulasi yang berlaku, manfaat pelayanan Permen Manis belum sepenuhnya dirasakan secara merata, meskipun pada kondisi ideal proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu 1×24 jam.

Adaptasi Pelayanan Permen Manis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adaptasi di lingkungan kerja menjadi kemampuan penting dalam menghadapi perubahan sistem dan metode pelayanan, khususnya dalam pengelolaan administrasi kependudukan yang kini bergerak ke arah digital. Perubahan tersebut merupakan bagian dari penyesuaian terhadap kebijakan pemerintah pusat serta tuntutan perkembangan zaman. Kemampuan beradaptasi tercermin dari kesiapan pegawai dalam merespons perubahan secara cepat, bertanggung jawab, serta didukung oleh kemampuan

komunikasi dan pemikiran kreatif agar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tetap berjalan efektif.

Dari sisi internal organisasi, DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung telah melakukan penyesuaian pola pelayanan dari sistem antrean langsung menuju pelayanan berbasis online. Pimpinan dan operator pelayanan menyatakan bahwa sinkronisasi antara kebijakan pusat dan daerah menjadi keharusan, sehingga petugas dituntut untuk menguasai teknologi dan mampu menyesuaikan diri dengan sistem kerja yang terus berkembang. Kesiapan sumber daya manusia, khususnya operator, dinilai cukup baik dalam mengoperasikan sistem digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, temuan di lapangan menunjukkan bahwa tidak seluruh lapisan masyarakat dapat dengan mudah menyesuaikan diri dengan perubahan sistem pelayanan daring. Sebagian masyarakat masih mengalami kendala keterbatasan perangkat, kemampuan teknologi, serta usia, sehingga mengharapkan adanya keseimbangan antara pelayanan online dan offline. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa meskipun operator telah mampu beradaptasi dengan pola pelayanan baru, adaptasi masyarakat terhadap sistem pelayanan digital masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan kualitas layanan dan penyediaan alternatif pelayanan yang lebih inklusif.

Pengembangan SDM pada Pelayanan Permen Manis

Pengembangan sumber daya manusia pada Pelayanan Permen Manis diarahkan untuk meningkatkan kompetensi operator dalam menghadapi berbagai tantangan pengelolaan administrasi kependudukan berbasis sistem daring. Upaya pengembangan dilakukan melalui pemberian kesempatan belajar, penyelenggaraan program pelatihan dan pendidikan (diklat), serta evaluasi berkelanjutan terhadap program yang telah dilaksanakan. Langkah-langkah tersebut bertujuan untuk memperkuat kemampuan teknis maupun nonteknis pegawai agar kinerja pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan efektif.

Proses pengembangan SDM juga diperkuat melalui sosialisasi, pelatihan formal, serta penugasan langsung di lapangan yang memberikan pengalaman kerja atau jam terbang bagi operator. Pendekatan ini dinilai mampu mendorong peningkatan keterampilan secara praktis, sekaligus membentuk kesiapan mental dan sikap kerja pegawai dalam menghadapi dinamika pelayanan publik. Selain aspek teknis pengoperasian sistem, pengembangan juga difokuskan pada peningkatan kesabaran, keuletan, dan kemampuan beradaptasi dalam melayani masyarakat dengan karakter yang beragam.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengembangan SDM pada Pelayanan Permen Manis telah dilaksanakan dengan cukup optimal. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya partisipasi operator dalam berbagai kegiatan pelatihan yang diselenggarakan di tingkat provinsi maupun kementerian, serta adanya mekanisme berbagi pengetahuan antarpegawai. Dengan demikian, seluruh operator dinilai telah memiliki kemampuan yang memadai dan relatif merata dalam mengoperasikan sistem pelayanan Permen Manis secara efektif.

Analisa Faktor Penghambat Efektivitas Inovasi Pelayanan Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung masih menghadapi berbagai kendala internal. Salah satu hambatan utama berasal dari aspek sumber daya manusia, khususnya keterbatasan jumlah operator pelayanan. Kondisi ini berdampak pada penumpukan berkas permohonan yang belum diproses secara optimal, sehingga mendorong masyarakat untuk tetap datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, dominasi tenaga kerja non-Pegawai Negeri Sipil juga memengaruhi stabilitas dan pengembangan organisasi karena status kerja yang tidak permanen berdampak pada keberlanjutan kinerja dan jenjang karier.

Hambatan lainnya berkaitan dengan sarana dan prasarana pendukung pelayanan berbasis online. Kualitas jaringan internet yang belum stabil sering kali menghambat kecepatan respon operator terhadap berkas yang masuk ke sistem. Di samping itu, gangguan pada sistem terpusat, baik akibat pemeliharaan maupun permasalahan server dari pihak pusat, turut memperlambat proses pelayanan. Gangguan tersebut kerap terjadi tanpa pemberitahuan sebelumnya dan dapat berlangsung dalam waktu yang cukup lama, sehingga operator di daerah tidak dapat melakukan pemrosesan dokumen administrasi kependudukan masyarakat secara maksimal.

Faktor eksternal juga turut memengaruhi efektivitas pelayanan, terutama terkait dengan pengetahuan dan perilaku masyarakat. Keterbatasan pemahaman masyarakat dalam menggunakan perangkat digital dan internet, khususnya pada kelompok lanjut usia, menyebabkan banyak berkas ditolak akibat kesalahan pengisian atau ketidaklengkapan persyaratan. Kurangnya pemahaman mengenai mekanisme dan alur pelayanan Permen Manis mendorong masyarakat untuk datang langsung ke kantor atau menggunakan jasa pihak ketiga. Kondisi ini diperparah oleh perilaku sebagian masyarakat yang cenderung mencari jalan pintas, sehingga membuka peluang bagi oknum tertentu untuk mengambil keuntungan dan menghambat tujuan pelayanan berbasis online yang mandiri dan efisien.

Upaya Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Efektivitas Inovasi Pelayanan Permen Manis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung telah melakukan berbagai langkah strategis untuk mengatasi hambatan dalam efektivitas inovasi pelayanan Permen Manis. Upaya tersebut meliputi penambahan sumber daya manusia melalui koordinasi dengan instansi terkait, peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, serta penyediaan jaringan internet khusus guna memperlancar proses administrasi. Selain itu, DISDUKCAPIL juga melakukan sosialisasi secara intensif kepada masyarakat melalui berbagai media untuk mengurangi kesalahan dalam pengisian dan pendaftaran layanan. Peningkatan kompetensi operator dilakukan melalui keikutsertaan dalam kegiatan bimbingan teknis dan pelatihan, serta penerapan pembatasan pendaftaran berbasis email sebagai langkah pengendalian untuk mencegah penyalahgunaan sistem.

Kesimpulan

Pelaksanaan inovasi Pelayanan Permen Manis berbasis online di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung belum berjalan secara efektif dan optimal. Kondisi ini dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah operator yang tidak sebanding dengan volume berkas masuk, kendala

teknis seperti gangguan jaringan dan pemeliharaan sistem yang menghambat efisiensi pelayanan, serta respons pelayanan yang kurang maksimal akibat faktor teknis di luar kendali operator. Selain itu, meskipun operator relatif mampu beradaptasi dengan sistem digital, masyarakat masih menghadapi kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan mekanisme pelayanan daring. Di sisi lain, aspek pengembangan sumber daya manusia menunjukkan hasil yang cukup baik karena sebagian besar operator telah mengikuti pelatihan dan memiliki kompetensi dalam mengoperasikan sistem. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui penambahan dan optimalisasi sumber daya manusia, penguatan infrastruktur jaringan, pembagian tugas yang lebih terstruktur, peningkatan kapasitas operator melalui pelatihan berkelanjutan, serta sosialisasi intensif kepada masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis online.

Daftar Pustaka

- Akib, H., & Ihsan, A. (2017). Bureaucratic Reform in Public Service: A Case Study on the One Stop-Integrated Service. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(2), 253–258. <https://doi.org/10.5901/mjss.2017.v8n2p253>
- Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation: Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik)*, 11(1), 1–16. <https://doi.org/10.31947/ja>
- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Strategic leadership effectiveness and its influence on organizational effectiveness. *International Journal of Electrical, Electronics and Computers*, 6(2).
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Bradley, C. D. F. (2017). Human Resource Reforms in Public Administration: The Importance of the Reward System. *HOLISTICA – Journal of Business and Public Administration*, 8(2), 49–58. <https://doi.org/10.1515/hjbpa-2017-0012>
- Cepiku, D., & Mastrodascio, M. (2021). Equity in Public Services: A Systematic Literature Review. *Public Administration Review*, 81(6), 1019–1032. <https://doi.org/10.1111/puar.13402>
- Firman, F. (2018). *Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*.
- Gesk, T. S., & Leyer, M. (2022). Artificial intelligence in public services: When and why citizens accept its usage. *Government Information Quarterly*, 39(3), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101704>

- Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A. L., & Tummers, L. (2017). Behavioral Public Administration: Combining Insights from Public Administration and Psychology. *Public Administration Review*, 77(1), 45–56. <https://doi.org/10.1111/puar.12609>
- Husain, O. P., Abdussamad, Z., & Sulila, I. (2021). The Effectiveness of Population Administrative Document Service Delivery (Family Cards and Birth Certificates) in the Gorontalo City Department of Population and Civil Registration. *Public Policy Journal*, 2(1), 10–17. <https://doi.org/10.37905/ppj.v2i1.608>
- Izogo, E. E., & Ogba, I. E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 32(3), 250–269. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2013-0075>
- Kasiri, L. A., Guan Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Sidin, S. Md. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91–97. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.11.007>
- Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2021). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? 78 Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive?*, 6(1), 78–89. <https://doi.org/10.30589/pgr>
- Lucianetti, L., Battista, V., & Koufteros, X. (2019). Comprehensive performance measurement systems design and organizational effectiveness. *International Journal of Operations & Production Management*, 39(2), 326–356. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-07-2017-0412>
- Malla, F. H., & Jorasia, A. (2023). Exploring Strategies for Effective Development Administration in Public Administration: a Review of Approaches, Challenges, and Opportunities. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 5(3), 1–10. <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2023.v05i03.3774>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mpabanga, D. (2016). Performance Monitoring and Evaluation in Botswana's Public Service: Achievements and Challenges. *Performance Monitoring and Evaluation in Botswana's Public Service*, 4(1), 50–93.
- Nabatchi, T., Sancino, A., & Sicilia, M. (2017). Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction. *Public Administration Review*, 77(5), 766–776. <https://doi.org/10.1111/puar.12765>
- Nguyen, T. V., Bach, T. N., Le, T. Q., & Le, C. Q. (2017). Local governance, corruption, and public service quality: evidence from a national survey in Vietnam. *International Journal of Public Sector Management*, 30(2), 137–153. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-08-2016-0128>

- Octaviani, R., & Sutriani, E. (2019). *Analisis data dan pengecekan keabsahan data*.
- Prylipko, S., Vasylieva, O., & Vasylieva, N. (2019). Methodology of Forming a Comprehensive Mechanism for Public Administration of Service Cooperation Development in Rural Areas of Ukraine. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(4S), 152–156. <https://doi.org/10.35940/ijrte.d1012.1184s19>
- Saleem, S. M. U., Taib, C. A., Ikram, M., & Mehmood, W. (2024). A comprehensive analysis of service quality: a systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 35(9–10), 1124–1166. <https://doi.org/10.1080/14783363.2024.2357805>
- Shet, S. V., Patil, S. V., & Chandawarkar, M. R. (2019). Competency based superior performance and organizational effectiveness. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(4), 753–773. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2018-0128>
- Tawil, M., Tawil, Y. P., Rahmarini, G. M., & Salmon, I. P. P. (2021). Public Services, Public Acceptance, and Satisfaction: Macro Evaluation of Government Services in Sigi Regency. *Journal of Governance*, 6(1), 117–134. <https://doi.org/10.31506/jog.v6i1.10831>
- Uddin, M. B., Naher, K., Bulbul, A., Ahmad, N., & Rahman, M. M. (2016). The Impact of Human Resource Development (HRD) Practices on Organizational Effectiveness: A Review. *Asian Business Review*, 6(3), 131–140. <http://hdl.handle.net/20.500.11903/abr.v6n3.2>
- Walle, S. Van de. (2016). When public services fail: a research agenda on public service failure. *Journal of Service Management*, 27(5), 831–846. <https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2016-0092>
- Zaccone, M. C., & Pedrini, M. (2019). The effects of intrinsic and extrinsic motivation on students learning effectiveness. Exploring the moderating role of gender. *International Journal of Educational Management*, 33(6), 1381–1394. <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2019-0099>