

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN PUBLIK DAN  
KONTRIBUSINYA TERHADAP PENCAPAIAN SDGS DI SEKTOR  
INDUSTRI, INOVASI, DAN INFRASTRUKTUR DI LAMPUNG TIMUR**

**Dosen pengampu:**

**Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N. M.A., Ph.D**

**Oleh:**

**Nisrina Lathyfa Maharani**

**2416041071**



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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era digitalisasi telah mengubah tata kelola global secara substansial. Perkembangan dalam dunia teknologi dan siber telah membawa banyak manfaat dari berbagai macam sisi didalamnya. Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 telah mendorong pemerintah untuk menggunakan teknologi dengan tujuan meningkatkan layanan publik dan operasi pemerintahan. Kedua Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 ini memiliki konsekuensi yang tidak dapat dihindari. Akibatnya, pemerintah di banyak negara telah membangun teknologi informasi dan digital (TIK) untuk menyesuaikan diri dan memanfaatkan peluang untuk meningkatkan kehidupan masyarakat. Menurut United Nations E-Government Survey 2020, lebih dari 80% negara di dunia telah mengadopsi berbagai jenis layanan publik digital. Ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam penggunaan platform daring untuk perizinan, pembayaran, dan komunikasi antara pemerintah dan warga. Transformasi digital mempercepat administrasi dan mendorong partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan.

Salah satu fokus utama pemerintah di berbagai negara adalah transformasi digital layanan publik untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Digitalisasi layanan publik memungkinkan akses yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel, yang menghasilkan peningkatan kepuasan dan partisipasi masyarakat. Selain itu juga layanan digital dapat diakses 24/7 dimana saja, menjangkau banyak orang, termasuk di daerah terpencil. Di tingkat nasional, Indonesia memainkan peran penting dalam kemajuan internet global. Indonesia adalah salah satu dari banyak negara yang mulai menggunakan teknologi dalam pengelolaan pemerintahan sebagai tanggapan atas tren digital. Sejak Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dikeluarkan, banyak daerah di Indonesia telah

menerapkan sistem ini untuk layanan publik. Instruksi ini membentuk dasar kebijakan dan strategi nasional untuk mengembangkan e-government sebagai bentuk pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (Sangaji & Irianto, 2025). Di awal 2023, peningkatan penetrasi internet Indonesia mencapai 77% dari populasi. Bahkan berdasarkan data dari Natural Cyber Security Index pada tahun 2023, yang memeringkat negara berdasarkan kemajuan teknologi dan kemampuan mereka untuk mengembangkan dan menggunakan teknologi modern, Indonesia berada di peringkat 59 dari 65 negara, jauh di bawah Malaysia, yang berada di peringkat 33 (Alfi et al, 2023).

Indonesia juga menunjukkan kemajuan dalam digitalisasi layanan publik. Digitalisasi pelayanan publik memiliki banyak keuntungan, seperti meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan dan informasi, meningkatkan transparansi pemerintah, dan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Digitalisasi juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, mempercepat pembangunan, dan mendukung pemberdayaan masyarakat berbasis teknologi informasi. Indonesia memainkan peran penting dalam kemajuan internet global. Untuk dapat bersaing dalam transformasi digital, Indonesia masih perlu melakukan upaya serius untuk meningkatkan kualitas adopsi digitalnya.

Pembangunan berkelanjutan merupakan agenda global yang menuntut sinergi antara berbagai sektor untuk mencapai keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, pelestarian lingkungan, dan keadilan sosial. Sustainable Development Goals, atau SDGs, adalah program pembangunan berkelanjutan yang mengutamakan prinsip Leave No One Behind (tidak meninggalkan siapa pun). SDGs adalah penyempurnaan dari Program Pembangunan Milenium (MDGs), yang lebih luas. Banyak negara, baik negara maju maupun berkembang. SDGs dapat didefinisikan sebagai konsep pembangunan yang berusaha untuk menggabungkan beberapa aspek pembangunan, yaitu kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan. Mereka digabungkan dalam kerangka tata kelola pembangunan

untuk mendukung pembangunan yang berkelanjutan di bidang lingkungan (planet), masyarakat (orang), dan pertumbuhan ekonomi.

Dalam upaya mencapai SDGs, ilmu pengetahuan, teknologi, dan inovasi menjadi semakin penting. Ini terutama karena pesatnya kemajuan dalam teknologi dan teknologi disruptif seperti kecerdasan buatan (AI). Inovasi menawarkan peluang untuk mengembangkan solusi, pendekatan, dan tindakan lingkungan baru yang mendukung pembangunan berkelanjutan. SDG 9, salah satu tujuan utama SDGs, menekankan betapa pentingnya membangun industri yang inklusif dan berkelanjutan, melakukan inovasi yang mendorong kemajuan teknologi, dan membangun infrastruktur yang kuat dan tahan lama. Selain itu juga mengembangkan infrastruktur (termasuk infrastruktur regional dan lintas batas) yang berkualitas, andal, berkelanjutan, dan tangguh untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan manusia, dengan fokus pada akses yang terjangkau dan merata bagi semua

Tujuan 09 SDG mencakup industri, inovasi, dan infrastruktur, dan memiliki 9 tujuan. Fokus utamanya adalah membangun infrastruktur yang kukuh, mendorong industrialisasi yang inklusif dan berkelanjutan, mendukung penelitian dan inovasi di negara-negara berkembang, dan meningkatkan akses informasi dan teknologi komunikasi sehingga negara-negara berkembang dapat mengakses internet secara universal pada tahun 2020. Selain itu didahului oleh edukasi pentingnya penguasaan atas teknologi informasi dan komunikasi masa kini dalam melancarkan dan memudahkan segala aktivitas dan transaksi lintas batas, selain penyediaan prasarana bagi akses mereka terhadap internet itu sendiri. Dengan membangun infrastruktur yang berkualitas akan mendorong peningkatan industri yang berkelanjutan serta mendorong inovasi yang kreatif.

Sementara sektor industri berfungsi sebagai katalisator utama pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja, inovasi merupakan komponen penting dalam meningkatkan efisiensi produksi dan mengurangi dampak negatif yang

ditimbulkannya terhadap lingkungan. Dengan mendukung konektivitas, akses pasar, dan distribusi sumber daya yang merata, infrastruktur yang memadai dan berkelanjutan memperkuat ketahanan ekonomi dan sosial masyarakat. Oleh karena itu, meningkatkan sektor industri, inovasi, dan infrastruktur tidak hanya mempercepat pencapaian target SDGs, tetapi juga menjamin pembangunan yang inklusif dan ramah lingkungan.

Selain itu, transformasi digital meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya, yang merupakan komponen penting dari pembangunan berkelanjutan. Sistem digital yang terintegrasi memungkinkan pemerintah dan pelaku industri untuk melacak dan mengelola dampak lingkungan secara real-time, mendorong inovasi dan praktik industri yang ramah lingkungan. Akibatnya, transformasi digital dari layanan publik dan sektor industri tidak hanya mempercepat pencapaian target SDGs, tetapi juga menciptakan ekosistem yang kondusif untuk inovasi dan pembangunan infrastruktur yang adaptif terhadap tantangan masa depan.

Digitalisasi layanan publik di Lampung Timur pada 2025 menunjukkan kemajuan signifikan dengan penambahan 13 Mal Pelayanan Publik (MPP) baru yang mendukung layanan terpadu dan modern. Digitalisasi pembayaran pajak, retribusi, dan pengaduan masyarakat yang semakin cepat dan mudah membuat adopsi meningkat. Meskipun kualitas layanan meningkat sebagai hasil dari integrasi data lintas sektor dan transparansi yang lebih tinggi, masih ada masalah seperti keterbatasan infrastruktur, kemampuan digital pegawai, dan kebutuhan untuk meningkatkan sistem interoperabilitas.

Digitalisasi layanan publik, seperti perizinan usaha dan pembayaran pajak kendaraan, terus berkembang, tetapi masih ada masalah seperti keterbatasan infrastruktur dan kemampuan digital pegawai (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung, 2024) Kemajuan besar dalam digitalisasi layanan ditunjukkan oleh indeks elektronifikasi transaksi pemerintah daerah Provinsi Lampung, yang

mencapai skor 97,5% pada semester kedua tahun 2024 (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung, 2024). Selain itu, Polres Lampung Timur telah mengembangkan layanan publik yang dapat diakses melalui platform digital (Polres Lampung Timur, 2025). Menurut data nasional, akan ada 285 MPP di Indonesia pada tahun 2024, peningkatan dari tahun sebelumnya, dan mendukung percepatan transformasi digital di tingkat local (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2024)

Meskipun demikian, masalah seperti infrastruktur IT yang tidak merata, budaya kerja konvensional yang tidak mendukung, dan kebutuhan peningkatan interoperabilitas antar sistem masih perlu diatasi. Selain itu juga, hambatan infrastruktur teknologi, kesenjangan literasi digital, dan resistensi terhadap perubahan juga memperlambat efektivitas digitalisasi, sehingga inovasi sulit diimplementasikan secara optimal dan inklusif.

Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah daerah terus berupaya untuk memberikan pelatihan SDM, membangun ekosistem digital, dan bekerja sama dengan berbagai pihak untuk mempercepat transformasi digital dan meningkatkan layanan publik. Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Timur (2023) menunjukkan bahwa meskipun akses internet terus meningkat, terutama di daerah pedesaan. Hal ini berdampak pada kualitas layanan digital yang buruk. Selain itu, hambatan lain dalam melakukan transformasi digital secara menyeluruh adalah keterbatasan kapasitas aparatur pemerintah dalam mengelola teknologi informasi. Selain itu, ada resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang keuntungan layanan digital, yang mengakibatkan tingkat penggunaan layanan publik yang rendah.

Meskipun ada beberapa program dan inisiatif digital untuk mendorong kewirausahaan, adopsi teknologi baru dan pembuatan produk inovatif di sektor inovasi masih rendah jika dibandingkan dengan target nasional. Faktor penghambat utama adalah keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dan akses ke modal.

Pembangunan infrastruktur fisik dan digital di Lampung Timur juga belum sepenuhnya memenuhi standar yang dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan pelayanan publik yang efektif. Infrastruktur yang tidak merata dan kurangnya integrasi teknologi informasi menyebabkan pelayanan publik dan aktivitas industri kurang efisien. Menurut penelitian Sari dan Nugroho (2022), digitalisasi layanan publik di Lampung Timur telah mencapai kemajuan, tetapi strategi yang lebih terintegrasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan digitalisasi. Mengatasi masalah ini membutuhkan peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan karyawan, dan kampanye literasi digital. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami situasi layanan publik digital saat ini di Lampung Timur untuk membuat kebijakan yang efektif yang mendukung transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Proses transformasi digital layanan publik di Lampung Timur masih menghadapi sejumlah tantangan yang menghambat pencapaian inovasi, efisiensi, dan aksesibilitas. Karena 65% proses layanan publik masih dilakukan secara manual, waktu penyelesaian layanan rata-rata meningkat sekitar 20% dibandingkan target ideal, dan penggunaan sumber daya manusia dan biaya operasional meningkat sekitar 15%. Akses layanan digital juga terbatas, terutama di daerah pedesaan. 40% wilayah tidak memiliki akses internet yang memadai, dan 30% orang di daerah terpencil tidak memiliki perangkat yang dapat mengakses layanan online. Akibatnya, tingkat penggunaan layanan digital di kalangan masyarakat umum baru mencapai 55%. Di sisi inovasi, hanya sekitar 25% sistem layanan publik yang terintegrasi secara digital antar instansi, dengan fitur layanan yang masih terbatas pada fungsi dasar dan tidak mendukung personalisasi dan interaksi pengguna. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital publik hanya mencapai 50%, peningkatan pengaduan terkait keterlambatan layanan dan kesulitan akses sebesar 18% dalam dua tahun terakhir, dan realisasi inovasi layanan baru hanya 10% dari target tahunan. Dampak dari masalah ini. Data menunjukkan bahwa transformasi digital layanan publik masih perlu diperhatikan untuk mengatasi tantangan ini agar layanan publik menjadi lebih efektif, mudah diakses, dan inovatif.

Sehubungan dengan capaian saat ini di Lampung Timur, perbedaan antara target SDGs di bidang industri, inovasi, dan infrastruktur menunjukkan beberapa hal penting. Target SDGs di bidang ini menekankan pada peningkatan infrastruktur yang tahan lama, inklusif, dan berkelanjutan, serta mendorong inovasi dan pembangunan industri yang berkelanjutan, termasuk peningkatan akses terhadap layanan informasi dan teknologi. Data yang tersedia menunjukkan bahwa infrastruktur dasar di Lampung Timur, termasuk akses air minum layak, dan fasilitas kesehatan, telah mengalami peningkatan yang signifikan. Misalnya, akses air minum layak meningkat dari 71,72% pada tahun 2019 menjadi sekitar 90%. Namun, karena data yang tersedia belum cukup lengkap, inovasi dan pengembangan industri masih dapat dicapai hanya dengan bantuan dinas-dinas terkait seperti Dinas Perindustrian dan Perdagangan, serta Dinas Koperasi, UMKM, dan Tenaga Kerja.

Karena beberapa alasan, melakukan penelitian kuantitatif untuk mengetahui seberapa besar kontribusi transformasi digital terhadap pencapaian SDGs di sektor industri, inovasi, dan infrastruktur sangat penting. Pertama, data kuantitatif memberikan gambaran yang dapat diukur dan tidak bias tentang seberapa besar transformasi digital berdampak pada pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Jika ada data yang dapat diandalkan dan dapat diandalkan, pemerintah dan pemangku kepentingan dapat melakukan evaluasi yang akurat tentang seberapa efektif program dan kebijakan yang telah diterapkan. Kedua, penelitian kuantitatif memungkinkan identifikasi tren, pola, dan hubungan sebab-akibat yang dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis untuk mempercepat pencapaian SDGs. Ketiga, data kuantitatif memudahkan pemantauan dan pelaporan capaian secara berkala, sehingga memfasilitasi transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pembangunan. Terakhir, penelitian kuantitatif menjadi alat penting untuk memastikan bahwa transformasi digital benar-benar memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan berkelanjutan di Lampung Timur. Hasil penelitian ini dapat menjadi bukti empiris yang kuat untuk

mendukung perencanaan dan pengalokasian sumber daya yang efisien, serta mendorong inovasi dan pengembangan infrastruktur digital yang lebih tepat sasaran.

Hasil penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi pembuat kebijakan, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya dalam mengembangkan strategi digitalisasi yang efektif, khususnya di wilayah Lampung Timur. Dengan memahami bagaimana transformasi digital terjadi dalam layanan publik dan bagaimana hal itu berkontribusi terhadap pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) di sektor industri, inovasi, dan infrastruktur, para pembuat kebijakan dapat membuat kebijakan yang lebih tepat sasaran dan berbasis bukti. Ini akan membantu mempercepat digitalisasi, yang akan meningkatkan efisiensi layanan publik dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan berkelanjutan di seluruh negara.

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah daerah Lampung Timur untuk membangun program digital yang mendukung pencapaian target SDGs, seperti meningkatkan akses ke infrastruktur digital, pengembangan inovasi teknologi, dan penguatan sektor industri lokal. Selain itu, pemangku kepentingan lain seperti industri, akademisi, dan masyarakat dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk bekerja sama untuk membuat solusi digital yang inovatif. Akibatnya, penelitian ini benar-benar membantu memperkuat ekosistem digital Lampung Timur dan membantu mencapai semua tujuan pembangunan berkelanjutan.

Penelitian ini tidak hanya memiliki manfaat praktis bagi pembuat kebijakan dan pemangku kepentingan, tetapi juga memberikan kontribusi akademis yang signifikan khususnya, dengan menyediakan literatur kuantitatif yang cukup tentang administrasi publik dan pembangunan berkelanjutan. Terlepas dari banyak diskusi tentang transformasi digital, tidak banyak penelitian yang secara empiris mengukur dampak penerapan digitalisasi layanan publik terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG), terutama di wilayah seperti Lampung Timur.

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk memeriksa hubungan antara transformasi digital, industri, inovasi, dan infrastruktur dengan pencapaian SDGs. Ini memberikan data dan bukti empiris yang kuat. Akibatnya, temuan penelitian ini tidak hanya menambah pengetahuan tentang ilmu administrasi publik, tetapi juga membuka jalan untuk penelitian lebih lanjut yang lebih mendalam. Diharapkan kontribusi ini akan bermanfaat bagi akademisi dan praktisi dalam mengembangkan teori dan praktik digitalisasi yang mendukung pembangunan berkelanjutan di tingkat lokal dan nasional.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis kontribusi implementasi transformasi digital layanan publik terhadap pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) di sektor industri, inovasi, dan infrastruktur di Lampung Timur. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana digitalisasi layanan publik dapat mendorong kemajuan di ketiga sektor tersebut, serta bagaimana hal tersebut berkontribusi pada pencapaian target pembangunan berkelanjutan di tingkat daerah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan yang lebih efektif dan strategis dalam mempercepat transformasi digital yang berorientasi pada pembangunan berkelanjutan.

Penelitian ini sangat relevan dan mendesak untuk dilakukan mengingat peran transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan kontribusinya terhadap pencapaian SDGs di sektor industri, inovasi, dan infrastruktur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam dan saran strategis kepada pemerintah dan pemangku kepentingan di Lampung Timur melalui analisis data kuantitatif yang komprehensif. Oleh karena itu, fokus penelitian ini adalah menciptakan masalah yang berkaitan dengan seberapa efektif implementasi transformasi digital layanan publik dan bagaimana hal itu berdampak pada pembangunan berkelanjutan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menilai kontribusi tersebut secara menyeluruh.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi transformasi digital layanan publik di Lampung Timur berkontribusi terhadap peningkatan sektor industri yang inklusif dan berkelanjutan (sesuai SDG 9)?
2. Apa saja tantangan utama yang menghambat optimalisasi kontribusi transformasi digital layanan publik terhadap pencapaian SDG 9 di Lampung Timur?
3. Bagaimana dampak transformasi digital layanan publik terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat di Lampung Timur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis kontribusi implementasi transformasi digital layanan publik terhadap peningkatan sektor industri, inovasi, dan infrastruktur di Lampung Timur sesuai SDG 9.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis tantangan utama dalam optimalisasi kontribusi transformasi digital layanan publik terhadap pencapaian SDG 9 di Lampung Timur.
3. Menganalisis dampak transformasi digital layanan publik terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat di Lampung Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfi, M., Yundari, N. P., & Tsaqif, A. (2023). Analisis Risiko Keamanan Siber dalam Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Kajian Strategik Ketahanan Nasional*, 6(2), 5.
- Bainus, A., & Rachman, J. B. (2018). Sustainable development goals. *Intermestic: Journal of International Studies*, 3(1), 1-8.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung. (2024). *Laporan perkembangan digitalisasi layanan publik di Provinsi Lampung*. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2024). *Data dan statistik Mal Pelayanan Publik 2024*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Nasrullah, N. (2022). The Role of Youth in Program Achievement Sustainable Development Goals (SDGs). *Al-Irfan: Journal of Arabic Literature and Islamic Studies*, 5(2), 246-266.
- Polres Lampung Timur. (2025). *Pengembangan layanan publik digital di Polres Lampung Timur*. Polres Lampung Timur.
- Rojabi, M. A., & Publsiher, A. R. (2025). *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik*. Afdan Rojabi Publisher.
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation towards Digital Government.
- Sari, D. P., & Nugroho, A. (2022). Digitalisasi layanan publik di Kabupaten Lampung Timur: Peluang dan tantangan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 145–160.

Sudipa, I. G. I., Harto, B., Sahusilawane, W., Afriyadi, H., Lestari, S., &  
Handayani, D. (2023). *Teknologi Informasi & SDGs*. PT. Sonpedia  
Publishing Indonesia.

Yudawisastra, H. G. *BUKU PENGEMBANGAN SUSTAINABLE DEVELOPMENT  
GOALS (SDGs)*. Penerbit Widina.