**PENAGARUH PENERAPAN *E-GOVERNMENT* TERHADAP KEPUASAN**

**MASYARAKAT PADA PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KECAMATAN**

**SUKABUMI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**TUGAS METODE PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK**

**Oleh**

**Azka Faris Hudia**

**( 24160401085 )**

**Reguler C**

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**BAB 1**

**Pendahuluan**

**1.1 latar Belakang Masalah**

**1.1.1 Fenomena Umum**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk tata kelola pemerintahan. Kemajuan digital mendorong pemerintah di berbagai negara untuk beradaptasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Dari sinilah muncul konsep *electronic government* (*e-government*), yaitu pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung administrasi publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, maupun antarinstansi pemerintahan.

Fenomena global memperlihatkan bahwa *e-government* telah menjadi tren yang tidak bisa dihindari (Wardiningsih, 2009). Negara-negara maju seperti Korea Selatan, Singapura, dan Estonia bahkan dikenal sebagai pionir yang berhasil membangun sistem pemerintahan digital. Di Estonia, hampir seluruh layanan publik sudah berbasis daring, mulai dari administrasi kependudukan hingga pemilu elektronik. Keberhasilan mereka membuktikan bahwa digitalisasi birokrasi mampu memangkas proses yang rumit, mempercepat layanan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Tidak hanya negara maju, negara berkembang pun mulai mengadopsi *e-government* sebagai strategi reformasi birokrasi. Misalnya India dengan program Digital India yang memperluas akses layanan publik hingga ke pedesaan. Di Afrika, beberapa negara menerapkan layanan digital untuk pajak dan kesehatan. Langkah ini memperlihatkan bahwa *e-government* bukan hanya kebutuhan negara maju, melainkan juga agenda pembangunan penting di berbagai negara untuk menanggulangi masalah klasik birokrasi seperti inefisiensi, korupsi, dan keterbatasan akses.

Penerapan *e-government* memberikan berbagai manfaat strategis. Dari sisi efisiensi, layanan publik dapat diselesaikan lebih cepat, murah, dan sederhana. Dari sisi transparansi, masyarakat dapat mengakses informasi biaya, prosedur, dan waktu pelayanan secara terbuka, sehingga menekan potensi pungutan liar. Dari sisi akuntabilitas, sistem digital membuat aktivitas birokrasi lebih mudah diaudit. Selain itu, *e-government* juga meningkatkan inklusivitas dengan membuka akses layanan publik tanpa terikat ruang dan waktu (Heriyanto, 2022).

*e-government* memiliki dampak ekonomi dan sosial. Secara ekonomi, digitalisasi layanan publik memangkas biaya transaksi dan menciptakan iklim investasi yang kondusif. Secara sosial, masyarakat dapat lebih terlibat dalam proses pengambilan kebijakan melalui kanal aspirasi online atau forum digital. Hal ini membuat e-government tidak hanya sebatas alat administrasi, tetapi juga sarana demokratisasi yang mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Walaupun, implementasi *e-government* tidak lepas dari tantangan. Di negara berkembang, masalah utama terletak pada keterbatasan infrastruktur teknologi, literasi digital yang rendah, serta resistensi aparatur terhadap perubahan pola kerja. Ketidakmerataan akses internet dan keterbatasan anggaran juga menjadi penghambat serius. Dengan demikian, keberhasilan e-government memerlukan strategi menyeluruh, termasuk pembangunan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, dan penanaman budaya kerja birokrasi yang adaptif terhadap teknologi.

Fenomena global tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pemerintahan kini menjadi kebutuhan mendesak, bukan lagi sekadar pilihan. Masyarakat menuntut layanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks Indonesia, tren ini menjadi acuan penting dalam memperbaiki kualitas birokrasi, termasuk di sektor administrasi kependudukan yang menyangkut kebutuhan dasar warga negara. Dengan kata lain, penerapan *e-government* merupakan salah satu jalan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik atau *good governance*.

**1.1.2 Kondisi Spesifik**

Di Indonesia, penerapan *e-government* sudah menjadi salah satu agenda utama reformasi birokrasi. Sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, pemerintah pusat hingga pemerintah daerah didorong untuk mengadopsi layanan berbasis digital. Tujuannya ialah meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, sekaligus memperkuat kualitas pelayanan publik yang selama ini masih dianggap lamban, berbelit-belit, dan rawan terhadap praktik-praktik maladministrasi.

Secara nasional, upaya ini tercermin melalui beragam inovasi digital, seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) mencatat bahwa indeks SPBE Indonesia tahun 2022 berada pada angka 2,34 (kategori “cukup”), kemudian naik pada tahun 2023 menjadi 2,79 dengan predikat “baik” (KemenPAN-RB, 2023). Kenaikan ini menunjukkan adanya perbaikan dalam transformasi digital pemerintahan, meskipun masih terdapat tantangan pada aspek integrasi layanan, keamanan data, serta literasi digital masyarakat.

Jika dilihat secara khusus pada pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri meluncurkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan lebih baru, SIAK Terpusat. Melalui sistem ini, pencatatan kependudukan dapat dilakukan secara daring, sehingga masyarakat tidak lagi bergantung pada dokumen fisik semata. Data Ditjen Dukcapil Kemendagri pada tahun 2023 menunjukkan bahwa lebih dari 98% penduduk Indonesia telah memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan sekitar 97% telah memiliki KTP-el (Kemendagri, 2023). Capaian ini menjadi bukti bahwa layanan berbasis digital mampu mempercepat proses administrasi kependudukan.

Kondisi tersebut juga terlihat pada skala daerah, termasuk di kecamatan sukabumi, Kota Bandar Lampung. Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) telah mengembangkan layanan berbasis digital. Layanan ini memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan, mulai dari akta kelahiran, KTP, hingga kartu keluarga, tanpa harus datang langsung ke kantor dinas Disdukcapil Bandar Lampung. Dengan adanya inovasi ini, pemerintah daerah berusaha mengurangi antrean panjang, mempercepat proses pelayanan, serta menekan potensi praktik birokrasi yang tidak transparan.

Namun, dalam praktiknya, masih banyak kendala yang dihadapi. Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung tahun 2022, pengaduan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan masih menduduki posisi lima besar dari total laporan yang diterima (Ombudsman RI Lampung, 2022). Permasalahan yang paling sering muncul antara lain keterlambatan penerbitan dokumen, kesulitan mengakses sistem online, serta pelayanan yang lamban dari petugas. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun inovasi *e-government* telah diimplementasikan, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan agar benar-benar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

Dari sisi literasi digital masyarakat, data Survei Indeks Literasi Digital Indonesia 2023 yang dirilis Kementerian Komunikasi dan Informatika menunjukkan nilai indeks sebesar 3,65 (dari skala 1–5), yang berarti berada pada level “sedang” (Kominfo, 2023). Angka ini menandakan bahwa sebagian masyarakat Indonesia, termasuk di kecamatan sukabumi Bandar Lampung, masih menghadapi hambatan dalam memanfaatkan layanan digital secara optimal. Hal ini tentu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan berbasis *e-government*.

Kondisi spesifik di kecamatan sukabumi, kota Bandar Lampung menggambarkan adanya kontradiksi. Di satu sisi, pemerintah telah menyediakan berbagai platform layanan digital untuk mendukung *e-government*. Namun di sisi lain, keterbatasan infrastruktur, literasi digital masyarakat, dan kualitas pelayanan yang belum merata masih menjadi hambatan nyata. Situasi ini menjadikan penelitian mengenai pengaruh penerapan *e-government* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan sukabumi, Kota Bandar Lampung menjadi relevan dan penting untuk dilakukan.

**1.1.3 Permasalahan yang dihadapi**

Meskipun implementasi *e-government* di Indonesia, termasuk di Kota Bandar Lampung, terus mengalami perkembangan, berbagai permasalahan dalam praktiknya masih menjadi hambatan nyata. Tujuan utama dari penerapan sistem ini adalah meningkatkan kecepatan, efektivitas, dan transparansi pelayanan ublic, khususnya pada bidang administrasi kependudukan. Namun demikian, di lapangan masyarakat masih menghadapi sejumlah kendala yang berpotensi mengurangi kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan mereka terhadap pemerintah daerah.

1. **Keterlambatan Proses Layanan**

Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah keterlambatan dalam proses penerbitan dokumen kependudukan. Walaupun sistem digital telah diterapkan untuk mempercepat alur pelayanan, faktanya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan lamanya waktu tunggu, terutama pada pengurusan dokumen yang mendesak seperti KTP-el, akta kelahiran, maupun kartu keluarga. Kondisi ini menunjukkan adanya gap antara harapan masyarakat yang menginginkan layanan cepat melalui e-government dengan kenyataan di lapangan.

1. **Kualitas Layanan**

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah aspek kualitas pelayanan aparatur. *E-government* memang berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi interaksi langsung antara petugas dan masyarakat masih tidak bisa dihindari, misalnya dalam verifikasi data atau pengambilan dokumen fisik. Beberapa masyarakat masih mengeluhkan sikap pelayanan yang kurang ramah, lambat dalam merespons, atau tidak memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur layanan digital. Hal ini memperkuat pandangan bahwa transformasi digital tidak otomatis menjamin adanya perubahan pada budaya pelayanan publik.

1. **Kurangnya Literasi**

Dari sisi masyarakat sendiri, literasi digital juga menjadi salah satu hambatan besar. Survei Indeks Literasi Digital Indonesia tahun 2023 menunjukkan angka 3,65 dari skala 1–5, yang berada pada kategori “sedang” (Kominfo, 2023). Artinya, sebagian besar masyarakat belum sepenuhnya mampu memanfaatkan sistem e-government secara optimal. Di Bandar Lampung, hal ini terlihat dari masih banyaknya warga yang memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil meskipun layanan online telah tersedia. Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa pemanfaatan *e-government* belum merata, terutama bagi kelompok masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah atau akses terbatas terhadap perangkat teknologi.

Permasalahan-permasalahan di atas menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana penerapan *e-government* benar-benar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Jika tujuan awalnya adalah menciptakan layanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel, maka berbagai hambatan teknis, rendahnya literasi digital, keterlambatan pelayanan, serta sikap aparatur yang belum profesional menjadi faktor penghambat yang signifikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan *e-government* tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kualitas implementasi, kesiapan sumber daya manusia, serta tingkat penerimaan masyarakat.

**1.1.6 Urgensi Penelitian**

Penelitian ini menjadi sangat penting mengingat pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan dasar yang bersifat wajib bagi seluruh warga negara. Dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran, tidak hanya berfungsi sebagai identitas diri, tetapi juga menjadi syarat administratif dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya, mulai dari pendidikan, kesehatan, pekerjaan, hingga layanan perbankan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan akan berdampak langsung terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari. Dengan adanya penerapan e-government, diharapkan layanan ini dapat diselenggarakan secara lebih cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Namun, efektivitasnya tetap perlu diuji melalui penelitian yang berbasis data, agar dapat diketahui sejauh mana penerapan sistem digital benar-benar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki urgensi dari sisi kebijakan publik. Pemerintah Kota Bandar Lampung, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), telah melakukan berbagai inovasi digital, seperti layanan Dukcapil Go Digital dan aplikasi Permen Manis. Namun, berbagai laporan masih menunjukkan adanya keluhan masyarakat terkait kendala teknis, keterlambatan penerbitan dokumen, maupun keterbatasan literasi digital. Dengan mengetahui secara empiris pengaruh penerapan *e-government* terhadap kepuasan masyarakat, pemerintah daerah dapat memperoleh masukan yang objektif untuk melakukan evaluasi kebijakan, memperbaiki kelemahan sistem, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.

**1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat penerapan e-government dalam pelayanan administrasi

kependudukan di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung?

2. Sejauh mana pengaruh penerapan e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung?

**1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini memiliki tujuan utama untuk menganalisis secara mendalam pengaruh penerapan *e-government* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung. Analisis ini penting dilakukan karena penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik tidak hanya menyangkut aspek teknis, tetapi juga berkaitan erat dengan bagaimana masyarakat sebagai pengguna merasakan manfaat, kemudahan, dan kecepatan layanan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan fundamental: apakah adanya *e-government* benar-benar mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan yang selama ini sering dianggap berbelit-belit, lamban, dan kurang transparan?

Selain tujuan tersebut, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam dua dimensi utama. Pertama, dari sisi **teoretis**, penelitian ini dapat memperkaya kajian di bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik, penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*), kualitas layanan (SERVQUAL), serta kepuasan masyarakat (*Customer Satisfaction Theory*). Dengan mengintegrasikan teori-teori tersebut, penelitian ini berupaya memberikan perspektif akademis yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara implementasi teknologi dan kepuasan layanan publik. Kedua, dari sisi **praktis**, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi konkret bagi pemerintah daerah, terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan *e-governmen*t, memperbaiki kelemahan sistem, meningkatkan kompetensi aparatur, serta memperluas jangkauan layanan digital agar dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan begitu, hasil penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan teori, tetapi juga menjadi acuan kebijakan yang aplikatif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

**Sumber Kutipan**

Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589–1602.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models.* Management Science, 35(8), 982–1003. https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982

Disdukcapil Kota Bandar Lampung. (2022). Laporan tahunan Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Pemerintah Kota Bandar Lampung.

Elahi, K. Q. I. (2009). UNDP on good governance. *International Journal of Social Economics,* 36(12), 1167–1180. https://doi.org/10.1108/03068290910996981

Heriyanto, H. (2022). Urgensi penerapan e-government dalam pelayanan publik. Musamus *Journal of Public Administration*, 4(2), 129–138.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). Data kependudukan Ditjen Dukcapil. Jakarta: Ditjen Dukcapil.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). Survei indeks literasi digital Indonesia 2023. Jakarta: Kominfo.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (B. Sabran, Penerj.; Edisi ke-13, Jilid I). Jakarta: Erlangga.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung. (2022). Laporan pengaduan masyarakat. Bandar Lampung: Ombudsman RI.

Wardiningsih, S. S. (2009). Perkembangan teknologi dan sistem informasi untuk peningkatan e-government dalam pelayanan publik. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi,* 7(1), 45–53.