Strategi Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Kualitatif pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Bandar Lampung.

Tugas Metode Penelitian Administrasi Publik.

Oleh:

Zeia Mauren Risya

2416041134



Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lampung

2025/2026

**LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara yang secara langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam kerangka administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai serangkaian aktivitas birokratis untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara, tetapi juga sebagai indikator penting dari legitimasi dan akuntabilitas pemerintah. Masyarakat menilai kinerja negara bukan semata-mata dari seberapa kuat institusi politik atau seberapa ketat regulasi yang diberlakukan, melainkan dari seberapa mudah, cepat, transparan, dan akuntabel pelayanan yang diterima dalam kehidupan sehari-hari. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik dapat dipandang sebagai “wajah” negara di hadapan rakyatnya.

Di Indonesia, pelayanan publik telah lama menghadapi berbagai permasalahan klasik yang kerap menjadi sorotan baik di kalangan akademisi, praktisi, maupun masyarakat luas. Pelayanan yang lamban, prosedur yang berbelit-belit, pungutan liar, rendahnya kualitas sumber daya manusia aparatur, serta minimnya pemanfaatan teknologi merupakan keluhan yang hampir selalu muncul di berbagai sektor pelayanan publik. Kondisi ini secara tidak langsung memperkuat stigma birokrasi Indonesia sebagai lembaga yang kaku, tidak efisien, dan sulit beradaptasi dengan tuntutan zaman. Padahal, dalam konteks globalisasi dan modernisasi, birokrasi dituntut untuk semakin adaptif, inovatif, dan responsif terhadap perubahan lingkungan, termasuk perkembangan teknologi digital.

Salah satu tantangan besar yang dihadapi birokrasi pelayanan publik adalah bagaimana mentransformasikan proses pelayanan yang semula bersifat konvensional menuju pelayanan berbasis digital. Transformasi ini bukan semata-mata mengikuti tren teknologi, melainkan juga sebagai respons terhadap meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan terjangkau. Masyarakat modern, terutama generasi muda yang melek teknologi, semakin tidak sabar dengan prosedur panjang yang menguras waktu dan tenaga. Mereka menghendaki pelayanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, pemerintah Indonesia telah mendorong berbagai inisiatif digitalisasi pelayanan publik. Salah satunya adalah melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini menekankan pentingnya integrasi sistem informasi, penyederhanaan prosedur, serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. SPBE diharapkan menjadi landasan bagi terwujudnya pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi.

Lebih jauh, transformasi digital pelayanan publik juga merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi yang sejak lama digaungkan pemerintah. Reformasi birokrasi tidak hanya berkaitan dengan aspek kelembagaan dan sumber daya manusia, tetapi juga erat kaitannya dengan inovasi dalam proses pelayanan. Digitalisasi dipandang sebagai instrumen strategis untuk menekan praktik korupsi, mengurangi interaksi langsung antara aparatur dengan masyarakat yang kerap memunculkan peluang penyalahgunaan wewenang, serta mempercepat alur pelayanan. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan publik bukan sekadar tren global, tetapi juga kebutuhan mendesak bagi birokrasi Indonesia untuk membangun citra yang lebih modern, profesional, dan dipercaya masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi digitalisasi pelayanan publik di Indonesia tidak lepas dari berbagai kendala. Pertama, masih terdapat kesenjangan infrastruktur digital antara daerah perkotaan dan pedesaan. Akses internet yang tidak merata, kualitas jaringan yang rendah, serta keterbatasan perangkat digital menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat dalam mengakses pelayanan berbasis teknologi. Kedua, terdapat masalah literasi digital di kalangan masyarakat. Tidak semua lapisan masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam memanfaatkan teknologi, terutama kelompok usia lanjut, masyarakat pedesaan, serta mereka yang memiliki tingkat pendidikan rendah. Ketiga, birokrasi sendiri seringkali menghadapi resistensi internal dari aparatur yang belum terbiasa dengan sistem digital, atau bahkan merasa terancam dengan adanya perubahan yang menuntut peningkatan kapasitas kerja.

Selain itu, terdapat pula permasalahan dari sisi regulasi dan kebijakan yang kerap tidak konsisten. Beberapa inovasi digital yang dikeluarkan di tingkat daerah seringkali tidak sinkron dengan kebijakan nasional, sehingga menimbulkan tumpang tindih dan kebingungan di lapangan. Hal ini memperlihatkan bahwa transformasi digital pelayanan publik membutuhkan strategi yang komprehensif, tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga dari aspek kebijakan, kelembagaan, sumber daya manusia, serta budaya organisasi.

Dalam konteks inilah, pelayanan kependudukan dan catatan sipil menjadi salah satu sektor yang paling krusial. Dokumen kependudukan seperti KTP elektronik (KTP-el), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya merupakan syarat administratif yang melekat pada hampir semua aktivitas masyarakat, mulai dari pendidikan, pekerjaan, kesehatan, hingga akses bantuan sosial. Dengan demikian, pelayanan Dukcapil dapat dikatakan sebagai salah satu wajah utama birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Setiap perbaikan maupun kelemahan dalam pelayanan Dukcapil akan langsung dirasakan oleh masyarakat luas.

Digitalisasi pelayanan di sektor Dukcapil menjadi semakin mendesak mengingat tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan. Prosedur manual yang selama ini berlaku seringkali menimbulkan antrean panjang, keterlambatan penerbitan dokumen, serta biaya ekonomi tinggi bagi masyarakat yang harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pelayanan Dukcapil diharapkan dapat dilakukan secara lebih sederhana, transparan, cepat, dan dapat diakses secara daring tanpa harus selalu bertatap muka.

Namun, digitalisasi pelayanan Dukcapil juga tidak serta-merta berjalan mulus. Beberapa kendala seperti sistem yang sering down, keterbatasan server, gangguan jaringan internet, serta masih adanya masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital kerap menjadi penghambat. Di sinilah strategi pelayanan publik berbasis digital menjadi sangat penting. Tanpa strategi yang jelas dan terukur, digitalisasi hanya akan menghasilkan sistem setengah jadi yang justru membingungkan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai strategi pelayanan publik berbasis digital, khususnya di sektor kependudukan, menjadi sangat relevan untuk dilakukan.

Khusus di Bandar Lampung, sebagai salah satu kota besar di Pulau Sumatera, dinamika pelayanan Dukcapil sangat kompleks. Tingginya mobilitas penduduk, baik yang berasal dari urbanisasi maupun migrasi, menimbulkan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin meningkat. Dukcapil Bandar Lampung dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang cepat dan akurat guna memastikan tertib administrasi kependudukan. Oleh sebab itu, strategi digitalisasi pelayanan di daerah ini menarik untuk diteliti, tidak hanya karena kompleksitas masalah yang dihadapi, tetapi juga karena potensinya untuk menjadi model bagi daerah lain.

Pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) memiliki kedudukan yang sangat vital dalam sistem pelayanan publik di Indonesia. Hal ini tidak lepas dari perannya yang berhubungan langsung dengan pemenuhan hak dasar setiap warga negara, khususnya dalam hal identitas hukum. Identitas yang sah secara hukum merupakan pintu masuk bagi masyarakat untuk mendapatkan hak-hak lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, bantuan sosial, hingga hak politik dalam pemilu. Tanpa dokumen kependudukan yang sah, warga negara akan mengalami keterbatasan dalam mengakses berbagai layanan publik maupun layanan privat.

Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil telah mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh dokumen kependudukan seperti KTP elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta dokumen lainnya secara cepat, tepat, dan gratis. Namun, implementasi di lapangan masih sering diwarnai berbagai persoalan. Antrean panjang di kantor pelayanan, lambannya proses pencetakan KTP, keterlambatan penerbitan akta, hingga kendala teknis pada sistem pencatatan merupakan keluhan yang kerap muncul di kalangan masyarakat. Persoalan ini tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan publik, tetapi juga berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks inilah, digitalisasi pelayanan Dukcapil hadir sebagai sebuah solusi yang menjanjikan. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, pelayanan administrasi kependudukan diharapkan mampu menekan berbagai hambatan yang selama ini terjadi. Misalnya, dengan adanya sistem antrean online, masyarakat tidak perlu lagi menunggu berjam-jam di kantor pelayanan. Begitu pula dengan adanya aplikasi pelayanan daring, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan dari rumah tanpa harus datang langsung. Bahkan, beberapa daerah di Indonesia telah mulai mengimplementasikan layanan cetak dokumen mandiri dengan menggunakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang mirip dengan mesin ATM.

Pemerintah pusat juga telah mengeluarkan berbagai regulasi dan pedoman untuk mendorong digitalisasi di sektor Dukcapil. Salah satunya adalah program Dukcapil Go Digital yang digagas sejak tahun 2019. Program ini mencakup sejumlah inovasi, seperti pemanfaatan tanda tangan elektronik, layanan daring melalui aplikasi mobile, integrasi data kependudukan dengan instansi lain, serta digitalisasi dokumen kependudukan. Dengan adanya program ini, diharapkan pelayanan Dukcapil tidak hanya lebih cepat dan efisien, tetapi juga lebih aman dan terpercaya karena didukung sistem verifikasi digital.

Namun demikian, pelaksanaan digitalisasi pelayanan Dukcapil tidak semudah membalikkan telapak tangan. Ada sejumlah tantangan yang harus dihadapi. Pertama, dari sisi infrastruktur, masih banyak daerah yang belum memiliki jaringan internet memadai. Hal ini membuat layanan daring tidak dapat diakses secara optimal oleh masyarakat di wilayah tertentu. Kedua, dari sisi sumber daya manusia, tidak semua aparatur siap untuk beralih dari sistem manual ke sistem digital. Beberapa aparatur yang sudah terbiasa dengan cara kerja konvensional sering merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan teknologi baru. Ketiga, dari sisi masyarakat, tingkat literasi digital yang beragam juga menjadi penghambat. Tidak semua warga, terutama kalangan lanjut usia atau mereka yang tinggal di daerah dengan akses teknologi terbatas, mampu memanfaatkan layanan digital secara efektif.

Selain itu, terdapat pula persoalan terkait keamanan data. Dokumen kependudukan memuat informasi pribadi yang sangat sensitif, sehingga rawan disalahgunakan jika tidak dikelola dengan baik. Kasus kebocoran data yang sempat mencuat di Indonesia menimbulkan kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data digital. Oleh karena itu, strategi digitalisasi Dukcapil tidak hanya perlu memperhatikan aspek kecepatan dan kemudahan layanan, tetapi juga aspek keamanan dan kerahasiaan data pribadi.

Urgensi digitalisasi pelayanan Dukcapil semakin tinggi ketika melihat dinamika kebutuhan masyarakat modern. Mobilitas yang tinggi, tuntutan efisiensi waktu, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan mendorong pemerintah untuk terus berinovasi. Tanpa adanya transformasi digital, pelayanan Dukcapil berpotensi tertinggal jauh dari perkembangan zaman dan semakin memperlebar kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dengan kapasitas birokrasi.

Dalam perspektif administrasi publik, digitalisasi pelayanan Dukcapil juga selaras dengan prinsip-prinsip New Public Service (NPS) yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan warga negara. Digitalisasi memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah menyampaikan aspirasi, melakukan pengawasan, serta memberikan evaluasi terhadap pelayanan yang diterima. Dengan kata lain, digitalisasi tidak hanya memperbaiki aspek teknis pelayanan, tetapi juga memperkuat demokratisasi dalam tata kelola pemerintahan.

Jika ditinjau lebih jauh, digitalisasi pelayanan Dukcapil juga berkontribusi terhadap terciptanya good governance. Transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi yang menjadi prinsip utama good governance dapat diwujudkan melalui penerapan teknologi digital. Misalnya, dengan sistem pelayanan online, setiap proses dapat dilacak secara transparan sehingga meminimalisir praktik pungutan liar. Begitu pula dengan penggunaan tanda tangan elektronik, yang memungkinkan proses validasi dokumen dilakukan lebih cepat dan akuntabel. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan Dukcapil dapat dilihat sebagai bagian integral dari upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Tidak hanya itu, digitalisasi pelayanan Dukcapil juga memiliki implikasi penting dalam konteks pembangunan nasional. Data kependudukan yang akurat dan terintegrasi merupakan kunci bagi perencanaan pembangunan di berbagai sektor, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga ketenagakerjaan. Tanpa data kependudukan yang valid, pemerintah akan kesulitan menyusun kebijakan yang tepat sasaran. Dengan digitalisasi, pengelolaan data kependudukan dapat dilakukan secara lebih terintegrasi, cepat, dan akurat. Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi pelayanan publik, tetapi juga bagi perumusan kebijakan pembangunan secara keseluruhan.

Khusus dalam konteks Bandar Lampung, digitalisasi pelayanan Dukcapil memiliki urgensi yang sangat tinggi. Sebagai ibu kota Provinsi Lampung sekaligus salah satu kota besar di Sumatera, Bandar Lampung memiliki tingkat urbanisasi yang cukup tinggi. Pertumbuhan penduduk yang cepat menimbulkan tekanan besar terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Tanpa adanya inovasi digital, pelayanan manual tidak akan mampu mengimbangi tingginya permintaan dokumen kependudukan.

Selain itu, Bandar Lampung juga memiliki karakteristik masyarakat yang heterogen, baik dari sisi latar belakang sosial, ekonomi, maupun tingkat pendidikan. Hal ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam implementasi digitalisasi. Di satu sisi, masyarakat perkotaan dengan tingkat literasi digital tinggi menuntut pelayanan yang cepat dan modern. Namun di sisi lain, masih ada kelompok masyarakat yang belum familiar dengan teknologi digital, sehingga memerlukan pendampingan khusus. Oleh sebab itu, strategi digitalisasi pelayanan Dukcapil di Bandar Lampung harus mempertimbangkan kondisi heterogenitas masyarakat agar tidak menimbulkan kesenjangan dalam akses pelayanan.

Dengan berbagai kompleksitas tersebut, penelitian mengenai strategi pelayanan publik berbasis digital di Dukcapil Bandar Lampung menjadi sangat penting. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana digitalisasi diimplementasikan, apa saja strategi yang digunakan, kendala yang dihadapi, serta bagaimana dampaknya terhadap masyarakat. Penelitian ini juga relevan untuk memberikan rekomendasi bagi perbaikan pelayanan di masa depan, tidak hanya bagi Bandar Lampung, tetapi juga bagi daerah lain di Indonesia yang menghadapi tantangan serupa.

Kota Bandar Lampung merupakan salah satu kota besar di Pulau Sumatera yang memiliki peranan strategis, baik secara geografis, ekonomi, maupun sosial. Sebagai ibu kota Provinsi Lampung, kota ini menjadi pusat pemerintahan, pendidikan, perdagangan, dan jasa yang menjadi magnet bagi penduduk dari berbagai wilayah, baik dari dalam provinsi maupun dari luar provinsi. Posisi geografis Bandar Lampung yang berada di ujung selatan Sumatera juga menjadikannya sebagai pintu gerbang menuju Pulau Jawa melalui Pelabuhan Bakauheni. Dengan posisi tersebut, dinamika mobilitas penduduk di kota ini sangat tinggi, sehingga berdampak signifikan terhadap kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan.

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah penduduk Bandar Lampung terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pertumbuhan penduduk ini disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu pertumbuhan alami (kelahiran dan kematian) serta arus urbanisasi. Sebagai kota dengan daya tarik ekonomi, Bandar Lampung menjadi tujuan migrasi bagi masyarakat dari daerah sekitar yang mencari peluang kerja maupun pendidikan. Kondisi ini menyebabkan tingginya kebutuhan terhadap dokumen kependudukan, mulai dari KTP-el, kartu keluarga, akta kelahiran, hingga akta pindah penduduk.

Dengan tingginya mobilitas dan pertumbuhan penduduk, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Bandar Lampung menghadapi tantangan yang lebih kompleks dibandingkan daerah dengan pertumbuhan penduduk rendah. Setiap tahun, permintaan pelayanan administrasi kependudukan mengalami lonjakan yang signifikan. Tanpa inovasi dalam strategi pelayanan, hal ini dapat menimbulkan penumpukan antrean, keterlambatan pelayanan, dan keluhan masyarakat yang pada akhirnya berdampak pada turunnya tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

1. Kebijakan dan Upaya Digitalisasi Dukcapil Bandar Lampung

Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui Dukcapil telah melakukan berbagai upaya untuk mendorong digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Sejalan dengan kebijakan nasional melalui program Dukcapil Go Digital, pemerintah kota mengembangkan sejumlah inovasi berbasis teknologi informasi untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Beberapa layanan digital yang telah diimplementasikan antara lain:

Pelayanan dokumen kependudukan secara online, di mana masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen seperti KTP-el, KK, maupun akta kelahiran melalui sistem daring tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil.

Sistem antrean online, yang memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran antrean dari rumah. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi penumpukan di ruang pelayanan serta meminimalisir praktik percaloan.

Pelayanan melalui media sosial dan aplikasi pesan instan, seperti WhatsApp, yang digunakan sebagai sarana komunikasi dan konsultasi antara masyarakat dengan petugas Dukcapil. Melalui layanan ini, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai persyaratan, prosedur, serta status dokumen yang diajukan.

Integrasi data kependudukan dengan instansi lain, seperti lembaga pendidikan, kesehatan, dan lembaga perbankan. Hal ini memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik maupun privat tanpa harus berulang kali menyerahkan dokumen kependudukan secara fisik.

Upaya-upaya tersebut merupakan bentuk strategi Dukcapil Bandar Lampung dalam merespons kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Namun, efektivitas implementasi layanan digital masih menghadapi berbagai kendala di lapangan.

2. Kendala Implementasi Layanan Digital di Bandar Lampung

Meskipun berbagai inovasi telah diluncurkan, realitas implementasi di Bandar Lampung menunjukkan bahwa pelayanan digital Dukcapil belum sepenuhnya berjalan mulus. Beberapa permasalahan yang masih sering ditemui antara lain:

1. Keterbatasan infrastruktur teknologi

Sistem pelayanan daring yang dijalankan masih sering mengalami gangguan, terutama ketika terjadi lonjakan jumlah pengguna. Server yang kurang memadai membuat akses layanan menjadi lambat atau bahkan tidak dapat diakses.

2. Kualitas jaringan internet

Meskipun Bandar Lampung tergolong kota besar, tidak semua wilayah memiliki akses internet yang stabil. Hal ini menyulitkan sebagian masyarakat, terutama yang tinggal di pinggiran kota, untuk mengakses layanan online.

3. Rendahnya literasi digital masyarakat

Tidak semua lapisan masyarakat mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal. Kelompok usia lanjut atau masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah masih cenderung memilih layanan manual karena lebih mudah dipahami.

4. Resistensi dari aparatur

Sebagian aparatur masih merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem digital atau kurang siap menghadapi perubahan yang menuntut peningkatan kapasitas kerja. Hal ini menghambat kelancaran implementasi pelayanan berbasis teknologi.

5. Keterbatasan sosialisasi

Sosialisasi mengenai prosedur layanan digital masih belum optimal. Banyak masyarakat yang belum mengetahui secara jelas mekanisme pelayanan online, sehingga masih mendatangi kantor Dukcapil meskipun sebenarnya layanan dapat diakses dari rumah.

6. Masalah keamanan data

Isu kebocoran data pribadi menjadi salah satu kekhawatiran utama masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Meskipun Dukcapil menjamin keamanan data, kasus kebocoran di tingkat nasional membuat sebagian masyarakat masih ragu untuk sepenuhnya mempercayai sistem digital.

Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik bukan hanya persoalan teknis, melainkan juga persoalan manajerial, budaya organisasi, serta kesiapan masyarakat. Oleh sebab itu, strategi yang digunakan harus bersifat komprehensif dan berkelanjutan, tidak hanya fokus pada aspek teknologi, tetapi juga pada aspek sumber daya manusia, kebijakan, dan edukasi publik.

3. Karakteristik Masyarakat Bandar Lampung dan Tantangan Digitalisasi

Kondisi sosial masyarakat Bandar Lampung juga memengaruhi efektivitas implementasi digitalisasi pelayanan Dukcapil. Kota ini memiliki masyarakat yang sangat heterogen, baik dari segi etnis, agama, maupun latar belakang sosial-ekonomi. Heterogenitas ini membawa dampak positif dalam bentuk dinamika sosial yang kaya, tetapi juga menghadirkan tantangan dalam hal pemerataan akses teknologi.

Di satu sisi, kelompok masyarakat perkotaan dengan tingkat pendidikan tinggi relatif mudah menerima layanan digital dan cenderung lebih kritis terhadap kualitas pelayanan. Mereka memiliki ekspektasi tinggi terhadap birokrasi untuk menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan transparan. Di sisi lain, masih terdapat kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital rendah yang membutuhkan pendampingan khusus. Tanpa adanya strategi inklusif, digitalisasi berpotensi menimbulkan kesenjangan layanan antara kelompok masyarakat yang melek teknologi dengan kelompok yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.

Selain itu, tingginya mobilitas masyarakat di Bandar Lampung juga memengaruhi dinamika pelayanan. Arus urbanisasi dan migrasi menyebabkan sering terjadinya perubahan data kependudukan, seperti mutasi alamat, pembuatan KK baru, atau penerbitan akta pindah. Kondisi ini menuntut sistem pelayanan yang fleksibel, cepat, dan akurat. Jika pelayanan digital tidak mampu mengimbangi kebutuhan tersebut, maka keluhan masyarakat akan semakin meningkat.

4. Urgensi Penelitian pada Konteks Lokal

Konteks lokal Bandar Lampung memberikan alasan kuat mengapa penelitian mengenai strategi pelayanan publik berbasis digital di Dukcapil kota ini sangat penting. Pertama, tingginya jumlah dan mobilitas penduduk menjadikan pelayanan Dukcapil sebagai salah satu sektor dengan beban kerja terbesar. Kedua, adanya upaya pemerintah kota dalam mengimplementasikan berbagai inovasi digital memberikan ruang untuk diteliti sejauh mana strategi tersebut berhasil atau mengalami hambatan. Ketiga, heterogenitas masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam menuntut adanya strategi pelayanan yang inklusif dan adaptif.

Penelitian ini juga penting dalam rangka memberikan kontribusi empiris terhadap literatur administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik berbasis digital. Sebagian besar literatur yang ada masih bersifat umum dan belum banyak mengkaji secara spesifik bagaimana implementasi strategi digitalisasi berlangsung di tingkat daerah dengan karakteristik masyarakat yang kompleks. Dengan fokus pada Bandar Lampung, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang praktik digitalisasi pelayanan publik di Indonesia.

Lebih dari itu, penelitian ini memiliki relevansi praktis yang sangat tinggi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung, khususnya Dukcapil, dalam merumuskan strategi pelayanan digital yang lebih efektif, efisien, dan inklusif. Temuan-temuan dari penelitian ini juga dapat dijadikan referensi oleh daerah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam mengimplementasikan digitalisasi pelayanan publik.

Transformasi digital dalam pelayanan publik, termasuk di sektor kependudukan, pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari persoalan manajemen perubahan (change management). Digitalisasi bukan hanya soal penggunaan perangkat teknologi, melainkan juga menyangkut kesiapan organisasi, sumber daya manusia, budaya kerja, serta kesiapan masyarakat untuk menerima layanan baru. Hal ini terlihat jelas pada kasus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Bandar Lampung, di mana upaya digitalisasi telah dilakukan, namun masih menemui berbagai tantangan yang membuat hasilnya belum optimal.

1. Permasalahan Utama yang Dihadapi

Pertama, kesenjangan antara kebijakan dan implementasi. Pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri telah menggulirkan berbagai kebijakan digitalisasi, seperti pemanfaatan tanda tangan elektronik, integrasi data nasional, serta layanan online. Namun, di tingkat daerah, implementasi seringkali tidak berjalan sesuai harapan. Dukcapil daerah, termasuk Bandar Lampung, menghadapi keterbatasan sumber daya yang membuat kebijakan nasional sulit diterapkan secara penuh. Hal ini menyebabkan adanya gap antara apa yang direncanakan secara normatif dengan apa yang terjadi di lapangan.

Kedua, keterbatasan infrastruktur dan teknologi. Meskipun sudah tersedia sistem pelayanan online, kenyataannya sistem tersebut kerap mengalami gangguan teknis. Misalnya, server yang overload ketika banyak masyarakat mengakses layanan secara bersamaan, atau aplikasi yang tidak dapat digunakan karena gangguan jaringan. Situasi ini membuat masyarakat kembali memilih datang langsung ke kantor Dukcapil, sehingga menimbulkan penumpukan antrean yang justru berlawanan dengan tujuan awal digitalisasi.

Ketiga, resistensi dari aparatur. Tidak semua aparatur siap untuk beradaptasi dengan perubahan digital. Beberapa pegawai masih merasa nyaman dengan pola kerja manual dan menganggap penggunaan sistem digital sebagai beban tambahan. Kurangnya pelatihan yang komprehensif serta keterbatasan insentif juga memperkuat resistensi ini. Padahal, keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia yang mengelolanya.

Keempat, literasi digital masyarakat yang masih rendah. Meskipun sebagian masyarakat perkotaan sudah terbiasa menggunakan teknologi digital, masih banyak warga yang belum memahami cara mengakses dan memanfaatkan layanan digital. Kelompok masyarakat lanjut usia, masyarakat berpendidikan rendah, atau mereka yang tidak memiliki perangkat digital memadai, menjadi kelompok yang rentan terpinggirkan dalam proses digitalisasi. Hal ini menimbulkan risiko terjadinya ketidaksetaraan dalam akses pelayanan publik.

Kelima, kurangnya sosialisasi dan edukasi publik. Digitalisasi layanan publik memerlukan komunikasi yang intensif agar masyarakat mengetahui prosedur baru yang berlaku. Sayangnya, sosialisasi yang dilakukan seringkali terbatas, baik dari segi cakupan maupun efektivitas. Akibatnya, banyak masyarakat yang masih kebingungan dengan mekanisme pelayanan digital, bahkan ada yang meragukan legalitas dokumen yang diterbitkan secara elektronik.

Keenam, masalah keamanan dan perlindungan data. Data kependudukan merupakan salah satu data yang paling sensitif karena mencakup identitas pribadi seluruh warga negara. Kasus kebocoran data pribadi yang beberapa kali mencuat di tingkat nasional membuat masyarakat khawatir akan keamanan data mereka dalam sistem digital. Tanpa adanya jaminan keamanan yang kuat, kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital akan sulit terbangun.

2. Urgensi Penelitian

Melihat berbagai permasalahan tersebut, penelitian mengenai strategi pelayanan publik berbasis digital di Dukcapil Bandar Lampung menjadi sangat mendesak. Urgensi penelitian ini dapat dilihat dari beberapa aspek.

Pertama, urgensi praktis. Digitalisasi pelayanan publik di Bandar Lampung masih menghadapi sejumlah kendala yang membutuhkan solusi konkret. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai strategi-strategi apa saja yang sudah dilakukan, sejauh mana efektivitasnya, serta kendala apa yang paling dominan. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan penting bagi pemerintah kota dalam memperbaiki dan menyempurnakan strategi digitalisasi pelayanan Dukcapil. Dengan demikian, penelitian ini memiliki manfaat langsung bagi perbaikan pelayanan publik di tingkat lokal.

Kedua, urgensi akademik. Kajian mengenai digitalisasi pelayanan publik di Indonesia sudah cukup banyak dilakukan, tetapi sebagian besar masih bersifat umum dan normatif. Penelitian yang mengkaji secara spesifik strategi implementasi digitalisasi di sektor kependudukan pada tingkat kota dengan karakteristik masyarakat yang heterogen masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan kontribusi akademik berupa temuan empiris yang memperkaya literatur administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan berbasis digital di daerah perkotaan.

Ketiga, urgensi sosial. Pelayanan administrasi kependudukan menyangkut hak dasar warga negara. Jika pelayanan tidak berjalan optimal, masyarakat akan dirugikan, baik secara administratif maupun sosial-ekonomi. Digitalisasi diharapkan dapat mempercepat pemenuhan hak-hak tersebut, tetapi tanpa strategi yang tepat, digitalisasi justru berisiko menciptakan kesenjangan baru. Oleh sebab itu, penelitian ini penting untuk memastikan bahwa proses digitalisasi benar-benar inklusif dan tidak meninggalkan kelompok masyarakat tertentu.

3. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini memiliki signifikansi dalam tiga dimensi utama.

1. Signifikansi teoretis: penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai konsep dan praktik strategi pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan di tingkat kota. Penelitian ini juga dapat menguji relevansi teori-teori administrasi publik modern, seperti teori New Public Service (NPS) dan good governance, dalam praktik pelayanan digital.

2. Signifikansi empiris: penelitian ini memberikan gambaran faktual mengenai kondisi riil di lapangan, termasuk strategi yang sudah dijalankan, hambatan yang dihadapi, serta respons masyarakat. Data empiris ini penting sebagai dasar untuk merumuskan strategi perbaikan yang lebih sesuai dengan konteks lokal.

3. Signifikansi praktis: hasil penelitian dapat menjadi rekomendasi kebijakan bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung dan instansi terkait dalam memperkuat implementasi digitalisasi pelayanan Dukcapil. Rekomendasi yang dihasilkan diharapkan bersifat aplikatif sehingga dapat langsung digunakan dalam perbaikan sistem pelayanan.

4. Relevansi dengan Isu Global dan Nasional

Penelitian ini juga relevan dengan isu global maupun nasional terkait digitalisasi pemerintahan. Di tingkat global, konsep smart government dan digital governance sedang menjadi tren dalam tata kelola pemerintahan modern. Negara-negara di dunia berlomba-lomba memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana tren global tersebut diadaptasi dalam konteks lokal di Indonesia, khususnya di Bandar Lampung.

Di tingkat nasional, penelitian ini selaras dengan agenda Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dicanangkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang terintegrasi, transparan, dan berbasis teknologi. Dengan mengkaji strategi digitalisasi di Dukcapil Bandar Lampung, penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai sejauh mana kebijakan SPBE diimplementasikan di tingkat daerah dan apa saja kendala yang dihadapi.

5. Posisi Penelitian

Penelitian ini menempati posisi strategis dalam menjembatani antara teori dan praktik. Dari sisi teori, penelitian ini mengacu pada konsep pelayanan publik, reformasi birokrasi, good governance, dan digital governance. Dari sisi praktik, penelitian ini mengkaji bagaimana strategi-strategi tersebut diimplementasikan di lapangan, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Bandar Lampung. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang tidak hanya bermanfaat secara akademik, tetapi juga aplikatif dalam memperbaiki pelayanan publik di daerah.

Berdasarkan uraian panjang di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berbasis digital merupakan kebutuhan mendesak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia, khususnya di Kota Bandar Lampung. Dukcapil sebagai lembaga yang berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat menghadapi tuntutan besar untuk menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Meskipun berbagai inovasi digital telah diluncurkan, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, mulai dari infrastruktur, sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, hingga masalah keamanan data.

Dengan kondisi tersebut, penelitian mengenai strategi pelayanan publik berbasis digital di Dukcapil Bandar Lampung menjadi sangat penting. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai strategi yang digunakan, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademik maupun praktis dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**RUMUSAN MASALAH**

Pelayanan publik merupakan wujud konkret dari fungsi negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara. Dalam konteks Indonesia, pelayanan publik kerap menjadi sorotan karena dianggap masih menghadapi persoalan klasik berupa birokrasi yang panjang, kurang transparan, dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat serta rendahnya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, salah satunya melalui penerapan strategi pelayanan publik berbasis digital sebagai bagian dari implementasi e-government dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Digitalisasi pelayanan publik diyakini dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi, sekaligus memangkas praktik maladministrasi seperti pungutan liar atau pelayanan diskriminatif. Namun demikian, implementasi strategi berbasis digital tidak serta-merta berjalan mulus. Dalam kenyataannya, banyak instansi pemerintah, termasuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil), masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta resistensi dari pegawai birokrasi sendiri.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peran yang sangat vital karena menyangkut dokumen identitas dasar warga negara, seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, hingga surat perpindahan domisili. Kualitas pelayanan Dukcapil berpengaruh langsung terhadap akses masyarakat pada berbagai layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, hingga bantuan sosial. Oleh karena itu, inovasi strategi pelayanan publik di Dukcapil, khususnya melalui pemanfaatan digitalisasi, menjadi isu penting untuk diteliti secara mendalam.

Konteks Kota Bandar Lampung menarik untuk diteliti karena sebagai salah satu kota besar di Provinsi Lampung, mobilitas penduduk sangat tinggi dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan juga kompleks. Dukcapil Bandar Lampung telah mencoba berbagai strategi pelayanan berbasis digital, seperti penerapan antrean online, aplikasi pelayanan berbasis daring, penggunaan WhatsApp bot, serta optimalisasi website resmi untuk memperluas akses pelayanan. Meskipun demikian, berbagai keluhan masyarakat masih muncul, mulai dari kesulitan mengakses aplikasi, gangguan teknis pada sistem, hingga keterlambatan proses administrasi akibat kurang optimalnya implementasi teknologi.

Dari latar belakang tersebut, dapat ditarik suatu persoalan mendasar bahwa strategi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan oleh Dukcapil Bandar Lampung masih memerlukan kajian lebih lanjut. Kajian ini penting untuk mengetahui sejauh mana strategi yang diterapkan telah efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi keberhasilannya.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandar Lampung?

2. Faktor apa saja yang mendukung keberhasilan implementasi strategi pelayanan publik berbasis digital di Dukcapil Bandar Lampung?

3. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam penerapan strategi pelayanan publik berbasis digital di Dukcapil Bandar Lampung?

4. Bagaimana upaya Dukcapil Bandar Lampung dalam mengatasi hambatan tersebut agar pelayanan berbasis digital dapat berjalan lebih optimal?

Rumusan masalah ini dirancang agar penelitian dapat fokus menjawab persoalan utama terkait strategi pelayanan publik berbasis digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu menggali secara mendalam praktik, pengalaman, serta dinamika yang terjadi di lapangan, baik dari perspektif aparatur maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

**TUJUAN PENELITIAN**

Setiap penelitian tentu memiliki tujuan yang hendak dicapai, baik dalam kerangka menjawab pertanyaan penelitian maupun memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks penelitian mengenai Strategi Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Kualitatif pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Bandar Lampung, tujuan penelitian dirumuskan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai strategi pelayanan berbasis digital yang dijalankan, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung serta hambatan yang dihadapi.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam praktik pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Bandar Lampung. Penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk mengetahui sejauh mana strategi digital yang diterapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, mempermudah akses masyarakat, serta mengurangi praktik maladministrasi. Tujuan umum ini menjadi kerangka besar penelitian yang akan menuntun arah pengumpulan data, analisis, dan interpretasi temuan di lapangan.

Selain tujuan umum tersebut, penelitian ini juga memiliki tujuan khusus yang lebih terperinci, yaitu:

1. Mengidentifikasi strategi pelayanan berbasis digital yang diterapkan oleh Dukcapil Bandar Lampung. Tujuan ini penting untuk mengetahui bentuk konkret inovasi layanan yang dijalankan, baik melalui aplikasi online, sistem antrean berbasis teknologi, maupun integrasi dengan platform digital lainnya. Dengan demikian, penelitian dapat menggambarkan strategi secara detail, tidak hanya sebatas kebijakan di atas kertas, tetapi juga praktik nyata di lapangan.

2. Menganalisis faktor-faktor pendukung yang membuat strategi pelayanan digital dapat berjalan. Faktor ini dapat berupa dukungan regulasi, kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, maupun penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan. Analisis terhadap faktor pendukung ini akan memberikan pemahaman mengenai kondisi yang memfasilitasi keberhasilan implementasi pelayanan berbasis digital.

3. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam penerapan strategi pelayanan berbasis digital. Hambatan dapat muncul dari berbagai aspek, seperti keterbatasan infrastruktur, resistensi pegawai, kendala teknis, kurangnya literasi digital masyarakat, atau masalah anggaran. Dengan mengetahui hambatan secara mendalam, penelitian ini dapat mengungkap akar persoalan yang seringkali menjadi kendala keberhasilan digitalisasi pelayanan publik.

4. Menggali upaya yang dilakukan Dukcapil untuk mengatasi hambatan tersebut. Tujuan ini menekankan pada strategi adaptif dan solusi yang diterapkan oleh instansi dalam menghadapi kendala di lapangan. Upaya ini dapat berupa peningkatan kapasitas pegawai, sosialisasi kepada masyarakat, pemeliharaan sistem teknologi, hingga kerja sama dengan pihak eksternal.

Dengan tujuan-tujuan khusus tersebut, penelitian ini tidak hanya berfokus pada pemetaan masalah, tetapi juga berusaha memberikan gambaran solusi yang dilakukan instansi terkait. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta rekomendasi perbaikan bagi Dukcapil Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di masa mendatang.

Pada akhirnya, tujuan penelitian ini diharapkan mampu menjembatani kesenjangan antara teori mengenai digitalisasi pelayanan publik dengan realitas implementasi di lapangan. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini akan menggali pengalaman langsung dari aparatur dan masyarakat, sehingga hasilnya lebih kontekstual dan relevan dengan kebutuhan nyata.

**MANFAAT PENELITIAN**

Setiap penelitian akademik memiliki nilai guna yang dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Penelitian dengan judul “Strategi Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Kualitatif pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Bandar Lampung” diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik, tetapi juga memberi masukan nyata bagi pemerintah daerah serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Manfaat penelitian ini dapat dilihat dari tiga aspek utama, yaitu manfaat teoretis, praktis, dan sosial.

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan khususnya dalam kajian administrasi publik, manajemen pelayanan, dan transformasi digital. Hasil penelitian akan memberikan pemahaman baru mengenai bagaimana strategi pelayanan berbasis digital diterapkan pada level pemerintah daerah, khususnya di instansi yang sangat dekat dengan kebutuhan masyarakat seperti Dukcapil. Temuan penelitian ini juga dapat memperluas perspektif akademis tentang efektivitas digitalisasi dalam mengatasi masalah pelayanan publik, seperti antrian panjang, maladministrasi, serta keterbatasan akses. Dengan demikian, penelitian ini berpotensi menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji isu serupa dengan pendekatan berbeda atau pada konteks wilayah lain.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. Melalui hasil penelitian, instansi dapat memperoleh gambaran objektif mengenai strategi yang sudah berjalan, termasuk kelebihan dan kekurangannya. Informasi ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan digital agar lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah mengenai pentingnya peningkatan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta strategi sosialisasi yang lebih luas agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan digital yang tersedia.

3. Manfaat Sosial

Dari sisi sosial, penelitian ini memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Dengan adanya temuan mengenai strategi pelayanan digital, masyarakat dapat mengetahui potensi perbaikan kualitas layanan Dukcapil ke depan. Penelitian ini juga berkontribusi dalam mendorong terciptanya hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warga, karena pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Selain itu, dengan teridentifikasinya hambatan dan solusi yang dilakukan Dukcapil, masyarakat akan lebih memahami dinamika di balik pelayanan publik, sehingga dapat membentuk sikap yang lebih partisipatif serta kooperatif dalam menggunakan layanan berbasis digital.

Secara keseluruhan, manfaat penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam menjembatani teori dan praktik, sekaligus menghubungkan kebutuhan pemerintah dengan aspirasi masyarakat. Dengan memadukan nilai teoretis, praktis, dan sosial, penelitian ini diharapkan tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga memiliki dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital.

**DAFTAR PUSTAKA**

BUKU

Dwiyanto, A. (2018). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press.

Keban, Y. T. (2014). Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori, dan isu. Gava Media.

Osborne, S. P. (Ed.). (2010). The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. Routledge.

JURNAL

Astuti, R., & Sukamto, A. (2021). Strategi digitalisasi pelayanan publik di era pandemi COVID-19: Studi pada pelayanan administrasi kependudukan. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 17(2), 123–136. https://doi.org/10.31289/jian.v17i2.4567

Rahman, A., & Sari, D. P. (2020). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Indonesia. Jurnal Borneo Administrator, 16(3), 307–324. https://doi.org/10.24258/jba.v16i3.678

Wahyudi, A., & Pratama, Y. (2022). Tantangan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di pemerintah daerah. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik, 26(1), 45–60. https://doi.org/10.22146/jkap.78901