**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* TERHADAP KEPUASAN**

**MASYARAKAT PADA PELAYANAN ADMINISTRASI**

**PADA KECAMATAN SUKABUMI KOTA BANDARLAMPUNG**

TUGAS METODE PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

Oleh

Azka Faris Hudia

(2416041085)

Reguler C



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ada agar peneliti dapat melihat perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu, juga diharapkan dalam penelitian ini dapat diperhatikan mengenai kekurangan dan kelebihan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan.

* Pertama Skripsi yang diteliti oleh Ramadhanti (2019) dengan judul : “**Sistem Informasi *E-Service* pada PT. Indonesia Port Corporation Terminal Petikemas (Persero) Area Panjang Kota Bandar Lampung**”.

Berdasarkan tujuan penelitiannya, Andini berfokus untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan sistem informasi manajemen e-service di PT. IPC Petikemas Area Panjang serta faktor-faktor yang mendukung keberhasilannya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari empat indikator pelaksanaan sistem informasi manajemen, tiga indikator sudah berjalan optimal (informasi, konsep sistem, serta konsep organisasi dan manajemen). Namun, terdapat satu indikator yang masih lemah, yaitu **sumber daya manusia** sebagai pengolah informasi, yang dinilai belum maksimal. Faktor pendukung keberhasilan e-service adalah terciptanya layanan yang cepat, efisien, real-time, biaya lebih hemat, serta adanya kemudahan monitoring transaksi.

Dari temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun implementasi e-service di PT. IPC Petikemas Area Panjang sudah memberikan dampak positif dalam efisiensi dan pelayanan publik, masih terdapat kesenjangan pada kualitas SDM yang menjadi faktor penghambat. Posisi penelitian ini mengisi gap yang belum banyak dibahas, yakni mengenai peran sumber daya manusia dalam mendukung sistem informasi e-service di BUMN bidang pelabuhan.

* Kedua skripsi yang diteliti oleh Sakinah (2022) dengan judul : **“Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan *e*-KTP pada UPT Dukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”.**

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan e-government dalam pelayanan *e-*KTP serta faktor penghambatnya. Metodenya deskriptif kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di UPT Dukcapil Mandau dinilai belum efektif. Hambatan utamanya adalah rendahnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan website layanan e-KTP, kurangnya sosialisasi dari pegawai, serta ketiadaan fasilitas komputer yang dapat digunakan masyarakat saat mengurus secara online. Akibatnya, masyarakat cenderung lebih memilih pelayanan manual dibandingkan digital.

Posisi penelitian ini penting karena menyoroti kesenjangan antara kebijakan penerapan *e-government* dengan realitas di tingkat daerah. Gap penelitian yang diisi oleh Tara adalah terkait faktor sosial dan kultural masyarakat (literasi digital rendah, minim sosialisasi, keterbatasan sarana) yang sering kali diabaikan dalam studi *e-government*, padahal aspek ini menentukan keberhasilan implementasi kebijakan berbasis teknologi.

* Terakhir artikel yang dibuat oleh Hanim dkk. (2024) yang berjudul:

“**Dampak Implementasi *E-Government* Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya”**.

Artikel ini meneliti dampak implementasi *e-government* terhadap kepuasan publik di Desa Sukajaya, Sumedang. Metodenya kualitatif deskriptif berbasis studi literatur, dengan kerangka teori *Digital Government* (Fröhlich et al., 2018). Fokus penelitian pada keterbukaan informasi, kualitas layanan publik, serta transparansi-akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan *e-government* di Sukajaya meningkatkan kepuasan masyarakat melalui layanan digital seperti website desa, aplikasi WhatsApp dengan *QR Code*, dan tanda tangan elektronik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercatat 82,19 poin dari target 85 (96,69%).

Namun, implementasi masih menghadapi hambatan berupa integrasi layanan yang belum menyeluruh, rendahnya literasi digital, dan keterbatasan partisipasi masyarakat. Penelitian ini mengisi gap pada studi *e-government* di level desa, dengan menekankan peran SDM lokal, partisipasi masyarakat, dan kesiapan infrastruktur sebagai faktor kunci keberhasilan. Kontribusinya terletak pada analisis detail tentang hubungan antara transformasi digital desa dan tingkat kepuasan publik.

Dari ketiga penelitian tersebut, Penelitian Ramadhanti (2019) menekankan hambatan pada SDM aparatur, Sakinah (2022) menyoroti rendahnya literasi digital masyarakat dan kurang sosialisasi, sedangkan Hanim dkk. (2024) menunjukkan *e-government* mampu meningkatkan kepuasan publik, namun masih terkendala integrasi layanan dan partisipasi masyarakat. Artinya, penelitian terdahulu cenderung melihat aspek keberhasilan *e-government* secara terpisah: dari sisi aparatur, masyarakat, atau kepuasan layanan.

Dari sini terlihat research gap bahwa belum banyak kajian yang menelaah secara integratif hubungan antara kapasitas SDM, kesiapan masyarakat, dan kepuasan publik. Penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji bagaimana ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan memengaruhi efektivitas implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama Peneliti | Judul (sumber) | Objek Material | Objek Formal |
| 1 | Andini Ramadhanti (2019) | Sistem Informasi E-Service pada PT. Indonesia Port Corporation Terminal Petikemas (Persero) Area Panjang Kota Bandar Lampung.   | *E-Service* / sistem informasi e-service pada PT. IPC TPK Area Panjang. | Pelaksanaan sistem informasi manajemen *e-service* (indikator pelaksanaan dan faktor pendukung keberhasilan). |
| 2 | Tara Sakinah (2022) | Penerapan *E-Governmen*t Dalam Pelayanan E-KTP pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.   | Pelayanan e-KTP di Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan & Catatan Sipil Kecamatan Mandau. | Penerapan *e-governmen*t dalam pelayanan e-KTP (pelaksanaan dan hambatan/faktor pengaruh). |
| 3 | Rokhi Nur Hamim, dkk. (2024) | Dampak Implementasi *E-Government* Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya.   | Pelayanan publik di Desa Sukajaya (website, layanan digital seperti WhatsApp/QR, e-SAKIP). | Dampak implementasi *e-government* terhadap kepuasan masyarakat (aksesibilitas, efisiensi, integrasi layanan). |

**2.2 Landasan Teori**

Kajian Teori

Pada penelitian ini, kerangka teori dasar dibentuk berdasarkan dua model utama yang sesuai dengan isu pengaruh implementasi *e-government* terhadap tingkat kepuasan warga dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung. Metode kualitatif yang diterapkan memungkinkan penelusuran yang lebih dalam terhadap pandangan dan pengalaman pribadi masyarakat, sehingga kedua teori ini tidak hanya berfungsi sebagai alat analisis konseptual tetapi juga fondasi untuk menafsirkan hasil wawancara serta pengamatan. Model pertama adalah NPM (*New Public Management*) yang membahas pentingnya efisiensi, akuntabilitas, serta orientasi pada pelanggan, lalu ada Technology *Acceptance Model* (TAM), yang membahas penerimaan teknologi, sementara model ketiga adalah SERVQUAL, yang menilai mutu pelayanan. Kedua model ini saling mendukung dalam memeriksa bagaimana penerapan e-government mempengaruhi kepuasan pengguna melalui elemen teknologi dan aspek layanan.

1. ***New Public Management* (NPM) (Grand Theory)**

*New Public Management* (NPM), yang dipopulerkan oleh Christopher Hood (1991), merupakan paradigma reformasi sektor publik yang menekankan pada penerapan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke dalam birokrasi pemerintahan. NPM berfokus pada efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan orientasi pada pelanggan (*citizen as customer*). Intinya, pelayanan publik tidak lagi semata-mata dipandang sebagai kewajiban administratif, melainkan harus dilihat sebagai layanan yang harus memenuhi standar kualitas, kepuasan, dan responsivitas warga. Prinsip-prinsip NPM seperti transparansi, desentralisasi, serta penggunaan teknologi informasi menjadi strategi utama untuk memperbaiki kinerja administrasi publik.

Perkembangan teori ini menunjukkan bahwa NPM menjadi dasar munculnya gagasan tata kelola digital dan *e-government*. Awalnya dikembangkan sebagai kritik terhadap birokrasi tradisional Weberian yang lamban dan kaku, NPM kemudian menekankan perlunya reformasi pelayanan publik dengan mengadopsi teknologi modern, memperkuat kompetisi sehat dalam pelayanan, dan menjadikan warga sebagai pusat perhatian layanan. Dengan begitu, transformasi digital melalui *e-government* dipandang sebagai salah satu wujud nyata penerapan NPM.

Dalam konteks penelitian ini, NPM menjadi landasan utama untuk menganalisis bagaimana penerapan *e-government* di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung, dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi publik. Melalui perspektif NPM, penerapan *e-government* tidak hanya dilihat sebagai adopsi teknologi, tetapi juga sebagai instrumen reformasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi, mengurangi beban birokrasi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai “pelanggan” utama dari layanan pemerintah daerah.

1. ***Technology Acceptance Model* (TAM) (Middle Theory)**

*Technology Acceptance Model* (TAM), yang diperkenalkan oleh Davis (1989), adalah kerangka konseptual yang menguraikan elemen-elemen yang memengaruhi penerimaan serta pemanfaatan teknologi informasi oleh pengguna individu. Kerangka ini menyoroti dua elemen kunci: *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan), yakni tingkat keyakinan pengguna bahwa teknologi akan memperbaiki performa mereka, dan *perceived ease of use* (kemudahan yang dirasakan), yaitu anggapan bahwa teknologi tersebut bisa dioperasikan tanpa memerlukan upaya berlebih. TAM mengemukakan bahwa kedua elemen ini secara esensial membentuk sikap pengguna terhadap teknologi, yang selanjutnya membentuk intensi perilaku untuk mengadopsinya serta tingkat kepuasan secara umum.

Dalam ruang lingkup penelitian ini, TAM sangat tepat untuk menelaah dampak penerapan e-government terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukabumi. *E-government*, yang merupakan aplikasi teknologi informasi dalam pelayanan administrasi seperti pengelolaan surat keterangan domisili atau akta kelahiran melalui platform daring, dapat dianalisis menggunakan TAM guna memahami bagaimana manfaat yang dirasakan contohnya, pemangkasan waktu dan ongkos administrasi mampu meningkatkan kepuasan warga. Selain itu, kemudahan penggunaan, seperti desain aplikasi yang ramah pengguna dan ketersediaan akses via perangkat genggam, dapat mengatasi kendala bagi penduduk dengan tingkat pemahaman digital yang terbatas. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini memungkinkan penggalian cerita mendalam dari narasumber terkait persepsi tersebut, sehingga menyingkap kontribusi faktor TAM dalam memperkuat atau melemahkan kepuasan pada pelayanan administrasi di tingkat lokal Bandar Lampung.

1. ***SERVQUAL (Applied Theory)***

Model SERVQUAL, yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), adalah alat pengukuran kualitas pelayanan yang membandingkan antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi nyata terhadap layanan yang diperoleh. Model ini melibatkan lima dimensi pokok: *tangibles* (tampilan fisik dan infrastruktur), *reliability* (kapasitas untuk menyajikan layanan yang tepat dan konsisten), *responsiveness* (kesiapan memberikan bantuan secara cepat kepada pelanggan), *assurance* (pengetahuan serta sikap sopan staf yang menimbulkan rasa percaya), dan *empathy* (perhatian khusus terhadap keperluan pelanggan). SERVQUAL menegaskan bahwa mutu pelayanan yang optimal muncul ketika persepsi melampaui ekspektasi, yang akhirnya berdampak pada kepuasan dan kesetiaan pengguna.

Penerapan SERVQUAL dalam penelitian ini secara langsung berhubungan dengan topik pengaruh *e-government* terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi. Di Kecamatan Sukabumi, implementasi *e-government* dapat dinilai melalui dimensi-dimensi tersebut; sebagai contoh, reliability diwujudkan dalam kestabilan sistem digital yang menghindari kesalahan informasi administrasi, sedangkan *responsiveness* tercermin dari percepatan proses daring yang meminimalkan antrean konvensional. Pendekatan kualitatif memudahkan penelitian untuk mengungkap perbedaan antara harapan masyarakat seperti pelayanan yang merata dan terjamin dengan kenyataan penerapan e-*government*, sehingga menjelaskan bagaimana dimensi SERVQUAL menjadi perantara kepuasan dalam situasi pelayanan publik setempat.

Ini sangat sesuai di wilayah seperti Bandar Lampung, di mana isu infrastruktur digital berpotensi mempengaruhi persepsi *tangibles* dan *assurance*.

**2.3 Kerangka Pikir**

Kerangka berpikir menurut Syahputri dkk. (2023), merupakan susunan pemikiran yang sistematis yang menunjukkan keterkaitan antara teori, konsep, dan variabel penelitian, sehingga menjadi pijakan dalam merumuskan hipotesis serta menentukan arah penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, kerangka berpikir dipakai untuk menjelaskan bagaimana penerapan e-*government* berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung. Dengan demikian, kerangka ini bukan sekadar menunjukkan hubungan linear antara variabel, tetapi juga menjadi pedoman analisis yang bersifat interpretatif. Secara umum, penerapan *e-government* merupakan jawaban atas tuntutan zaman yang menekankan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Akan tetapi, realitas di Kecamatan Sukabumi memperlihatkan bahwa meskipun sistem layanan digital telah tersedia, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai hambatan. Beberapa masalah yang muncul antara lain keterlambatan penerbitan dokumen, keterbatasan literasi digital di kalangan masyarakat, serta kualitas pelayanan aparatur yang belum merata. Situasi ini menandakan adanya kesenjangan antara harapan ideal dari kebijakan *e-government* dengan kenyataan implementasinya di lapangan.

Hubungan antara kebijakan e-*government* dan kepuasan masyarakat dianalisis menggunakan tiga kerangka teoretis utama. Pertama *New Public Management* (NPM) yang Kedua, *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menegaskan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan digital dipengaruhi oleh sejauh mana mereka merasakan manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaannya (*perceived ease of use*). Ketiga, teori SERVQUAL yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan aspek fisik (*tangibles*).

Perkembangan Teknologi Informasi mendorong pemerintah mengadopsi e-government untuk mewujudkan pelayanan public yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Di kecamatan Sukabumi, Kota Bandarlampung telah tersedia layanan administrasi berbasis digital, namun masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat.

Pelayanan Administrasi masih menghadapi kendala berupa keterlambatan penerbitan dokumen, rendahnya literasi digital, serta kualitas aparatur yang belum optimal.

* NPM: Orientasi efisiensi, akuntabilitas, dan citizen satisfaction dalam pelayanan publik.
* TAM: Persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan.
* SERVQUAL: Dimensi kualitas layanan yaitu,

Faktor pendukung penerapan e-government dianalisis menggunakan:

Mewujudkan Pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, transparan, serta sesuai harapan masyrakat.

Dengan adanya kerangka pemikiran di atas, penelitian ini diarahkan untuk menelaah secara lebih dalam bagaimana penerapan *e-government* memengaruhi kepuasan masyarakat, baik dari sisi kemanfaatan teknologi maupun kualitas layanan yang diberikan. Secara konseptual, semakin tinggi tingkat penerimaan masyarakat terhadap *e-government* serta semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, maka kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukabumi juga akan semakin meningkat.

**DAFPUS**

Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin. (2024). Dampak implementasi e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review, 1*(3), 1–16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, *67*(4), 114.

Ramadhanti, A. (2019). *Sistem informasi e-service pada PT. Indonesia Port Corporation Terminal Petikemas (Persero) area Panjang Kota Bandar Lampung* (Skripsi). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Sakinah, T. (2022). *Penerapan e-government dalam pelayanan e-KTP pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis* (Skripsi). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau.

Silva, P. (2015). Davis' technology acceptance model (TAM)(1989). *Information seeking behavior and technology adoption: Theories and trends*, 205-219.

Syahputri, A. Z., Della Fallenia, F., & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. TARBIYAH: *Journal of Educational Science and Teaching*, 2(1), 160-166.