

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DIGITAL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

TUGAS INDIVIDU:

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik**



Oleh:

Winna Putri Pandan Sari 2416041110

Reg D

Dosen Pengampu:

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

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2025

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia saat ini ditandai oleh proses transformasi yang sangat cepat dan fundamental, terutama akibat derasnya arus digitalisasi. Era Revolusi Industri 4.0 telah melahirkan berbagai inovasi berbasis teknologi yang secara radikal mengubah pola interaksi masyarakat, ekonomi, dan pemerintahan. Selain itu, visi global menuju *Society 5.0* menggambarkan bagaimana teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat produksi, tetapi juga sebagai instrumen untuk membangun peradaban manusia yang lebih seimbang antara kemajuan digital dan nilai kemanusiaan. Dari perspektif tata kelola pemerintahan, perubahan ini telah mendorong munculnya paradigma baru berupa pengembangan konsep *smart city* yang tidak lagi dianggap sebagai pilihan, melainkan suatu keniscayaan bagi kota-kota yang ingin tetap kompetitif dan adaptif di tengah arus globalisasi. Adanya teknologi digital menumbuhkan ekspektasi baru di masyarakat. Warga menuntut layanan publik yang bukan hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga memiliki tingkat transparansi dan akuntabilitas yang tinggi sehingga mampu membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan demikian, teknologi digital berfungsi sebagai katalis utama dalam upaya menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, responsif, dan dekat dengan kebutuhan riil masyarakat.

Indonesia, sebagai bagian dari komunitas global, tidak dapat menghindari tuntutan perubahan tersebut. Transformasi digital di sektor publik menjadi kebutuhan mendesak agar pemerintah mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman sekaligus menjawab aspirasi masyarakat. Namun, proses ini bukan tanpa tantangan. Karakteristik birokrasi konvensional yang masih melekat kuat dalam tubuh pemerintahan sering kali menjadi hambatan. Struktur organisasi yang hierarkis, mekanisme kerja yang cenderung kaku, serta prosedur administrasi yang panjang dan berbelit-belit masih menjadi ciri khas birokrasi Indonesia. Selain itu, budaya kerja yang kurang adaptif terhadap perubahan menimbulkan resistensi ketika pemerintah mencoba memperkenalkan sistem berbasis digital. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Daraba et al. (2023), di mana birokrasi dengan ciri-ciri tersebut sering kali menghambat upaya pemerintah untuk menciptakan layanan publik yang inovatif, adaptif, dan efisien. Dengan demikian, reformasi birokrasi

dan transformasi digital bukanlah dua agenda yang berdiri sendiri, melainkan dua aspek yang saling terkait dan harus dijalankan secara simultan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan modern.

Tantangan birokrasi konvensional tersebut menegaskan pentingnya perubahan paradigma dalam memahami peran pemerintah. Denhardt dan Denhardt (2015) melalui pemikirannya dalam *The New Public Service* menyatakan bahwa hakikat pemerintahan bukanlah mengendalikan (*steering*) melainkan melayani (*serving*). Pandangan ini memberikan penekanan bahwa pemerintah tidak seharusnya menempatkan diri sebagai pengendali tunggal dalam proses pembangunan, melainkan sebagai fasilitator yang mendorong partisipasi aktif masyarakat. Peran pemerintah idealnya bergeser dari model hierarki yang tertutup menuju model kolaboratif yang menekankan kemitraan dan penciptaan nilai publik bersama. Dalam kerangka tersebut, digitalisasi bukan hanya dipahami sebagai proses teknis berupa adopsi perangkat lunak atau teknologi baru, melainkan sebagai sebuah transformasi nilai dan budaya organisasi. Digitalisasi harus diposisikan sebagai jalan untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih manusiawi, transparan, partisipatif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat, sehingga mampu memperkuat legitimasi pemerintah di mata warganya.

Sebagai wujud konkret dari komitmen tersebut, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan strategis dalam rangka mempercepat transformasi digital di sektor publik. Salah satu kebijakan yang paling penting adalah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (**SPBE**). SPBE diatur melalui Peraturan Presiden dan dijadikan sebagai kerangka kerja nasional yang menyeluruh untuk mendorong integrasi teknologi informasi dalam seluruh proses pemerintahan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Menurut Katharina (2021), **SPBE** dirancang untuk menjadi instrumen pemangkasan rantai birokrasi yang panjang, sekaligus alat untuk meminimalisir potensi terjadinya praktik inefisiensi dan penyalahgunaan wewenang. Melalui **SPBE**, diharapkan lahir tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan publik serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Meskipun secara normatif kebijakan digital tersebut tampak menjanjikan, realitas implementasi di lapangan sering kali menunjukkan gambaran yang berbeda.

Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital di tingkat daerah masih menghadapi berbagai hambatan multidimensi. Salah satunya adalah kesenjangan infrastruktur, di mana masih terdapat wilayah yang belum memiliki akses internet memadai sehingga menghambat optimalisasi layanan daring. Selain itu, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia aparatur juga menjadi tantangan tersendiri. Tidak semua aparatur memiliki kemampuan atau literasi digital yang cukup untuk mengoperasikan sistem baru secara efektif. Di sisi lain, tingkat literasi digital masyarakat juga masih rendah, terutama pada kelompok usia lanjut dan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan yang cukup signifikan antara kebijakan yang dirumuskan di tingkat pusat dengan realitas implementasi di lapangan. Kesenjangan tersebut menimbulkan pertanyaan mendasar: sejauh mana implementasi kebijakan digital benar-benar efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat?

Kondisi di Indonesia menjadi semakin menarik untuk diteliti karena terdapat variasi implementasi kebijakan digital antar-daerah. Misalnya, beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, dan Bandung relatif lebih cepat dalam mengadopsi konsep smart governance, sementara daerah lain masih tertinggal dalam hal kesiapan infrastruktur maupun sumber daya manusia. Di Provinsi Lampung, misalnya, kebijakan **SPBE** mulai diimplementasikan melalui berbagai program digitalisasi pelayanan publik, termasuk di sektor administrasi kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (**Disdukcapil**). Layanan berbasis digital seperti pendaftaran kartu keluarga atau akta kelahiran secara daring memang sudah diperkenalkan, namun efektivitasnya masih sering dipertanyakan. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala, seperti keterbatasan server, sistem yang kerap mengalami gangguan, hingga masih adanya praktik tatap muka yang lebih dipilih masyarakat karena dianggap lebih cepat dan jelas. Dengan kondisi tersebut, menarik untuk melihat lebih dalam bagaimana implementasi **SPBE** di daerah, khususnya dalam pelayanan publik yang menyentuh kebutuhan dasar masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa digitalisasi pemerintahan bukan hanya soal modernisasi teknologi, melainkan juga transformasi budaya birokrasi dan peningkatan kapasitas aparatur. Namun, kesenjangan antara rancangan kebijakan dengan praktik implementasi menunjukkan adanya ruang penelitian yang penting untuk dilakukan. Kajian mengenai efektivitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, khususnya di tingkat pemerintah daerah, menjadi relevan untuk menilai sejauh mana kebijakan ini mampu

menjawab harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Dengan fokus pada implementasi **SPBE** di daerah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris tentang tantangan yang dihadapi sekaligus peluang perbaikan ke depan.

Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (**SPBE**) hadir sebagai respon pemerintah untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih modern, efisien, dan terintegrasi. SPBE diposisikan bukan hanya sekadar instrumen teknis, melainkan kerangka strategis yang dirancang untuk menata ulang hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam ekosistem digital. Katharina (2021) menjelaskan bahwa SPBE menjadi salah satu pijakan penting dalam mewujudkan birokrasi yang transparan dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan temuan Rizky dkk. (2025) yang menegaskan bahwa transformasi digital melalui SPBE diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan publik sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian, **SPBE** bukan hanya berbicara soal teknologi, tetapi juga menyangkut cara baru dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan warga.

Meskipun secara konseptual SPBE memiliki arah kebijakan yang jelas, implementasinya di daerah masih menghadapi berbagai kendala yang tidak sederhana. Tantangan utama justru muncul dari karakteristik birokrasi daerah yang cenderung lamban beradaptasi dengan perubahan. Daraba dkk. (2023) menekankan bahwa birokrasi Indonesia masih identik dengan struktur hierarkis, prosedur panjang, dan resistensi terhadap inovasi, sehingga proses digitalisasi seringkali berjalan tidak optimal. Dalam konteks Provinsi Lampung, penelitian Khaidarmansyah dan Saifuddin (2022) mengungkapkan bahwa masalah keterbatasan sumber daya manusia aparatur, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta rendahnya literasi digital masyarakat menjadi faktor penghambat utama. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan SPBE di tingkat nasional dengan realitas pelaksanaannya di tingkat daerah.

Kesenjangan tersebut dapat terlihat secara nyata dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung, khususnya pada sektor administrasi kependudukan. Penelitian yang dilakukan oleh Syafrianti dkk. (2025) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (**e-KTP**),

masih menemui berbagai persoalan, mulai dari keterlambatan pelayanan hingga rendahnya kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat. Padahal, layanan dasar ini memiliki posisi vital karena menyangkut identitas hukum warga negara. Persoalan tersebut mencerminkan bahwa penerapan **SPBE** di tingkat kota belum sepenuhnya mampu menjawab tuntutan masyarakat yang menginginkan layanan cepat, mudah, dan transparan. Di sisi lain, masyarakat Bandar Lampung kini semakin kritis dan memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan publik seiring dengan meningkatnya penetrasi teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari.

Apabila dibandingkan dengan daerah lain, terdapat contoh praktik baik yang bisa dijadikan bahan refleksi bagi Kota Bandar Lampung. Penelitian May dan Fanida (2023) mengenai aplikasi *Wargaku* di Surabaya menunjukkan bagaimana pemerintah kota berhasil memanfaatkan platform digital untuk memfasilitasi komunikasi dua arah antara warga dan pemerintah, sekaligus meningkatkan transparansi layanan publik. Inovasi tersebut membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi tidak hanya sebatas pada digitalisasi prosedur, tetapi juga pada penciptaan ruang partisipasi yang lebih luas bagi masyarakat. Melalui perbandingan ini, terlihat bahwa setiap daerah memiliki potensi untuk mengembangkan model layanan digital sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik lokalnya. Hal ini menjadi penting agar penerapan **SPBE** di Bandar Lampung tidak sekadar mengikuti arus kebijakan nasional, tetapi mampu menyesuaikan diri dengan kondisi nyata di lapangan.

Urgensi penelitian ini semakin jelas apabila dikaitkan dengan pandangan Dwiyanto (2022) yang menyatakan bahwa reformasi birokrasi di Indonesia belum sepenuhnya mampu menghadirkan pelayanan publik yang responsif dan berkualitas. Di sisi lain, Denhardt dan Denhardt (2015) melalui gagasan *The New Public Service* menekankan bahwa hakikat pemerintahan adalah melayani masyarakat, bukan mengendalikan. Dua pandangan ini memperlihatkan adanya tuntutan normatif bahwa birokrasi digital seharusnya dapat meningkatkan kepuasan warga, bukan sekadar mempercepat prosedur administrasi. Dengan latar belakang tersebut, penelitian mengenai efektivitas **SPBE** dalam pelayanan publik di Kota Bandar Lampung menjadi relevan, terutama untuk menilai sejauh mana sistem ini benar-benar mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, serta memberikan rekomendasi perbaikan ke depan.

Kualitas pelayanan publik pada akhirnya diukur dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dwiyanto (2022) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator penting bagi keberhasilan birokrasi, sebab pelayanan publik sejatinya hadir untuk menjawab kebutuhan warga negara. Dalam konteks Kota Bandar Lampung, ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk dan perkembangan teknologi informasi. Ketika pelayanan yang diberikan masih lambat, berbelit, atau tidak konsisten, masyarakat cenderung menunjukkan ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya legitimasi pemerintah di mata publik.

Hal ini diperkuat oleh pemberitaan media lokal yang menyoroti keluhan masyarakat terhadap layanan administrasi berbasis digital. Menurut laporan Lampung Post (2023), banyak warga mengungkapkan rasa kecewa karena layanan online yang disediakan pemerintah seringkali tidak berjalan dengan baik. Misalnya, sistem pendaftaran e-KTP atau layanan surat pindah yang terkadang mengalami error, sehingga warga terpaksa kembali mengurus dokumen secara manual. Situasi tersebut tidak hanya mengurangi efisiensi, tetapi juga menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat yang seharusnya bisa mengakses layanan dengan lebih mudah.

Selain itu, penelitian Syafrianti dkk. (2025) di Kota Bandar Lampung menegaskan bahwa pelayanan publik berbasis digital masih menghadapi sejumlah hambatan, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Contohnya dapat dilihat pada implementasi layanan administrasi kependudukan, seperti program e-KTP, yang sering terkendala keterbatasan infrastruktur, sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi, serta kurangnya literasi digital masyarakat. Kendala serupa juga berpotensi muncul pada berbagai bentuk layanan publik lainnya, misalnya perizinan, kesehatan, maupun pelayanan administrasi umum. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan satu program tertentu, melainkan bergantung pada kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan demikian, efektivitas SPBE di Bandar Lampung dapat dilihat dari sejauh mana sistem ini mampu memberikan pengalaman pelayanan yang konsisten, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan warga di berbagai sektor.

Data BPS juga dapat menjadi penjelas mengapa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Bandar Lampung menjadi isu yang krusial. Kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan publik pada dasarnya dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain aksesibilitas layanan, transparansi proses, kecepatan, serta kualitas interaksi antara aparatur dan warga. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (**IKM**) yang dilakukan BPS secara berkala, pelayanan publik di beberapa sektor di Lampung masih memperoleh nilai sedang dengan sejumlah catatan pada aspek kecepatan dan transparansi (BPS Kota Bandar Lampung, 2023). Artinya, meskipun ada upaya reformasi melalui **SPBE**, tingkat kepuasan belum sepenuhnya mencerminkan perbaikan yang signifikan. Fakta ini menegaskan perlunya perbaikan lebih lanjut dalam manajemen layanan berbasis digital. Dengan kata lain, kualitas pelayanan bukan hanya diukur dari tersedianya aplikasi digital atau sistem elektronik, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut benar-benar mudah digunakan, dapat dipercaya, dan memberi rasa adil kepada seluruh lapisan masyarakat.

Sebagaimana ditekankan oleh Denhardt dan Denhardt (2015) dalam konsep *New Public Service*, pemerintahan seharusnya lebih menekankan pelayanan kepada warga negara (*serving citizens*), bukan sekadar mengarahkan (*steering*). Penerapan **SPBE** perlu dilihat bukan hanya sebagai inovasi teknologi, tetapi sebagai upaya nyata untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Harapan warga adalah memperoleh layanan yang sederhana, cepat, dan akuntabel. Oleh karena itu, birokrasi digital tidak boleh berhenti pada pembangunan aplikasi, tetapi juga harus memastikan adanya kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan evaluasi berkelanjutan agar layanan benar-benar memberikan kepuasan yang diharapkan.

Kerangka berpikir penelitian ini dibangun dari pemahaman bahwa pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung dirasakan masyarakat. Dalam paradigma baru administrasi publik, sebagaimana ditegaskan oleh Denhardt & Denhardt (2015), pemerintah tidak lagi dipandang sebagai entitas yang semata-mata mengendalikan (*steering*), melainkan sebagai pihak yang melayani (*serving*) dan menciptakan nilai publik bersama masyarakat. Pemikiran ini relevan untuk menggambarkan arah pembangunan birokrasi Indonesia, di mana transformasi digital melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi instrumen penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Namun, implementasi **SPBE** tidak dapat dilepaskan dari tantangan struktural dan kultural birokrasi. Daraba dkk. (2023) menunjukkan bahwa birokrasi di Indonesia masih

sarat dengan masalah klasik seperti prosedur yang panjang, kultur kerja yang hierarkis, serta resistensi terhadap perubahan. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara idealitas kebijakan dengan praktik di lapangan. Di sisi lain, kebijakan **SPBE** sebagaimana dijelaskan oleh Katharina (2021) justru dirancang untuk mengatasi hambatan tersebut dengan cara menghadirkan sistem pemerintahan yang lebih transparan, efektif, dan akuntabel. Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan pelayanan publik digital di tingkat daerah khususnya di Kota Bandar Lampung sebagai ruang kajian yang penting untuk dianalisis.

Realitas di Bandar Lampung memperlihatkan urgensi yang cukup nyata. Kota ini merupakan salah satu daerah dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi Lampung, yakni sekitar 1,17 juta jiwa pada tahun 2023 (BPS Kota Bandar Lampung, 2023). Tingginya jumlah penduduk tersebut berimplikasi langsung terhadap meningkatnya kebutuhan layanan publik yang cepat, mudah, dan berkualitas. Namun, berbagai laporan dan pemberitaan di media lokal masih menyoroti adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas layanan publik di kota ini, baik dalam hal keterlambatan, aksesibilitas layanan, maupun konsistensi implementasi sistem digital. Fenomena ini menunjukkan adanya gap yang perlu dipahami lebih mendalam: sejauh mana pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah kota benar-benar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, serta bagaimana penerapan sistem berbasis elektronik dapat menjawab ekspektasi tersebut.

Kerangka berpikir penelitian ini pada dasarnya bertumpu pada hubungan antara tiga aspek utama: kebijakan transformasi digital (**SPBE**), kualitas pelayanan publik, dan tingkat kepuasan masyarakat. Hubungan ketiga aspek tersebut akan diuji dalam konteks nyata penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berangkat dari kerangka teoretis semata, tetapi juga mencoba untuk menautkan teori dengan realitas lapangan yang dihadapi masyarakat dan pemerintah daerah.

Urgensi penelitian ini dapat dilihat dari dua dimensi, yakni akademis dan praktis. Dari sisi akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian tentang pelayanan publik digital di tingkat daerah, yang selama ini masih lebih banyak difokuskan pada level nasional. Dengan memanfaatkan perspektif *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2015) serta analisis kebijakan digital (Katharina, 2021), penelitian ini dapat memberikan

kontribusi teoretis mengenai bagaimana konsep-konsep tata kelola modern diterapkan di konteks lokal Indonesia. Sementara dari sisi praktis, penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan masukan nyata bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas layanan publiknya. Hasil penelitian dapat menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, memperkuat integrasi layanan berbasis elektronik, serta memperbaiki aspek-aspek yang selama ini menjadi keluhan masyarakat.

Dengan kerangka berpikir tersebut, penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan mendasar: apakah penerapan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung telah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat? Jawaban atas pertanyaan ini menjadi penting, karena kepuasan masyarakat bukan hanya ukuran keberhasilan pelayanan, tetapi juga indikator keberhasilan pemerintahan dalam menciptakan kepercayaan publik. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya relevan untuk menjawab kebutuhan akademis, melainkan juga sangat strategis bagi pengembangan pelayanan publik di daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kerangka berpikir yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung dalam konteks penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)?
2. Sejauh mana kualitas pelayanan publik tersebut mampu meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Bandar Lampung?
3. Faktor apa saja yang menjadi kendala maupun peluang dalam peningkatan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (**SPBE**).
2. Mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pelayanan publik berbasis digital, khususnya dengan perspektif *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2015) serta praktik implementasinya di tingkat pemerintah daerah.
2. Secara praktis, hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik serta meningkatkan kepuasan masyarakat melalui penguatan kebijakan **SPBE**.
3. Secara sosial, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pelayanan publik berbasis elektronik, sekaligus mendorong partisipasi publik dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- B. P. K. dan A. D. (BPKAD) P. (2025). *Gemilang 100 hari Mirza-Jihan, kepuasan publik Lampung 83,67 persen*. <https://bpkad.lampungprov.go.id/news/gemilang-100-hari-mirza-jihan-kepuasan-publik-lampung-8367-persen>
- B. P. S. K. B. (2024). *Kota Bandar Lampung dalam angka 2024*. BPS Kota Bandar Lampung. <https://bandarlampungkota.bps.go.id>
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Dinas Komunikasi dan Statistik (Diskominfotik) Provinsi Lampung, I. (2025). *Profil aplikasi Lampung-In*. <https://lampungprov.go.id>
- Dwiyanto, A. (2022). *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia*. UGM Press.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Khaidarmansyah, K., & Saifuddin, R. (2022). Optimalisasi Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Provinsi Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(1), 85–95.
- Kupastuntas. (2025). *BI: Ada 3 kendala pengembangan elektronifikasi transaksi Pemda di Lampung*. <https://www.kupastuntas.co>
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2023). Analisis efektivitas aplikasi Wargaku Surabaya dalam menunjang pelayanan publik masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 1553–1568.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089.
- Syafrianti, A., Kurniawan, A., Noviliani, T., Utari, S., & Meiranti, M. (2025). Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. *Komsospol*, 5(1), 1–8.