**PENGARUH KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT DAN KETERLIBATAN MASYARAKAT TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN PROVINSI LAMPUNG**

**Tugas Metode Penelitian Administrasi Publik**

**Oleh**

**HAULIFIA BUNGA PINATA**

**2416041107**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Kualitas pelayanan publik seringkali menjadi cerminan efektivitas birokrasi, tingkat akuntabilitas pemerintah, dan, pada akhirnya, tingkat kepercayaan masyarakat. Di era disrupsi digital dan Revolusi Industri, tuntutan akan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi semakin meningkat. Menanggapi tantangan ini, pemerintah di seluruh dunia, termasuk Indonesia, mengadopsi strategi transformasi digital melalui implementasi *e-government* (pemerintahan elektronik).

Konsep *e-government* secara komprehensif didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh lembaga pemerintah untuk mengubah hubungan interaksi dengan masyarakat, dunia usaha, dan entitas pemerintah lainnya. World Bank (2004), misalnya, melihat *e-government* sebagai sebuah instrumen yang tidak hanya meningkatkan kualitas penyampaian layanan, tetapi juga memberdayakan warga melalui akses informasi yang lebih luas. Sejalan dengan itu, Holmes mendefinisikan *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi, khususnya internet, untuk menyediakan layanan publik dengan cara yang jauh lebih nyaman, berorientasi pada pengguna, dan hemat biaya. Pada intinya, *e-government* memungkinkan pemerintah untuk menjangkau seluruh basis warga, baik di perkotaan maupun pedesaan, melalui perangkat personal yang terhubung internet. Layanan ini memungkinkan warga untuk melakukan transaksi dan mengakses informasi dari mana saja dan kapan saja.

Secara teoretis, implementasi *e-government* menjanjikan solusi untuk berbagai permasalahan birokrasi, seperti inefisiensi, korupsi, dan kurangnya transparansi. Layanan digital diharapkan dapat mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, meningkatkan transparansi, dan mempercepat proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu lama. Pemanfaatan teknologi juga dapat mengurangi potensi kejahatan kerah biru (blue-collar crime) seperti korupsi dan penggelapan dana. Namun, keberhasilan praktisnya tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi semata. Data menunjukkan bahwa efektivitas *e-government* sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor non-teknis, termasuk infrastruktur teknologi yang memadai, kompetensi sumber daya manusia (SDM) pelaksana, dan dukungan kebijakan serta regulasi yang kuat.

Sebuah studi di Indonesia menunjukkan bahwa kendala utama dalam penerapan *e-government* antara lain adalah kurangnya minat masyarakat untuk bertransaksi nontunai dan infrastruktur IT serta jaringan internet yang belum merata, terutama di beberapa daerah. Kondisi ini menciptakan sebuah dilema: meskipun inovasi digital tersedia, hambatan-hambatan struktural dapat mengurangi manfaat yang dijanjikan. Jika faktor-faktor pendukung ini tidak dipenuhi, kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak akan optimal, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada persepsi dan kepuasan pengguna. Lebih jauh lagi, kegagalan dalam implementasi *e-government* secara merata dapat memperlebar kesenjangan digital (digital divide), di mana kelompok masyarakat tertentu yang tidak memiliki akses atau literasi digital akan semakin tertinggal dalam mengakses layanan esensial.

Faktanya, beberapa penelitian menemukan bahwa kesenjangan akses teknologi antara daerah perkotaan dan pedesaan masih menjadi tantangan utama dalam pemerataan pelayanan publik. Kondisi ini diperburuk oleh anggapan bahwa hanya dengan menerapkanv*e-government*, kualitas layanan publik akan meningkat secara otomatis. Berbagai studi menunjukkan bahwa meskipun teknologi dan dukungan kebijakan sudah ada, tantangan seperti kesenjangan digital, keamanan data, dan kesiapan SDM masih harus diatasi untuk mencapai tujuan *good governance* secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan publik harus menjadi prioritas utama dalam kebijakan pemerintah, seiring dengan semakin tingginya harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara global, PBB mengukur perkembangan *e-government* melalui *E-Government Development Index* (EGDI) yang merupakan ukuran gabungan dari tiga dimensi penting: penyediaan layanan daring, konektivitas telekomunikasi, dan kapasitas manusia. Peringkat Indonesia dalam EGDI pada tahun 2016 adalah 116, turun 10 peringkat dari tahun 2014, yang menunjukkan bahwa implementasi e-government di Indonesia masih jauh di bawah negara-negara tetangga seperti Malaysia, Filipina, dan Brunei Darussalam. Temuan ini menggarisbawahi urgensi bagi pemerintah daerah di Indonesia untuk tidak hanya mengadopsi teknologi, tetapi juga memastikan implementasinya efektif, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Untuk mengukur dampak *e-government* secara akurat, penting untuk menganalisisnya dari perspektif kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Kualitas layanan bukanlah sekadar ketersediaan situs web atau aplikasi, melainkan pengalaman interaksi yang menyeluruh. Literatur administrasi publik mengukur kualitas layanan berdasarkan beberapa dimensi, seperti yang diungkapkan oleh Parasuraman, V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry. Dimensinya yaitu;

Keandalan (*Reliability*): Merujuk pada kemampuan penyelenggara layanan untuk memenuhi janji yang telah ditetapkan, terutama dalam hal ketepatan waktu, konsistensi, dan kecepatan pelayanan. Bukti Langsung (*Tangibles*): Meliputi tampilan fisik dari pelayanan itu sendiri, seperti lingkungan kerja, fasilitas yang tersedia, dan penampilan staf. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna layanan. Jaminan (*Assurance*): Mengacu pada kemampuan dan pengetahuan pegawai untuk memberikan kinerja yang baik, yang pada akhirnya menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan. Empati (*Empathy*): Kemampuan pegawai untuk memberikan perhatian penuh dan memahami keinginan serta kebutuhan unik dari setiap pengguna layanan.

Selain kualitas layanan, elemen krusial lainnya dalam ekosistem pelayanan publik modern adalah partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat didefinisikan sebagai peran aktif warga untuk terlibat dalam proses dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan publik, sehingga menjamin layanan yang lebih responsif dan akuntabel. Partisipasi ini merupakan komponen penting dari proses pengambilan keputusan yang demokratis, di mana semua pihak yang terpengaruh oleh suatu keputusan memiliki hak untuk terlibat. Partisipasi masyarakat juga dapat meningkatkan kredibilitas pemerintah, mengidentifikasi isu-isu publik, dan mendorong konsensus, yang pada akhirnya menghasilkan keputusan yang lebih baik. Teori partisipasi masyarakat juga menyatakan bahwa keterlibatan publik dapat membangun kolaborasi, menciptakan lingkungan saling percaya, dan meningkatkan kinerja pemerintah secara keseluruhan. Partisipasi masyarakat dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa model

Partisipasi Proaktif (Keterlibatan Penyusunan Standar Pelayanan): Keterlibatan dalam penyusunan standar dan kriteria pelayanan publik. Model ini memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan sejak tahap perencanaan, memastikan bahwa layanan yang dirancang relevan dan tidak memberatkan.

Partisipasi Reaktif (Penyampaian Laporan atau Pengaduan): Penyampaian laporan atau pengaduan mengenai maladministrasi atau layanan yang tidak memuaskan. Ombudsman RI adalah salah satu lembaga yang memfasilitasi model partisipasi ini, menjadikan pengaduan masyarakat sebagai dasar untuk menjalankan tugas pengawasan.

Partisipasi Aktif Kelompok Masyarakat: Melibatkan kelompok-kelompok masyarakat yang peduli untuk mengawasi pelayanan publik. Dengan berkelompok, perjuangan advokasi masyarakat di hadapan penyelenggara pelayanan bisa lebih kuat dan terstruktur.

Terdapat hubungan yang saling menguatkan antara kualitas layanan *e-government* dan partisipasi masyarakat. Kualitas layanan digital yang tinggi yang mudah diakses, cepat, dan terpercaya dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi lebih aktif, karena mereka merasa interaksi dengan pemerintah menjadi lebih efektif dan suara mereka didengar. Sebaliknya, partisipasi aktif masyarakat, terutama melalui mekanisme pengaduan, dapat menjadi umpan balik yang berharga bagi pemerintah untuk terus memperbaiki kualitas layanan yang diberikan.

Latar belakang teoretis dan konseptual di atas menemukan relevansinya dalam konteks faktual di Provinsi Lampung. Pemerintah Provinsi Lampung telah menunjukkan komitmen kuat terhadap digitalisasi pelayanan, seperti dengan meluncurkan Pusat Pelayanan Publik dan Perizinan (P4) yang setara dengan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan aplikasi layanan terintegrasi Lampung-In. P4 dirancang sebagai implementasi *e-government* untuk memangkas birokrasi, mencegah pungutan liar, dan mendukung digitalisasi pelayanan. Sementara itu, aplikasi Lampung-In adalah platform digital yang diadopsi dari aplikasi JAKI milik Pemprov DKI Jakarta, yang memiliki fitur pelaporan keluhan dengan dokumentasi visual (foto/video) dan geotagging. Aplikasi ini diluncurkan pada Juni 2025 dan sejak itu telah mencatat lebih dari 10.000 unduhan, dengan puluhan laporan masuk setiap harinya. Namun, di sisi lain, masih ditemukan adanya indikasi ketidakpuasan masyarakat dan dugaan maladministrasi. Untuk menganalisis fenomena ini secara sistematis, kerangka 5W+1H dapat digunakan:

Apa (*What*): Fenomena yang diangkat adalah dugaan maladministrasi dan keluhan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini tercermin dari fakta bahwa 72% dari laporan yang diterima Ombudsman Lampung pada triwulan II tahun 2024 adalah dugaan “tidak memberikan pelayanan”.

Di mana (*Where*): Permasalahan ini terjadi di lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Lampung dan entitas terkait, mencakup berbagai substansi seperti perhubungan, infrastruktur, pendidikan, hingga administrasi kependudukan.

Kapan (*When*): Permasalahan ini bersifat kontemporer, terbukti dari data yang baru-baru ini dirilis Ombudsman Lampung (triwulan II tahun 2024). Laporan tahunan Ombudsman juga menunjukkan tren peningkatan jumlah pengaduan, dari 171 laporan pada tahun 2021, menjadi 244 laporan pada tahun 2022, dan 492 laporan pada tahun 2024. Kenaikan ini mengindikasikan bahwa masyarakat Lampung semakin sadar akan hak mereka untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik.

Siapa (*Who*): Pihak yang terlibat adalah Pemerintah Provinsi Lampung sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Bagaimana (*How*): Bukti konkret dari fenomena ini adalah laporan yang diterima oleh Ombudsman Lampung dan juga protes masyarakat yang viral di media sosial. Kepala Perwakilan Ombudsman Lampung, Nur Rakhman Yusuf, menyatakan bahwa substansi terbanyak terkait infrastruktur, terutama kerusakan jalan. Isu kerusakan jalan ini sebelumnya juga telah menjadi perhatian publik setelah viral di media sosial pada tahun 2023, di mana masyarakat mengekspresikan ketidakpuasan mereka melalui unggahan kritis yang menandai akun resmi pemerintah daerah. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada saluran resmi, masyarakat juga menggunakan platform alternatif untuk menyuarakan keluhan mereka.

Mengapa (*Why*): Kondisi ini menimbulkan pertanyaan kritis: mengapa keluhan dan dugaan maladministrasi masih tinggi meskipun pemerintah telah mengimplementasikan inisiatif digital seperti P4 dan Lampung-In? Fenomena ini menunjukkan adanya paradoks antara ketersediaan teknologi dan kepuasan aktual pengguna. Kualitas implementasi *e-government* yang belum optimal dan saluran partisipasi masyarakat yang belum berfungsi efektif diduga menjadi penyebab utama dari ketidakpuasan.

Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji hubungan antara implementasi *e-government* dan kepuasan masyarakat, serta partisipasi masyarakat dalam konteks pemerintahan, terdapat dua kesenjangan signifikan yang menjadi landasan penelitian ini.

Pertama, sebagian besar studi cenderung mengkaji pengaruh kualitas layanan *e-government* dan partisipasi masyarakat secara terpisah. Studi yang secara eksplisit menguji pengaruh simultan dari kedua variabel independen ini terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik, terutama dalam konteks pemerintah daerah di Indonesia, masih relatif terbatas.

Kedua, penelitian dengan lokus spesifik di Provinsi Lampung, yang secara langsung mengaitkan inisiatif digital terbaru dengan data empiris mengenai keluhan masyarakat, belum banyak dilakukan.

Terdapat upaya serius dari pemerintah daerah untuk menghadirkan layanan digital modern dan terintegrasi melalui inisiatif seperti P4 dan aplikasi Lampung-In. Namun, di sisi lain, data dari Ombudsman Lampung menunjukkan bahwa tingkat pengaduan masyarakat masih tetap tinggi. Peneliti tertarik untuk membuktikan secara kuantitatif apakah masalahnya bukan pada ketiadaan teknologi, melainkan pada kualitas implementasi teknologi tersebut. Hipotesis yang mendasari adalah bahwa kualitas layanan digital yang rendah dan saluran partisipasi yang tidak efektif adalah penyebab utama dari ketidakpuasan yang berkelanjutan ini. Dengan menganalisis hubungan sebab-akibat ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam dan solusi yang lebih tepat sasaran bagi pemerintah daerah.

Kualitas implementasi teknologi tersebut. Hipotesis yang mendasari adalah bahwa kualitas layanan digital yang rendah dan saluran partisipasi yang tidak efektif adalah penyebab utama dari ketidakpuasan yang berkelanjutan ini. Dengan menganalisis hubungan sebab-akibat ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam dan solusi yang lebih tepat sasaran bagi pemerintah daerah.

Di era modern, tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel telah menjadi imperatif bagi setiap entitas pemerintahan. Pelayanan publik tidak lagi sekadar urusan administratif, melainkan cerminan dari kemampuan negara dalam menjamin kesejahteraan dan memenuhi hak-hak dasar warganya. Transformasi ini dipercepat oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mendorong adopsi e-government atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai paradigma baru dalam administrasi publik. E-government bukan hanya sekadar digitalisasi manual, tetapi merupakan sebuah restrukturisasi fundamental dari proses pemerintahan yang berorientasi pada masyarakat. Tujuannya adalah untuk menciptakan pelayanan yang lebih mudah diakses, cepat, dan berkualitas, sekaligus meminimalkan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Dengan adanya adopsi masif teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Konsep E-Government, atau pemerintahan elektronik, telah muncul sebagai instrumen strategis untuk mencapai good governance yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Pemanfaatan E-Government tidak lagi terbatas pada sekadar digitalisasi dokumen, melainkan mencakup transformasi menyeluruh dalam cara pemerintah berinteraksi dengan warganya, pelaku bisnis, dan institusi lain. Di Indonesia, implementasi E-Government didukung oleh kerangka regulasi yang kuat, salah satunya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menetapkan arah strategis untuk mewujudkan birokrasi yang efisien dan pelayanan publik yang prima.

Secara nasional, komitmen terhadap e-government diperkuat dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Regulasi ini menjadi landasan bagi instansi pemerintah untuk mengintegrasikan sistem digital, meminimalkan birokrasi, dan mencegah praktik korupsi. Berdasarkan data Indeks SPBE Nasional Tahun 2023, Indonesia terus menunjukkan tren peningkatan dalam implementasi e-government. Namun, keberhasilan implementasi E-Government bukanlah jaminan yang datang secara otomatis. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kesuksesannya sangat bergantung pada interaksi kompleks antara faktor teknis dan non-teknis. Faktor teknis mencakup ketersediaan infrastruktur digital yang memadai, sistem yang andal, dan keamanan data. Sementara itu, faktor non-teknis, yang sering kali menjadi penentu utama, meliputi kompetensi sumber daya manusia, dukungan kebijakan, dan, yang paling krusial, tingkat kesadaran serta partisipasi masyarakat. Dalam konteks ini, E-Government tidak dapat dipahami hanya sebagai solusi teknologi semata, melainkan sebagai sebuah sistem sosio-teknis yang keberhasilannya ditentukan oleh seberapa baik teknologi tersebut diintegrasikan dan diadopsi oleh seluruh elemen, baik pemerintah maupun masyarakat. Dengan kata lain, sebuah platform digital tercanggih sekalipun tidak akan efektif jika masyarakat tidak memiliki literasi digital atau enggan untuk menggunakannya.

Fenomena tersebut juga terlihat di tingkat daerah, termasuk di Provinsi Lampung. Pemerintah Provinsi Lampung telah menunjukkan komitmen kuat dalam pengembangan e-government, dibuktikan dengan perolehan Indeks SPBE yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Berbagai aplikasi layanan publik telah diluncurkan, seperti aplikasi Lampung-In dan Kartu Petani Berjaya, yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan vital. Namun, di balik keberhasilan ini, implementasi di lapangan masih menyisakan sejumlah permasalahan yang menunjukkan belum optimalnya efektivitas pelayanan. Salah satu contoh kasus yang mencuat adalah laporan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung mengenai lambatnya perbaikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di beberapa instansi, yang dikeluhkan oleh masyarakat.

Keseriusan ini tercermin dari peningkatan Indeks SPBE yang signifikan, dari 3,37 pada tahun 2022 menjadi 3,81 pada tahun 2023. Capaian ini menempatkan Provinsi Lampung di posisi 10 besar penerima Digital Government Award (DGA) 2024, sebuah apresiasi dari pemerintah pusat atas keberhasilan dalam digitalisasi layanan. Berbagai program unggulan telah diluncurkan, seperti Kartu Petani Berjaya yang kemudian berevolusi menjadi e-KPB untuk mengintegrasikan berbagai subsistem dalam sektor pertanian. Selain itu, Pemerintah Provinsi Lampung juga telah meluncurkan aplikasi Lampung-In sebagai platform terpadu untuk pengaduan publik, informasi pariwisata, dan layanan lainnya. Inisiatif-inisiatif ini didukung pula oleh kolaborasi dengan sektor akademis, seperti kesiapan Institut Informatika dan Bisnis (IBI) Darmajaya untuk menjadi mitra dalam pengembangan E-Government di daerah.

Di balik narasi keberhasilan tersebut, terdapat realitas di lapangan yang menunjukkan adanya tantangan dan kesenjangan signifikan. Laporan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung mengungkap bahwa masih banyak permasalahan dalam pelayanan publik digital. Sebagai contoh, layanan perbaikan KTP-elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung dinilai lambat, tidak memberikan kepastian waktu, dan memaksa masyarakat untuk berulang kali datang ke kantor tanpa hasil yang jelas. Keluhan ini membuktikan adanya ketidakselarasan antara capaian formal yang diukur oleh indeks pemerintah dengan pengalaman dan kepuasan aktual yang dirasakan oleh warga. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya dapat dinilai dari aspek teknis atau administratif, seperti yang tercermin dari kenaikan indeks, tetapi juga dari perspektif pengguna. Permasalahan ini menggarisbawahi bahwa efektivitas pelayanan adalah sebuah pengukuran yang sangat bergantung pada persepsi subjektif dari penerima layanan.

Kesenjangan antara komitmen pemerintah dan realitas di lapangan ini memunculkan pertanyaan kritis. Mengapa pelayanan publik berbasis elektronik masih belum sepenuhnya efektif meskipun sistem telah dibangun? Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada dua faktor krusial, yaitu **kualitas layanan e-government** itu sendiri dan **keterlibatan masyarakat** sebagai pengguna layanan. Kualitas layanan e-government, yang mencakup aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan responsivitas, secara langsung memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna. Di sisi lain, keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan—mulai dari pemberian umpan balik hingga partisipasi dalam pengawasan—dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Fenomena paradoks antara klaim capaian teknis dan realitas kepuasan pengguna di Lampung menjadi justifikasi utama mengapa penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi. Meskipun Pemerintah Provinsi Lampung telah berinvestasi besar dan meraih penghargaan, masih ada pertanyaan mendasar: apakah inovasi digital tersebut benar-benar berhasil meningkatkan kepuasan pengguna? Penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan tersebut dengan menjembatani kesenjangan antara capaian pemerintah dan persepsi masyarakat.

Namun, sejauh mana kedua faktor ini—kualitas layanan e-government dan keterlibatan masyarakat—memengaruhi efektivitas pelayanan publik secara simultan, khususnya dalam konteks Pemerintah Provinsi Lampung, masih memerlukan kajian yang mendalam. Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa efektivitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi kompleks antara penyediaan teknologi yang berkualitas dan partisipasi aktif dari pihak yang dilayani. Studi ini akan memfokuskan analisis pada dua variabel yang dianggap krusial dalam menentukan kepuasan pengguna: kualitas layanan E-Government dan partisipasi masyarakat. Kualitas layanan merepresentasikan dimensi teknis dari keberhasilan E-Government, sementara partisipasi masyarakat merepresentasikan dimensi sosial dan perilaku yang menentukan adopsi dan efektivitas teknologi. Dengan menganalisis kedua faktor ini secara simultan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai dinamika yang sebenarnya memengaruhi kepuasan pengguna layanan digital di Provinsi Lampung. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk menguji dan menganalisis secara empiris signifikansi pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap efektivitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Lampung. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi ilmu administrasi publik dan memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam menyempurnakan implementasi e-government di masa depan.

**1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas layanan e-government berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik di Provinsi Lampung?
2. Apakah partisipasi masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik di Provinsi Lampung?
3. Apakah kualitas layanan e-government dan partisipasi masyarakat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik di Provinsi Lampung?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis dan mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan e-government terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik di Provinsi Lampung.
2. Menganalisis dan mengidentifikasi pengaruh partisipasi masyarakat terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik di Provinsi Lampung.
3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan e-government dan partisipasi masyarakat secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik di Provinsi Lampung.

**1.4 Manfaat Penelitian**

**1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian e-government dan partisipasi masyarakat. Selain itu, temuan dari penelitian ini dapat memperkuat relevansi teori-teori terkait kualitas layanan, seperti model partisipasi dalam konteks transformasi digital.

**1.4.2 Manfaat Praktis**

Bagi Pemerintah Provinsi Lampung: Hasil penelitian dapat menjadi masukan strategis dan rekomendasi konkret untuk meningkatkan kualitas layanan e-government, memperbaiki saluran pengaduan publik, dan merancang kebijakan yang lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat. Temuan ini dapat membantu pemerintah memfokuskan sumber daya pada perbaikan yang paling esensial.

Bagi Masyarakat: Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik dan mengadvokasi hak-hak mereka untuk mendapatkan layanan yang berkualitas.

**DAFTAR PUSTAKA**

Al-Raggad, T. M., Al-Zoubi, A. A., & Al-Hajri, B. (2021). The dimensions of e-government service quality and its relationship to user satisfaction. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology , 99*(19), 4784-4795.

Djamaludin, J. (2021). Analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan e-government menggunakan model Expectancy Confirmation Theory (ECT) dan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 10*(2), 123-135.

Holmes, J. (2020). *E-government: Concepts, practices, and challenges.* Routledge.

Putri, L. N., & Nugroho, R. (2022). Reformasi Birokrasi di Tingkat Daerah: Studi Efektivitas Pelayanan Publik di Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik, 9*(1), 45–60.

Rahayu, A. Y. S. (2020). *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori Dan Konsep.* Pustaka Pelajar.

Rizal, R., & Sukardi, S. (2025). Pengaruh Implementasi E-Government dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Desa dengan Good Government Governance sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan, 9*(1).

Seltiawati, A., & Shodiqin, A. (2023). *Pemberdayaan Masyarakat Melalui Teknologi.* Pustaka Media.

Seltiawati, A. (2023). *Partisipasi Masyarakat dalam Tata Kelola Digital.* Media Karsa.