

**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 II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Identifikasi Kata Kunci Penelitian

Sebelum menyelami lebih jauh pembahasan teoritis maupun empiris, penting untuk terlebih dahulu memetakan konsep-konsep kunci yang menjadi fondasi penelitian ini. Identifikasi kata kunci berfungsi sebagai kompas yang menjaga arah pembahasan agar tetap fokus serta menghindari penyimpangan topik. Empat pilar utama yang menjadi tumpuan analisis adalah Pelayanan Publik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kepuasan Masyarakat, dan konteks spesifik Kota Bandar Lampung sebagai lokus penelitian.

a. Pelayanan Publik

Secara yuridis, pengertian pelayanan publik telah didefinisikan secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi hukum ini menekankan pada aspek kewajiban negara dan hak warga negara. Namun, untuk memahami esensinya secara lebih dinamis, perlu pendekatan dari perspektif administrasi publik.

Dalam hal ini, Dwiyanto (2021) menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan cerminan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik tidak sekadar aktivitas transaksional, melainkan relasi antara negara dengan warganya yang harus berlandaskan pada prinsip responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi.

Dimensi kualitas pelayanan publik ini menjadi tolok ukur penting. Responsivitas mengukur sejauh mana penyelenggara memahami serta menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat. Akuntabilitas menuntut agar proses dan hasil pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, moral, dan teknis. Sementara itu, transparansi menjamin bahwa prosedur, biaya, dan persyaratan dapat diakses publik dengan mudah, sehingga mempersempit ruang bagi praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Pada akhirnya, ketiga dimensi ini bermuara pada outcome utama, yaitu kepuasan masyarakat. Relevansi konsep-konsep tersebut dengan birokrasi Indonesia sangat tinggi, sebab reformasi birokrasi menargetkan pergeseran paradigma dari birokrasi yang *ruler-oriented* menjadi *service-oriented*.

b. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sebagai respons atas tuntutan era digital, pelayanan publik diwujudkan melalui kerangka kebijakan yang lebih terstruktur, yakni Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dasar hukum implementasinya adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang mendefinisikannya sebagai penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada pemerintah, pemerintah daerah, dunia usaha, dan masyarakat. Definisi tersebut menunjukkan cakupan SPBE yang luas, mencakup layanan publik eksternal sekaligus efisiensi pemerintahan internal (back office).

Tujuan strategis penerapan SPBE sebagaimana diamanatkan Perpres tersebut meliputi efisiensi, efektivitas, dan integrasi tata kelola. Efisiensi tercermin melalui praktik paperless, percepatan proses, serta penurunan biaya operasional. Efektivitas ditingkatkan dengan meminimalisasi distorsi informasi dan human error. Integrasi menjadi kunci menuju single submission, sehingga masyarakat tidak lagi berulang kali menyerahkan data yang sama untuk layanan berbeda.

Namun, implementasi SPBE tidak terlepas dari berbagai tantangan. Katharina (2019) dan Lindquist (2022) menyoroti setidaknya tiga kendala utama, yaitu kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur, kesenjangan infrastruktur digital, serta tingkat literasi digital baik di kalangan penyelenggara maupun masyarakat. Tantangan tersebut kerap menimbulkan kesenjangan antara harapan normatif dalam kebijakan dengan realitas di lapangan.

c. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur utama keberhasilan pelayanan publik. Konsep ini mengacu pada penilaian subjektif masyarakat terhadap pengalaman mereka dalam mengakses dan menerima layanan pemerintah. Kepuasan tidak bersifat biner, melainkan berada pada suatu kontinum antara harapan (expectation) dan kinerja yang dirasakan (perceived performance). Apabila kinerja layanan sesuai atau melampaui harapan, kepuasan tercapai; sebaliknya, bila kinerja di bawah harapan, maka muncul ketidakpuasan.

Untuk mengukur kepuasan, diperlukan indikator yang terstandarisasi. Rinaldi (2012) mengajukan beberapa indikator penting, yakni ketepatan waktu, kejelasan prosedur, keadilan perlakuan, kompetensi petugas, serta kemudahan akses informasi. Indikator serupa juga digunakan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi acuan nasional. Kepuasan masyarakat dalam konteks SPBE menjadi bukti

bahwa investasi teknologi berhasil memberi nilai tambah langsung bagi pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi menandakan layanan digital tidak sekadar tersedia (available), tetapi juga dapat diakses (accessible), digunakan (usable), dan memberi manfaat nyata (beneficial).

d. Kota Bandar Lampung sebagai Lokasi Penelitian

Pemilihan Kota Bandar Lampung sebagai lokasi penelitian memberikan konteks empiris yang relevan untuk menguji ketiga konsep di atas. Kota ini merupakan ibu kota Provinsi Lampung sekaligus kota metropolitan yang berkembang pesat. Data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung (2024) menunjukkan peningkatan jumlah penduduk yang menimbulkan kebutuhan pelayanan publik semakin beragam. Kondisi tersebut menjadikan Bandar Lampung representasi tantangan perkotaan di Indonesia, di mana tuntutan terhadap pelayanan cepat dan berkualitas sangat tinggi.

Dalam beberapa tahun terakhir, Pemerintah Kota Bandar Lampung gencar mengembangkan SPBE. Salah satunya melalui peluncuran aplikasi layanan digital terintegrasi yang diinisiasi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) Provinsi Lampung (2025). Aplikasi ini dirancang sebagai pintu utama masyarakat dalam mengakses layanan publik. Namun, berbagai temuan lapangan dan pemberitaan media, seperti dari Kupastuntas.co (2025), mengungkap masih adanya kendala, terutama terkait infrastruktur yang belum merata serta keterbatasan SDM.

Di sisi lain, laporan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Lampung (2025) menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 83,67%. Angka ini dapat dibaca sebagai capaian sekaligus refleksi kritis. Pertanyaannya, sejauh mana SPBE berkontribusi terhadap capaian tersebut, dan bagaimana menjembatani kesenjangan 16,33% masyarakat yang belum merasa puas? Dengan demikian, Kota Bandar Lampung menjadi laboratorium hidup yang kaya untuk mengeksplorasi dinamika, tantangan, dan peluang implementasi SPBE beserta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam penyusunan tinjauan pustaka, langkah awal yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi kata kunci penelitian. Proses ini penting karena membantu peneliti dalam membatasi ruang lingkup kajian, sekaligus memastikan keterhubungan antara teori, penelitian terdahulu, dan konteks empiris yang diangkat. Menurut Creswell (2018), penentuan kata kunci berfungsi sebagai peta awal dalam menelusuri literatur dan memfokuskan analisis. Dalam konteks penelitian ini, kata kunci yang dipilih berkaitan langsung dengan tema pelayanan

publik berbasis digital (SPBE) dan tingkat kepuasan masyarakat, khususnya di Kota Bandar Lampung. Identifikasi kata kunci tersebut disajikan dalam tabel berikut untuk memperjelas arah penelitian.

Tabel 2.1 Identifikasi Kata Kunci Penelitian

Kata Kunci	Definisi Menurut Ahli/Regulasi	Relevansi dengan Penelitian
Pelayanan Publik	Menurut UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara.	Menjadi fokus utama penelitian, karena penelitian ini menilai efektivitas pelayanan pemerintah di Bandar Lampung.
Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	Menurut Perpres No. 95 Tahun 2018, SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.	Jadi konteks modernisasi pelayanan publik yang diteliti.
Kepuasan Masyarakat	Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018), kepuasan adalah respon atau evaluasi pelanggan terhadap kesesuaian layanan dengan harapannya.	Variabel penting yang mengukur sejauh mana pelayanan publik diterima masyarakat.
Kota Bandar Lampung	Menurut BPS (2024), Kota Bandar Lampung adalah ibu kota Provinsi Lampung dengan jumlah penduduk ±1,17 juta jiwa.	Wilayah studi penelitian, dengan kompleksitas pelayanan publik perkotaan.

Dari tabel di atas terlihat bahwa penelitian ini berfokus pada tiga elemen utama, yaitu implementasi **SPBE**, kualitas pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat. Pemilihan kata kunci tersebut bukan hanya didasarkan pada tren akademik, melainkan juga pada kebutuhan empiris yang nyata di lapangan. Data kepuasan masyarakat Kota Bandar Lampung yang dirilis BPKAD (2025) serta temuan media lokal tentang hambatan implementasi digital menjadi alasan kuat mengapa aspek tersebut layak dijadikan perhatian utama. Dengan demikian, tabel kata kunci tidak hanya berfungsi sebagai daftar istilah, tetapi juga sebagai landasan konseptual untuk mengaitkan teori dan temuan empiris dalam penelitian ini.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori dalam penelitian ini disusun secara berjenjang, dimulai dari teori besar (*grand theory*) yang memberikan perspektif utama, kemudian teori madya (*middle-range theory*) yang menjembatani konsep umum dengan realitas empiris, hingga teori terapan (*applied theory*) yang secara langsung berkaitan dengan konteks penelitian. Pendekatan berlapis ini memungkinkan analisis yang tidak hanya mendalam secara konseptual, tetapi juga relevan secara praktis.

a. Grand Theory: Evolusi Paradigma Administrasi Publik dan Tantangan Era Digital

Pemahaman tentang transformasi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari evolusi paradigma dalam ilmu administrasi publik. Pada awalnya, model birokrasi klasik Weber menjadi acuan, dengan penekanan pada efisiensi, hierarki, dan sifat impersonal. Namun, paradigma ini banyak dikritik karena dianggap kaku dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai respons, muncul paradigma New Public Management (NPM) yang membawa nilai-nilai efisiensi pasar, kompetisi, dan orientasi pada kinerja. Walau menghadirkan pembaruan, NPM dinilai terlalu menitikberatkan aspek ekonomi serta memandang warga hanya sebagai “pelanggan”. Kritik tersebut melahirkan paradigma New Public Service (NPS) yang diperkenalkan oleh Denhardt & Denhardt (2015). Paradigma ini menempatkan warga negara sebagai pusat pemerintahan, dengan peran pemerintah bukan “mengemudikan” (*steering*), melainkan “melayani” (*serving*). Nilai utama NPS adalah pelayanan kepada masyarakat, penghormatan terhadap hak-hak demokratis, serta penghargaan terhadap nilai-nilai kemanusiaan.

Dalam konteks Indonesia, pemikiran Dwiyanto (2022) sejalan dengan semangat NPS, terutama dalam upaya mewujudkan good governance melalui pelayanan publik

yang partisipatif, transparan, dan akuntabel. Seiring waktu, perkembangan paradigma administrasi publik berjalan beriringan dengan revolusi digital. Konsep digital democracy yang dikemukakan oleh Hacker & van Dijk (2000) menjadi kerangka penting untuk memahami bagaimana teknologi informasi berperan memperdalam praktik demokrasi dan tata kelola pemerintahan. Teknologi digital bukan hanya alat efisiensi, tetapi juga sarana untuk memperkuat partisipasi publik, transparansi, dan akuntabilitas.

Integrasi antara nilai-nilai NPS dan peluang yang ditawarkan oleh digital democracy inilah yang kemudian menjadi dasar filosofis bagi pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (**SPBE**) di berbagai negara, termasuk Indonesia.

b. Middle-Range Theory: Kontekstualisasi Teori dalam Realitas Indonesia

Meskipun grand theory memberi arah konseptual, implementasinya perlu disesuaikan dengan konteks spesifik suatu negara. Di Indonesia, teori madya berfungsi menjembatani idealisme teoritis dengan realitas lapangan. Kajian Dwiyanto (2021) menegaskan bahwa meskipun reformasi birokrasi telah berjalan, masalah klasik seperti mentalitas aparat, budaya korupsi, serta rendahnya akuntabilitas masih menjadi kendala serius. Tantangan ini semakin kompleks dengan tuntutan transformasi digital. Katharina (2021) menambahkan bahwa inisiatif *e-government* di Indonesia sering terjebak dalam pola teknokratis dan proyek jangka pendek, tanpa disertai perubahan mendasar pada proses bisnis maupun budaya kerja. Hal tersebut mengakibatkan banyak inovasi digital yang gagal memberi dampak signifikan.

Di sisi lain, penelitian Daraba dkk. (2023) menegaskan bahwa keberhasilan inovasi digital bukan semata bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kepemimpinan transformasional, kapasitas kelembagaan, serta desain kebijakan yang mendukung. Sementara itu, Lindquist & Huse (2017) menyoroti dimensi akuntabilitas di era digital. Transparansi data yang meningkat memang membuka peluang, namun juga menuntut mekanisme pengawasan yang lebih kompleks agar tidak menimbulkan penyalahgunaan. Kesenjangan digital pun berpotensi memperlebar ketidakadilan bila tidak ditangani secara inklusif.

Dengan demikian, teori madya ini menawarkan lensa kritis untuk menelaah implementasi **SPBE** di Indonesia, termasuk faktor non-teknis yang kerap terabaikan dalam diskursus kebijakan publik.

c. Applied Theory: Pembelajaran dari Bukti Empiris

Pada tingkat paling konkret, teori terapan memberi pembelajaran langsung dari bukti empiris yang relevan dengan konteks penelitian. Studi Khaidarmansyah & Saifuddin (2022) mengenai SPBE di Lampung menunjukkan bahwa meskipun terdapat komitmen kuat dari pemerintah daerah, pelaksanaan **SPBE** masih menghadapi hambatan serius, mulai dari rendahnya kapasitas SDM, keterbatasan infrastruktur, hingga lemahnya koordinasi antar-OPD. Penelitian Fitri dkk. (2024) menguatkan temuan tersebut dengan menyoroti problem integrasi sistem dan data antar dinas yang belum sepenuhnya terwujud.

Dalam layanan yang lebih spesifik, studi Syafrianti dkk. (2025) mengenai pelayanan **E-KTP** di Kota Bandar Lampung menampilkan dinamika lapangan: meskipun waktu administrasi menjadi lebih singkat, kurangnya empati petugas dan keterbatasan informasi masih menimbulkan ketidakpuasan. Hal ini menegaskan bahwa kesuksesan layanan digital tidak semata diukur dari kecepatan teknis, tetapi juga dari pengalaman pengguna.

Sebagai perbandingan, penelitian Rizky dkk. (2025) mengenai efektivitas *e-government* di Indonesia menggambarkan capaian dan tantangan di tingkat nasional. Studi May & Fanida (2023) tentang aplikasi Wargaku di Surabaya menambahkan bukti bahwa keberhasilan platform digital sangat dipengaruhi oleh user experience dan pendekatan partisipatif. Temuan-temuan ini menjadi pijakan penting untuk memahami peluang sekaligus keterbatasan penerapan SPBE di Bandar Lampung.

Dalam kajian teori, penelitian ini menggunakan tiga tingkatan teori, yaitu grand theory, middle theory, dan applied theory. Ketiganya memiliki fungsi yang saling melengkapi: grand theory memberikan kerangka konseptual yang luas, middle theory menjembatani antara konsep abstrak dengan konteks kelembagaan, sedangkan applied theory berfungsi sebagai pijakan praktis yang langsung terkait dengan pengukuran variabel penelitian. Agar lebih jelas, perbandingan ketiga tingkatan teori tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.2 Perbandingan Grand Theory, Middle Theory, dan Applied Theory

Tingkatan Teori	Tokoh/Referensi Utama	Konsep Inti	Kritik/Kelemahan	Relevansi dalam Penelitian
Grand Theory	Max Weber (1947) – teori birokrasi klasik	Menekankan rasionalitas, hierarki, aturan formal, efisiensi dalam organisasi publik	Terlalu kaku, kurang adaptif terhadap perubahan lingkungan dan teknologi	Menjadi jembatan yang menunjukkan perubahan paradigma birokrasi menuju pelayanan publik digital
Middle Theory	Denhardt & Denhardt (2003) – New Public Service; Osborne & Gaebler (1992) – New Public Management	NPM menekankan efisiensi dan orientasi hasil; NPS menekankan partisipasi, demokrasi, dan pelayanan publik	NPM sering dikritik karena terlalu menekankan pasar; NPS dianggap normatif dan sulit diukur	Menjadi jembatan yang menunjukkan perubahan paradigma birokrasi menuju pelayanan publik digital
Applied Theory	Dwiyanto (2006); Katharina (2021); Daraba (2021); Khaidarmansyah (2022); Syafrianti (2023)	Fokus pada implementasi SPBE, digital governance, dan kepuasan masyarakat	Keterbatasan konteks lokal, variasi implementasi antar daerah	Memberikan pijakan praktis dalam mengukur efektivitas SPBE dan kepuasan masyarakat di pemerintah daerah

Tabel di atas menunjukkan perbedaan sekaligus keterhubungan antara grand theory, middle theory, dan applied theory. Teori birokrasi Weber menjadi fondasi yang menjelaskan struktur organisasi publik, sementara teori NPM dan NPS memberi arah pada bagaimana birokrasi bertransformasi di era modern. Applied theory kemudian memberikan kerangka operasional yang langsung dapat diukur melalui variabel-variabel SPBE dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penggunaan ketiga tingkatan teori ini memastikan bahwa penelitian tidak hanya berlandaskan konsep normatif, tetapi juga memiliki pijakan praktis yang relevan dengan konteks pemerintahan daerah di Indonesia.

2.3 Penelitian Terdahulu

Sebelum merancang penelitian ini, tinjauan kritis terhadap studi-studi sebelumnya yang relevan mutlak diperlukan. Tinjauan ini tidak hanya berfungsi untuk menempatkan penelitian dalam peta akademik yang sudah ada, tetapi lebih penting lagi, untuk mengidentifikasi celah pengetahuan (*research gap*) yang akan diisi oleh penelitian ini. Berikut merupakan analisis komparatif terhadap beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan.

Penelitian berskala nasional oleh Rizky dkk. (2025) melalui studi berjudul “*Evaluasi Efisiensi dan Efektivitas E-Government dalam Tata Kelola Pemerintahan Nasional*” memberikan gambaran makro tentang capaian sekaligus tantangan implementasi *e-government* di Indonesia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-government* berhasil menciptakan efisiensi anggaran yang signifikan pada tingkat kementerian dan lembaga. Namun, efektivitasnya masih menghadapi kendala berupa disparitas yang lebar antar daerah. Faktor penentu utama keberhasilan implementasi ialah kesenjangan digital dan kapasitas kelembagaan. Daerah dengan infrastruktur yang memadai dan SDM yang kompeten memperlihatkan capaian yang lebih baik dibandingkan daerah lain. Meskipun bermanfaat pada tataran kebijakan nasional, studi ini kurang menyentuh aspek pengguna akhir. Bagaimana masyarakat sebagai penerima layanan mempersepsikan manfaat dari efisiensi tersebut belum tergali secara mendalam. Dengan kata lain, penelitian Rizky dkk. lebih menekankan pada output pemerintah (efisiensi) ketimbang outcome yang dirasakan masyarakat (kepuasan).

Pada tingkat regional, penelitian Khaidarmansyah & Saifuddin (2022) berjudul “*Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Provinsi Lampung*” menyoroti dinamika implementasi SPBE di daerah. Hasilnya menunjukkan bahwa komitmen politik pimpinan daerah serta ketersediaan anggaran merupakan faktor pendorong utama percepatan digitalisasi birokrasi. Akan tetapi, hambatan klasik seperti resistensi birokrasi dan keterbatasan kapasitas teknis aparatur masih menjadi kendala serius. Kelebihan penelitian ini

ialah analisis yang mendalam pada sisi internal kelembagaan pemerintah daerah. Namun, fokusnya masih lebih condong pada sisi supply atau penyedia layanan, sehingga respon dan penerimaan masyarakat sebagai pihak penerima layanan belum tergalai secara komprehensif. Pertanyaan apakah optimalisasi di pihak pemerintah berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan masyarakat belum terjawab.

Penelitian yang lebih spesifik dilakukan oleh Syafrianti dkk. (2025) dengan judul *“Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kota Bandar Lampung”*. Studi ini mengungkap bahwa percepatan waktu pelayanan melalui digitalisasi memang tercapai, tetapi peningkatan kualitas interaksi dan komunikasi antara petugas dengan masyarakat masih terbatas. Permasalahan seperti kurangnya empati petugas, minimnya informasi, dan ketidaknyamanan dalam antrian daring justru memunculkan ketidakpuasan baru. Penelitian ini penting karena menyentuh langsung aspek kepuasan masyarakat di Kota Bandar Lampung, sekaligus menunjukkan paradoks bahwa kemajuan teknis tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pengalaman warga. Namun, karena hanya berfokus pada layanan E-KTP, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasi untuk seluruh bentuk pelayanan digital di Bandar Lampung.

Sebagai perbandingan dari konteks lain, penelitian May & Fanida (2023) mengenai *“Dampak Aplikasi Wargaku terhadap Partisipasi dan Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Surabaya”* menghadirkan perspektif berbeda. Studi ini menemukan bahwa aplikasi dengan antarmuka sederhana serta fitur yang sesuai kebutuhan warga mampu meningkatkan partisipasi dan kepuasan secara signifikan. Faktor kunci keberhasilan ialah pendekatan user-centered design dan sosialisasi yang masif. Meskipun demikian, keberhasilan di Surabaya tidak serta merta dapat diadopsi di Bandar Lampung tanpa penyesuaian, karena perbedaan kapasitas kelembagaan, sosial, dan budaya. Hal ini mempertegas perlunya penelitian yang lebih kontekstual di Bandar Lampung.

Selanjutnya, Daraba dkk. (2023) dalam penelitiannya *“Inovasi Pelayanan Publik Digital: Sebuah Studi Literatur Sistematis”* berupaya menyintesis berbagai studi kasus mengenai digitalisasi layanan publik. Mereka menyimpulkan bahwa keberlanjutan inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh ekosistem pendukung yang kuat, meliputi regulasi, kepemimpinan, serta kolaborasi antaraktor. Penelitian ini memberikan kerangka konseptual yang luas, namun sebagai studi literatur, ia tidak menyajikan data empiris baru, khususnya terkait pengalaman masyarakat di daerah tertentu seperti Bandar Lampung.

Identifikasi Celah Penelitian (Research Gap)

Berdasarkan telaah kritis terhadap lima penelitian terdahulu di atas, dapat diidentifikasi celah pengetahuan yang jelas. Studi-studi yang ada telah memberikan kontribusi melalui:

1. Pemetaan tantangan implementasi SPBE di level nasional (Rizky dkk., 2025) dan regional (Khaidarmansyah & Saifuddin, 2022).
2. Analisis kepuasan masyarakat pada satu layanan spesifik, yakni E-KTP di Bandar Lampung (Syafrianti dkk., 2025).
3. Identifikasi faktor keberhasilan aplikasi digital di Surabaya (May & Fanida, 2023).
4. Penyediaan kerangka konseptual mengenai inovasi digital secara umum (Daraba dkk., 2023).

Namun, hingga saat ini belum ada penelitian yang secara komprehensif mengukur tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandar Lampung terhadap implementasi pelayanan publik digital secara keseluruhan. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut. Pertanyaan utama yang diajukan bukan lagi sekadar “bagaimana implementasi SPBE?” atau “bagaimana pelayanan E-KTP?”, melainkan “seberapa puas masyarakat Bandar Lampung dengan ragam layanan digital yang disediakan pemerintah daerah, dan faktor apa saja yang paling dominan memengaruhi kepuasan tersebut?”

Dengan demikian, kontribusi orisinal penelitian ini adalah menghadirkan gambaran yang lebih utuh (*holistic picture*) tentang outcome transformasi digital pemerintah Kota Bandar Lampung dari perspektif masyarakat sebagai pengguna akhir. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan evaluasi menyeluruh bagi pemangku kebijakan, tidak terbatas pada satu layanan saja, tetapi sebagai dasar untuk merumuskan strategi peningkatan kepuasan masyarakat yang lebih terarah dan efektif berbasis data empiris.

2.4 Kerangka Pemikiran

2.4.1 Arus Global: Tuntutan Pemerintahan Modern di Era Digital

Abad ke-21 ditandai dengan perubahan mendasar dalam paradigma pemerintahan. Model birokrasi Weberian yang kaku, hierarkis, dan tertutup secara perlahan digantikan oleh konsep pemerintahan modern (*modern governance*) yang mengedepankan keterbukaan, kelincahan, dan keterhubungan. Dalam kerangka New Public Service, Denhardt dan Denhardt (2015) menolak pandangan lama yang menempatkan warga hanya sebagai “pelanggan”.

Mereka menekankan peran pemerintah untuk melayani sekaligus memberdayakan masyarakat melalui hubungan kolaboratif berbasis kepercayaan dan rasa hormat. Transparansi dalam model ini tidak lagi bersifat opsional, melainkan menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan akuntabilitas publik.

Tuntutan transparansi dan partisipasi semakin kuat dengan hadirnya revolusi digital. Dwiyanto (2015) mencatat bahwa di Indonesia, desakan akan *good governance* tumbuh sebagai gerakan sosial, diperkuat oleh peran masyarakat sipil dan media yang semakin kritis dalam mengawasi pemerintah. Teknologi digital kemudian menjadi medium yang memperluas akses informasi sekaligus membuka ruang partisipasi yang lebih luas. Hacker dan van Dijk (2000) melalui konsep digital democracy menegaskan bahwa teknologi informasi bukan sekadar alat administratif, tetapi juga instrumen untuk memperdalam demokrasi dengan memfasilitasi partisipasi politik langsung. Oleh karena itu, pemerintahan modern seyogianya dirancang secara *digital by design*, di mana keterbukaan dan partisipasi menjadi prinsip dasar dalam setiap kebijakan maupun layanan publik.

2.4.2 Respons Nasional: SPBE sebagai Jalan Menuju Transformasi dan Tantangan yang Mengakar

Pemerintah Indonesia merespons dinamika global tersebut dengan menetapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. SPBE diposisikan bukan hanya sebagai upaya digitalisasi administratif, melainkan sebagai kerangka besar untuk mentransformasi tata kelola pemerintahan agar lebih terintegrasi, transparan, cepat, dan akuntabel.

Namun, implementasi SPBE menghadapi kenyataan birokrasi yang kompleks. Studi Katharina (2019) menunjukkan bahwa banyak inisiatif e-government cenderung bersifat proyek-proyekan dengan pendekatan teknokratis. Fokus lebih sering diarahkan pada pengadaan perangkat teknologi, tanpa disertai reformasi mendasar dalam proses bisnis maupun perubahan budaya kerja aparatur. Hal ini selaras dengan temuan Daraba (2021) yang menyoroti adanya silo mentalitas di kalangan instansi, di mana setiap lembaga masih cenderung mengembangkan sistemnya sendiri tanpa koordinasi yang baik. Kondisi ini jelas menjadi hambatan bagi tercapainya integrasi data dan layanan yang menjadi roh SPBE.

Lebih lanjut, Lindquist (2022) mengklasifikasikan tantangan digitalisasi di Indonesia ke dalam tiga dimensi utama: kapasitas, konektivitas, dan konten. Pada aspek kapasitas, keterbatasan kompetensi digital ASN menjadi kendala serius, baik dari sisi teknis maupun kepemimpinan strategis. Dari sisi konektivitas, ketimpangan infrastruktur antara pusat-daerah

dan urban-rural masih menciptakan *digital divide*. Sementara pada dimensi konten, kualitas data yang belum terstandarisasi, tidak mutakhir, dan sulit diintegrasikan membuat prinsip *single source of truth* sulit terwujud. Dengan demikian, permasalahan SPBE di Indonesia jauh melampaui aspek teknis dan lebih terkait dengan faktor kelembagaan, politik, dan sosial-budaya.

2.4.3 Konteks Lokal: Lampung di Tengah Gap Idealita dan Realita Implementasi SPBE

Sebagai pintu gerbang Sumatera, Provinsi Lampung juga terdorong dalam arus transformasi digital ini. Pemerintah daerah menunjukkan komitmen melalui peluncuran aplikasi “*Lampung-In*” pada 2025 yang dikembangkan oleh Diskominfo, sebagai satu pintu akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik. Inisiatif ini menegaskan adanya upaya serius untuk mengejar ketertinggalan dan memenuhi tuntutan tata kelola modern.

Meski demikian, sejumlah penelitian memperlihatkan bahwa implementasi SPBE di Lampung masih menghadapi tantangan. Studi Khaidarmansyah dan Saifuddin (2023) menemukan bahwa adopsi sistem digital di banyak dinas bersifat superficial, karena prosedur manual lama tetap berjalan paralel sehingga justru menimbulkan beban ganda bagi aparat. Fitri dkk. (2024) menambahkan bahwa lemahnya koordinasi antar-OPD menciptakan “pulau-pulau digital” yang tidak terintegrasi. Hal ini diperburuk oleh rendahnya kesiapan SDM, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Syafrianti dkk. (2024) yang mendapati masih banyak ASN yang gagap teknologi dan resisten terhadap perubahan.

Kendala serupa juga diangkat dalam laporan investigasi Kupastuntas.co (2025), yang menyoroti masalah teknis seperti jaringan internet tidak stabil, hingga isu struktural seperti minimnya anggaran pemeliharaan dan lemahnya political will. Di sisi lain, data survei BPKAD Kota Bandar Lampung (2025) mencatat tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berada di angka 83,67%. Meskipun angka tersebut terlihat cukup tinggi, masih terdapat 16,33% masyarakat yang belum puas jumlah yang signifikan jika diterjemahkan ke dalam skala populasi kota. Pertanyaan penting kemudian adalah apakah kepuasan tersebut benar berasal dari layanan digital, atau justru masih didominasi oleh layanan konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa angka kepuasan yang tinggi belum sepenuhnya mencerminkan keberhasilan SPBE, melainkan menjadi indikator bahwa masih banyak ruang perbaikan untuk mencapai pelayanan publik digital yang lebih optimal.

2.4.4 Sintesis dan Konstruksi Kerangka Pemikiran Penelitian

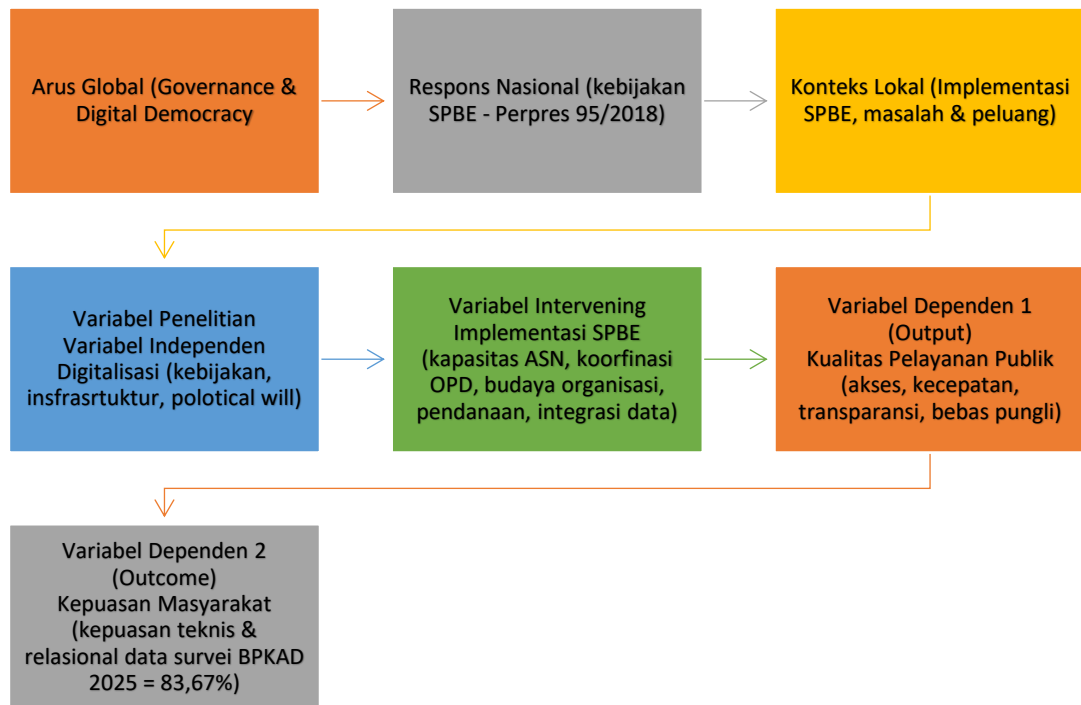
Berdasarkan kompleksitas persoalan di level global, nasional, hingga lokal, penelitian ini menyusun kerangka pemikiran dengan menekankan hubungan kausal antarvariabel:

1. Digitalisasi sebagai Variabel Independen (Pemicu Perubahan). Digitalisasi dipandang sebagai pemicu awal perubahan, bukan sekadar penyediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga kebijakan strategis dan investasi politik untuk mengubah pola layanan publik.
2. Implementasi SPBE sebagai Variabel Intervening (Proses Inti). Digitalisasi dioperasionalkan melalui implementasi SPBE, yang menjadi arena utama interaksi berbagai faktor:
 - Kapasitas birokrasi dan kompetensi ASN
 - Koordinasi antar-OPD dan desain kelembagaan
 - Infrastruktur serta keberlanjutan pendanaan
 - Budaya organisasi dan kepemimpinan

Faktor-faktor ini menentukan apakah digitalisasi benar-benar menghasilkan tata kelola baru atau sekadar kosmetik birokrasi.

3. Kualitas Pelayanan Publik sebagai Variabel Dependen Pertama (*Output*). Hasil implementasi SPBE tercermin langsung pada kualitas pelayanan, baik dari segi kecepatan, kemudahan akses, transparansi, maupun pencegahan praktik pungutan liar.
4. Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Dependen Ultimate (*Outcome*). Ujung dari rantai nilai ini adalah kepuasan masyarakat, yang tidak hanya mencakup aspek teknis tetapi juga dimensi relasional, yakni rasa dihargai, adil, dan didengarkan. Survei BPKAD (2025) dengan angka kepuasan 83,67% akan digunakan sebagai salah satu indikator evaluasi outcome.

Kerangka pemikiran ini menekankan bahwa hubungan antarvariabel bersifat dinamis dan timbal balik. Tingkat kepuasan yang rendah, misalnya, dapat memberikan tekanan politik balik untuk memperbaiki implementasi **SPBE**. Demikian pula, rendahnya kualitas layanan berpotensi mengurangi minat masyarakat menggunakan saluran digital, sehingga menghambat tujuan digitalisasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji hubungan linier, tetapi juga menganalisis dinamika timbal balik yang terjadi dalam transformasi pelayanan publik digital di Bandar Lampung.



2.5 Hipotesis

Penelitian kuantitatif memerlukan pernyataan hipotesis yang jelas sebagai pedoman dalam pengujian empiris. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dibangun, hipotesis dirumuskan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang akan diuji secara statistik.

2.5.1 Dasar Teoretis Perumusan Hipotesis

Hipotesis utama penelitian ini adalah bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital (**SPBE**) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bandar Lampung. Pernyataan ini berlandaskan pertimbangan teoretis dan empiris yang kuat, bukan muncul secara tiba-tiba. Kajian tentang hubungan antara reformasi administrasi publik melalui teknologi dan kepuasan pengguna layanan telah menjadi fondasi dalam banyak penelitian. Teori *New Public Service* yang dikemukakan Denhardt dan Denhardt (2015) menegaskan bahwa esensi pemerintahan modern adalah menempatkan warga negara di pusat pelayanan. Dalam kerangka ini, **SPBE** dipandang sebagai instrumen strategis untuk mewujudkan prinsip-prinsip tersebut melalui peningkatan aksesibilitas, kecepatan, dan transparansi layanan.

Pemikiran mengenai digital democracy yang dijelaskan Hacker dan van Dijk (2000) turut memperluas perspektif bahwa teknologi informasi tidak hanya sekadar alat administratif,

tetapi juga mampu mentransformasi hubungan pemerintah warga. Transformasi ini diharapkan menghasilkan pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan karena mengurangi asimetri informasi sekaligus membuka ruang partisipasi yang lebih luas. Dengan demikian, dasar teoretis memberikan dukungan kuat bagi asumsi bahwa implementasi teknologi digital, jika dilaksanakan secara tepat, akan meningkatkan kesejahteraan subjektif masyarakat yang tercermin melalui kepuasan mereka.

Namun, relasi tersebut tidak bersifat otomatis. Dwiyanto (2015) mengingatkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan sangat dipengaruhi faktor non-teknis seperti kesiapan kelembagaan dan kualitas sumber daya manusia. Artinya, pengaruh positif SPBE terhadap kepuasan masyarakat masih perlu dibuktikan secara empiris dalam konteks spesifik, yaitu Kota Bandar Lampung.

2.5.2 Kontekstualisasi Hipotesis dalam Realitas Lokal

Rumusan hipotesis juga didasarkan pada kondisi nyata di lapangan. Data dari BPKAD Kota Bandar Lampung (2025) yang mencatat kepuasan masyarakat sebesar 83,67% menjadi titik awal penting untuk menilai kontribusi SPBE terhadap capaian tersebut. Sebaliknya, laporan Kupastuntas.co (2025) menyingkap berbagai kendala elektronifikasi yang menunjukkan sisi problematis dari implementasi. Kedua fakta ini menghadirkan ruang pengujian kritis mengenai sejauh mana SPBE benar-benar memberi dampak pada kepuasan warga.

Penelitian sebelumnya di Lampung, seperti yang dilakukan Khaidarmansyah dan Saifuddin (2023) serta Fitri dkk. (2024), menunjukkan bahwa meskipun SPBE telah diterapkan, hambatan berupa kesenjangan kapasitas SDM dan lemahnya koordinasi antar-OPD masih signifikan. Temuan Syafrianti dkk. (2024) tentang resistensi budaya di kalangan aparatur mempertegas kerumitan hubungan antara SPBE dan kepuasan masyarakat. Kondisi inilah yang menegaskan pentingnya pengujian hipotesis secara empiris.

Hipotesis alternatif (H1) dalam penelitian ini bertujuan membuktikan bahwa, meskipun ada berbagai tantangan, manfaat pelayanan digital seperti berkurangnya waktu tunggu, penyederhanaan prosedur, dan peningkatan transparansi benar-benar dirasakan masyarakat Kota Bandar Lampung. Aplikasi *“Lampung-In”* yang dirilis Diskominfo (2025) dihipotesiskan menjadi salah satu faktor yang meningkatkan aksesibilitas layanan publik.

2.5.3 Hipotesis Nol (H0) sebagai Bagian Kritis dari Pengujian Ilmiah

Sebagai bagian penting dalam metode ilmiah, hipotesis nol (H0) dirumuskan sebagai penyangkalan terhadap H1, yakni bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital (SPBE) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bandar Lampung. Perumusan H0 ini mencerminkan sikap skeptis ilmiah yang wajib dihadirkan dalam penelitian.

Penerimaan H0 dapat ditafsirkan dalam beberapa kemungkinan. Pertama, implementasi **SPBE** mungkin masih berada pada tahap awal atau bersifat superficial sehingga manfaatnya belum dirasakan nyata oleh masyarakat. Kedua, ada kemungkinan faktor lain yang lebih dominan memengaruhi kepuasan, misalnya kualitas interaksi tatap muka antara petugas dan warga, atau faktor eksternal seperti kondisi ekonomi. Ketiga, sebagaimana diuraikan Lindquist (2022), kegagalan sistem digital dalam memberikan dampak sering kali bersumber pada masalah mendasar seperti lemahnya infrastruktur dan keterpaduan data, yang justru menimbulkan frustrasi baru bagi pengguna.

Untuk memperjelas perumusan hipotesis dalam penelitian kuantitatif ini, hubungan antara teori, kondisi empiris lokal, dan hipotesis disajikan dalam bentuk tabel. Penyajian dalam tabel mempermudah peneliti maupun pembaca dalam melihat dasar argumentasi ilmiah yang melandasi rumusan hipotesis.

Tabel 2.5 Dasar Teoretis, Konsektualisasi, dan Rumusan Hipotesis Penelitian

Aspek	Keterangan
Dasar Teoretis	• Teori <i>New Public Service</i> (Denhardt & Denhardt, 2015) menempatkan warga sebagai pusat pelayanan publik. • Digital democracy (Hacker & van Dijk, 2000) menekankan fungsi teknologi dalam memperluas partisipasi dan kepuasan. • Dwiyanto (2015) menegaskan bahwa keberhasilan inovasi layanan publik juga ditentukan oleh kesiapan kelembagaan dan kualitas SDM.
Konsektualisasi Lokal	• Data BPKAD (2025): tingkat kepuasan masyarakat 83,67%. • Kendala implementasi SPBE: infrastruktur, koordinasi antar-OPD, dan resistensi aparatur (Khaidarmansyah & Saifuddin, 2023; Fitri dkk., 2024; Syafrianti dkk., 2024).

	Aplikasi Lampung-In (Diskominfo, 2025) diharapkan menjadi faktor peningkatan aksesibilitas.
Hipotesis Alternatif (H1)	Implementasi pelayanan publik berbasis digital (SPBE) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandar Lampung.
Hipotesis Nol (H0)	Implementasi pelayanan publik berbasis digital (SPBE) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandar Lampung.

Tabel di atas memperlihatkan bagaimana perumusan hipotesis penelitian ini tidak hanya berangkat dari teori abstrak, melainkan juga dipertegas melalui realitas lokal yang relevan. Dengan demikian, pengujian hipotesis akan memberikan gambaran yang lebih empiris mengenai keterkaitan antara SPBE dan tingkat kepuasan masyarakat di Kota Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Fitri, A. A., Ridlwan, Z., & Natamiharja, R. (2024). Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung dengan prinsip good governance. *UNES Law Review*, 6(3), 8412–8424.
- Hacker, K. L., & van Dijk, J. (2000). *Digital democracy: Issues of theory and practice* (K. L. Hacker & J. van Dijk (eds.)). Sage.
- Indonesia, R. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Khaidarmansyah, K., & Saifuddin, R. (2022). Optimalisasi Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Provinsi Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(1), 85–95.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kupastuntas. (2025). *BI: Ada 3 kendala pengembangan elektronifikasi transaksi Pemda di Lampung*. <https://www.kupastuntas.co>
- Lampung, 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>
- Lampung, B. P. S. K. B. (2024). *Kota Bandar Lampung dalam angka 2024*. BPS Kota Bandar Lampung. <https://bandarlampungkota.bps.go.id>
- Lindquist, E. A., & Huse, I. (2017). Accountability and monitoring government in the digital era: Promise, realism and research for digital-era governance. *Canadian Public Administration*, 60(4), 627–656. <https://doi.org/10.1111/capa.12227>
- 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. *Komsopol*, 5(1), 1–8.

Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Free Press.