

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN PUBLIK DAN  
KONTRIBUSINYA TERHADAP PENCAPAIAN SDGS DI SEKTOR  
INDUSTRI, INOVASI, DAN INFRASTRUKTUR DI LAMPUNG TIMUR**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**NISRINA LATHYFA MAHARANI  
NPM 2416041071**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDARLAMPUNG  
2025**

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tinjauan Terdahulu

Peneliti melakukan peninjauan terhadap beberapa penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya untuk dijadikan referensi dan memperdalam kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini yang disajikan dalam tabel sebagai berikut.

| No. | Nama dan Tahun Peneliti | Judul Penelitian                                               | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Ferawati, 2025          | Implementasi E-Governance dalam Perencanaan Pembangunan Daerah | Implementasi sistem e-planning di Provinsi Lampung melalui aplikasi SIPPKD sangat membantu percepatan informasi dan koordinasi dalam perencanaan pembangunan daerah. Sistem ini memudahkan masyarakat, terutama kepala desa, untuk memberikan usulan secara cepat dan terintegrasi. Selain itu, Bappeda Provinsi Lampung menyediakan bimbingan teknis dan sosialisai melalui Youtube dan Website untuk memperkuat pemahaman pengguna di Kabupaten/Kota. |
| 2.  | Aseng Yulanda           | Transformasi Digital: Meningkatkan                             | Administrasi publik memainkan peran penting dalam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|  |                        |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | &M.<br>Fachri<br>Adnan | Efisiensi Pelayanan<br>Publik Ditinjau dari<br>Perspektif<br>Administrasi Publik | meningkatkan efisiensi<br>pelayanan publik di era<br>transformasi digital. Proses<br>internal administrasi publik<br>seperti pengarsipan, komunikasi,<br>dan pengelolaan data dapat<br>dipercepat, mengurangi<br>birokrasi, dan meningkatkan<br>aksesibilitas layanan publik. Hal<br>ini akan memastikan bahwa<br>layanan yang diberikan sesuai<br>dengan kebutuhan masyarakat<br>dan bahwa sistem digital yang<br>digunakan bekerja dengan baik<br>dan memberikan manfaat terbaik<br>bagi masyarakat. |
|--|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tinjauan literatur penelitian berjudul "Implementasi Transformasi Digital Layanan Publik dan Kontribusinya terhadap Pencapaian SDGs di Sektor Industri, Inovasi, dan Infrastruktur di Lampung Timur" menemukan persamaan yang signifikan dengan dua penelitian sebelumnya: Ferawati (2025) tentang implementasi e-governance dalam perencanaan pembangunan daerah di Provinsi Lampung dan Aseng Yulanda & M. Fachri Adnan tentang transformasi digital untuk meningkatkan e-governance. Misalnya, Ferawati mengatakan bahwa aplikasi SIPPKD memungkinkan kepala desa mengajukan usulan cepat dan bersosialisasi melalui platform digital, dan Aseng Yulanda dan M. Fachri Adnan mengatakan bahwa pengarsipan dan komunikasi data lebih cepat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana digitalisasi layanan publik di Lampung Timur dapat meningkatkan efisiensi operasional, sehingga pada akhirnya meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Ruang lingkup geografis, sektor fokus, dan orientasi tujuan penelitian ini berbeda dari kedua penelitian tersebut. Ferawati (2025) lebih berfokus pada pelaksanaan e-planning secara keseluruhan di Provinsi Lampung, dengan fokus pada koordinasi perencanaan pembangunan daerah melalui bimbingan teknis dan platform seperti YouTube. Namun, dia tidak secara khusus membahas pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) atau sektor industri, inovasi, dan infrastruktur. Aseng Yulanda dan M. Fachri Adnan, di sisi lain, menggunakan pendekatan umum dari sudut pandang administrasi publik nasional. Pendekatan ini membahas efisiensi internal seperti pengelolaan data tanpa konteks lokal atau hubungan langsung dengan SDGs, sehingga lebih bersifat teoritis daripada tindakan praktis di tingkat kabupaten. Sebaliknya, penelitian ini lebih fokus pada Lampung Timur sebagai daerah otonom, meninjau transformasi digital layanan publik seperti e-government. Perubahan ini berdampak langsung pada SDG 9 (Industri, Inovasi, dan Infrastruktur), termasuk indikator seperti peningkatan inovasi teknologi dan akses infrastruktur.

## **2.2 Pengertian Transformasi Digital Layanan Publik**

Transformasi digital adalah perubahan mendalam dan strategis dalam organisasi yang menggunakan teknologi digital untuk menciptakan nilai baru, meningkatkan kinerja, dan efektivitas. Namun, transformasi digital sering disalahartikan hanya sebagai proses digitalisasi dokumen fisik menjadi format digital. Proses penting dalam penyediaan layanan pemerintahan disebut transformasi digital layanan publik. Proses ini mencakup penggabungan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam seluruh aspek operasional organisasi publik dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, inklusi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Westerman et al. (2014), transformasi digital berarti "penggunaan teknologi digital untuk secara radikal meningkatkan kinerja atau jangkauan proses bisnis." Dalam konteks layanan publik, ini berarti beralih dari model birokrasi konvensional berbasis kertas ke platform digital seperti aplikasi mobile, portal web, dan sistem

berbasis data besar, yang memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Transformasi digital dalam layanan publik termasuk digitalisasi proses administratif (seperti e-perizinan dan e-filing), otomatisasi layanan penting (seperti registrasi kependudukan online), dan pengembangan infrastruktur digital untuk mendukung sektor industri, inovasi, dan infrastruktur.

## **2.3 Landasan Teori Hierarkis**

### **2.3.1 *Teori Transformasi Digital dan Pembangunan Berkelanjutan***

teori transformasi digital yang diciptakan oleh Westerman et al. (2014), digunakan dalam penelitian ini. Teori ini menganggap transformasi digital sebagai perubahan penting dalam organisasi dan masyarakat yang dihasilkan melalui integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menghasilkan nilai baru, efisiensi, dan inklusi. Teori ini luas dan abstrak, menekankan bahwa digitalisasi adalah pendorong evolusi sosial-ekonomi yang sesuai dengan Agenda 2030 PBB untuk pembangunan berkelanjutan (United Nations, 2015). *Grand theory* ini mengaitkan transformasi digital dengan tujuan global seperti SDG 9, yang mendorong pertumbuhan inklusif dan mengurangi kesenjangan digital (*digital divide*). Teori ini memberikan fondasi filosofis untuk gagasan bahwa pelaksanaan layanan publik digital di wilayah seperti Lampung Timur dapat berkontribusi pada visi global pembangunan, dengan asumsi bahwa teknologi dapat memicu perubahan sistemik di luar batas geografis.

### **2.3.2 *Model Adopsi Teknologi dan Efisiensi Administrasi Publik***

Model Penerimaan Teknologi (TAM), yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM menjelaskan hal-hal yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu atau organisasi, seperti persepsi kegunaan (kegunaan yang dirasakan) dan persepsi kemudahan (kemudahan penggunaan). Teori ini lebih khusus daripada grand theory karena berfokus pada bagaimana administrasi publik menerima e-

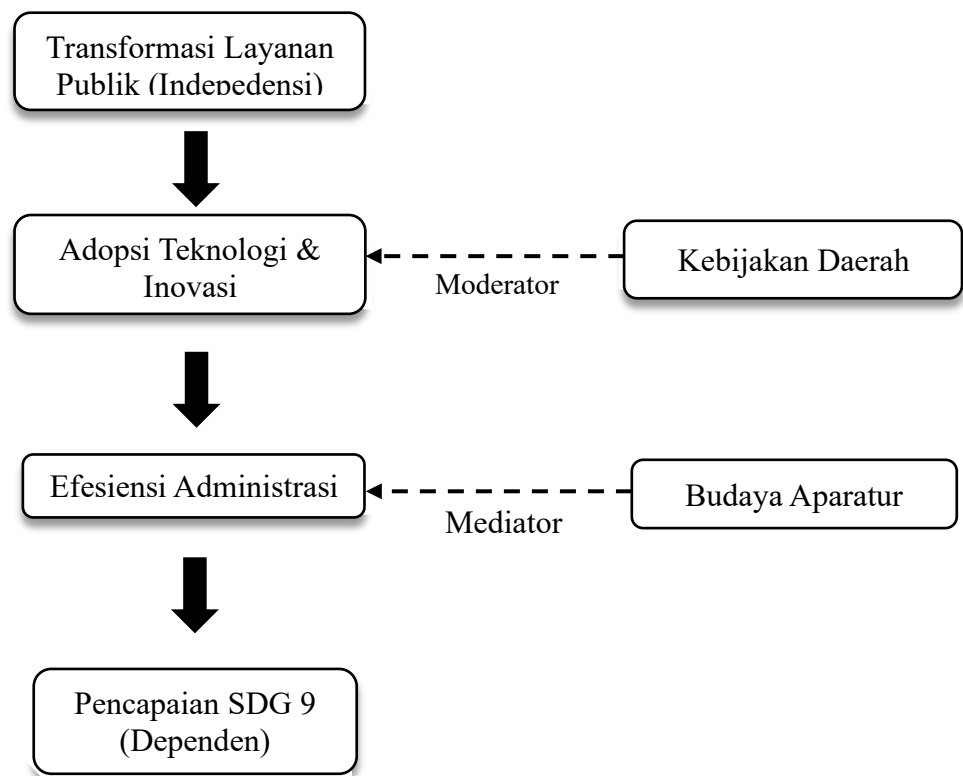
government dan bagaimana proses seperti perizinan industri dan monitoring infrastruktur dapat lebih efisien dengan menggunakan platform digital. Selain itu, Hartley (2005) mengembangkan Middle-Range Theory of Public Sector Innovation, yang menekankan bagaimana inovasi digital di sektor publik, seperti aplikasi e-planning atau sistem pengawasan real-time, dapat mengurangi birokrasi, meningkatkan transparansi, dan mendorong kolaborasi antar stakeholder. Penelitian ini menggunakan teori inovasi publik dari TAM untuk menganalisis bagaimana implementasi digital di Lampung Timur memengaruhi kontribusi terhadap SDG 9 melalui peningkatan aksesibilitas layanan bagi UKM dan optimalisasi infrastruktur daerah.

### **2.3.3 *Integrasi Digital Layanan Publik dengan SDGs di Konteks Lokal***

Kerangka ini disesuaikan dengan model e-Government Maturity Model yang dibuat oleh Gartner (2000) dan dikaitkan langsung dengan indikator SDG 9 seperti kualitas infrastruktur, rasio akses internet, dan tingkat inovasi R&D. Teori terapan ini bersifat kontekstual dan empiris, dan berfokus pada implementasi khusus transformasi digital layanan publik di Lampung Timur. Contoh implementasi ini termasuk pengembangan aplikasi e-perizinan untuk sektor industri, seperti perizinan pabrik atau usaha berbasis inovasi, dan sistem informasi geografis untuk melacak infrastruktur jalan dan energi terbarukan. Teori yang diterapkan ini menekankan kontribusi nyata terhadap pencapaian SDGs. Digitalisasi dapat mengukur dampak melalui indikator lokal seperti penurunan waktu proses layanan dari 30 hari menjadi 7 hari, peningkatan partisipasi UKM dalam inovasi digital, dan pengurangan emisi karbon melalui infrastruktur pintar. Oleh karena itu, teori ini memberikan alat analisis operasional untuk mengevaluasi keberhasilan inisiatif seperti Inisiatif Kota Pintar di Lampung Timur, yang selaras dengan target nasional Indonesia Digital 2045, dan mengidentifikasi masalah seperti kekurangan infrastruktur broadband di daerah pedesaan.

## 2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini menjelaskan bagaimana transformasi digital layanan publik di Kabupaten Lampung Timur berkorelasi dengan kontribusinya terhadap pencapaian SDG 9 (Industri, Inovasi, dan Infrastruktur) sebagai variabel dependen. Kekuatan hubungan dipengaruhi oleh tingkat adopsi teknologi, inovasi, dan kebijakan daerah, serta budaya aparatur. Oleh karena itu, semakin banyak transformasi digital yang diterapkan dalam pelayanan publik, semakin banyak kontribusinya terhadap industri, inovasi, dan infrastruktur yang mendukung pembangunan berkelanjutan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public Money & Management*, 25(1), 27-34.
- Rojabi, M. A., & Publsiher, A. R. (2025). Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik. Afdan Rojabi Publisher.
- United Nations. (2015). Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development.
- Westerman, G., Calm  jane, C., Bonnet, D., Reinart, P., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Review Press.
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi digital: Meningkatkan efisiensi pelayanan publik ditinjau dari perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 103-110.