**PENGARUH KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT DAN KETERLIBATAN MASYARAKAT TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN PROVINSI LAMPUNG**

**Tugas Metode Penelitian Administrasi Publik**

**Oleh**

**HAULIFIA BUNGA PINATA**

**2416041107**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**II. TNJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai salah satu cara untuk memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan kesamaan dalam judul penelitian. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian peneliti.

**Tabel. 2.1 Penelitian Terdahulu**

| No. | Judul Penelitian | Peneliti (Tahun) | Metode & Temuan Utama |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | “Kesiapan Pemerintah Desa dalam Penerapan Smart Village di Provinsi Lampung Tahun 2021” | Kurniawan, B. (2022) | Penelitian ini menggunakan kajian kualitatif terhadap implementasi program Smart Village. Hasilnya menunjukkan bahwa dukungan eksternal (pemprov/provinsi, pemkab) dan pelatihan telah dilakukan, tetapi kesiapandesa belum merata[[1]](https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/10504/1/SKRIPSI%20MUHAMAD%20APID%20-%201902030011%20-%20HTN.pdf#:~:text=1,yang%20terlibat%20dalam%20program%20ini). Banyak desa belum siap karena keterbatasan SDM yang kompeten dan kurangnya sosialisasi program, sehingga antusias masyarakat masih rendah. |
| 2 | “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Penggunaan Smart Government di Kabupaten Lampung Selatan” | Anjarbati, N., & Pribadi, U. (2022) | Penelitian kuantitatif ini menguji pengaruh tiga dimensi kualitas (sistem, informasi, layanan) terhadap penggunaan Smart Government (aplikasi PAKe-Oli). Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas sistem, informasi, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Smart Government di Lampung Selatan tahun 2021[[2]](https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/937#:~:text=quality%2C%20information%20quality%20and%20quality,smart%20government%20positively%20and%20significantly). Artinya, semakin baik kualitas setiap dimensi tersebut, semakin tinggi tingkat adopsi layanan pemerintahan digital oleh masyarakat. |
| 3 | “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara” | Domas, O., Y. (2022) | Penelitian kualitatif ini mengevaluasi efektivitas layanan administrasi kependudukan daring di Lampung Utara. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis online telah terlaksana secara efektif dengan dukungan kinerja ASN yang baik[[3]](https://repository.radenintan.ac.id/19436/1/SKRIPSI%20%20BAB%201%20%26%20BAB%205.pdf#:~:text=Hasil%20penelitian%20ini%20menunjukkan%20bahwa,Sipil%20Kementerian%20Dalam%20Negeri%20Republik). Adaptasi kebijakan (misalnya Permendagri 7/2019) dan kebiasaan baru pasca-COVID memungkinkan peningkatan kuantitas dan mutu layanan (keakuratan, kecepatan, keterbukaan). ASN menyesuaikan diri dengan teknologi, sehingga banyak pengajuan layanan (misalnya KTP-el) dapat diselesaikan secara akurat dan tepat waktu[[3]](https://repository.radenintan.ac.id/19436/1/SKRIPSI%20%20BAB%201%20%26%20BAB%205.pdf#:~:text=Hasil%20penelitian%20ini%20menunjukkan%20bahwa,Sipil%20Kementerian%20Dalam%20Negeri%20Republik). |
| 4 | “Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung” | Monica., Yuzas, E., Malik. (2022) | Penelitian kualitatif di DPMPTSP Provinsi Lampung ini mengkaji efektivitas penerbitan izin usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan belum berjalan optimal[[4]](https://repository.ubl.ac.id/895/#:~:text=penelitian%20ini%20adalah%20studi%20kepustakaan%2C,usaha%2C%20kurangnya%20jaminan%20kerja%20antara). Beberapa kendala utama adalah keterlambatan proses penyelesaian izin (waktu tidak tepat), kurangnya informasi kepada pemohon ketika terjadi hambatan, lemahnya koordinasi antar petugas, dan rendahnya respons terhadap pemohon[[4]](https://repository.ubl.ac.id/895/#:~:text=penelitian%20ini%20adalah%20studi%20kepustakaan%2C,usaha%2C%20kurangnya%20jaminan%20kerja%20antara). Pemerintah daerah telah menindaklanjuti dengan kebijakan bebas biaya perizinan dan peningkatan sarana/prasarana, namun efektivitas prosedur dan kepuasan pemohon masih perlu ditingkatkan. |

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025*

**2.2 *Electronic Government***

**2.2.1 Definisi *E-government***

Istilah *e-Government* atau *Electronic Government* merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Menurut Indrayani (2020), “*E-Government* (*Electronic government*) merupakan salah satu bentuk penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dirinya sendiri guna meningkatkan kualitas layanan agar menjadi lebih efisien dan efektif”. Dengan kata lain, *e-Government* adalah transformasi proses pemerintahan konvensional menjadi layanan berbasis elektronik untuk meningkatkan mutu layanan publik.

**2.2.2 Jenis-Jenis *E-Government***

1. E-Government terdiri atas beberapa model atau jenis menurut arus komunikasinya.  
   *Government-to-Citizen (G2C)*: Pelayanan digital yang langsung menghubungkan pemerintah dengan warga. G2C bertujuan memperbaiki interaksi dengan masyarakat, memudahkan akses publik ke informasi dan layanan pemerintahan. Contoh: portal layanan online pemerintahan kota atau aplikasi untuk pengaduan publik[[5]](https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jplan/article/view/146/97#:~:text=1%29%20G2C%20,hari).
2. *Government-to-Business (G2B)****:*** Layanan elektronik untuk bisnis dan dunia usaha. G2B mempermudah perusahaan berinteraksi dengan pemerintah (perizinan, regulasi, informasi ekonomi), sehingga menciptakan lingkungan bisnis kondusif. Contohnya adalah sistem perizinan online bagi pengusaha.
3. *Government-to-Government (G2G):* Sistem internal antar lembaga pemerintah. G2G ditujukan untuk integrasi data dan koordinasi antar-instansi (pemerintah pusat, daerah, dan antar kementerian), guna menyelaraskan administrasi pemerintahan dan kebijakan lintas lembaga[[6]](https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jplan/article/view/146/97#:~:text=3%29%20G2G%20,pemerintah%20setiap%20harinya%20tidak%20hanya).
4. *Government-to-Employee (G2E)***:** Layanan yang menghubungkan pemerintah dengan pegawainya. G2E mencakup sistem manajemen SDM, pelatihan, dan komunikasi internal instansi agar ASN dapat bekerja lebih produktif. Contoh: portal pegawai untuk absensi elektronik atau manajemen kinerja.

**2.2.3 Tahapan *E-Government***

Implementasi *e-Government* umumnya dilakukan secara bertahap. Tahap-tahapan utama *e-Government*:

1. *Publish (Presence):* Tahap awal berupa publikasi informasi dasar di website pemerintahan (UU, regulasi, form pelayanan). Pemerintah hanya menyajikan data dan dokumen secara online.
2. *Interact*: Menyediakan komunikasi dua arah secara elektronik (misalnya situs web interaktif, email layanan publik) yang memungkinkan masyarakat memberi masukan dengan pemerintah.
3. *Transact*: Mencakup layanan transaksi online, seperti pengisian formulir, pembayaran atau pengajuan izin melalui internet. Pelayanan publik dilakukan secara elektronik penuh, memungkinkan transaksi pemerintahan non-tunai dan paperless.

Model World Bank (2002) menyebut tiga tahap tersebut secara berurutan. Model United Nations menambahkan tahap keempat yaitu *Connected* (*integrated presence*), di mana seluruh sistem e-Government antar lembaga terintegrasi penuh. Singkatnya, evolusi *e-Government* bergerak dari penyediaan informasi, menuju interaksi, transaksi, dan akhirnya integrasi layanan digital untuk efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi[[7]](https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/79342/235-246_1.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=E,interaksi%20yang%20diciptakan%20dari%20sistem).

**2.2.4 Faktor- Faktor *E-Government***

Keberhasilan *e-Government* dipengaruhi oleh berbagai faktor. Secara umum, faktor internal seperti infrastruktur TI yang memadai (jaringan dan perangkat keras lunak), kompetensi sumberdaya manusia (SDM pemerintah yang terampil TI), dan dukungan manajemen/pemimpin sangat menentukan penerapan *e-Government*. Selain itu, kebijakan dan regulasi (misalnya UU SPBE, Perpres 95/2018) harus mendukung. Faktor eksternal juga penting, seperti partisipasi masyarakat dan tingkat literasi digital masyarakat untuk memanfaatkan layanan *e-Government*. Penelitian di Lampung Selatan menekankan kualitas sistem, informasi, dan pelayanan sebagai faktor utama (variabel kualitas) dalam penerimaan *e-Government*[[2]](https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/937#:~:text=quality%2C%20information%20quality%20and%20quality,smart%20government%20positively%20and%20significantly). Demikian pula, adaptasi budaya kerja birokrasi dan kepercayaan publik dapat mempercepat penggunaan layanan elektronik. Dengan kata lain, *e-Government* akan berjalan optimal bila faktor teknologi, faktor organisasi/birokrasi, dan faktor sosial (dukungan politik, budaya, kepercayaan masyarakat) terpenuhi.

**2.2.5 Tujuan *E-Government***

Tujuan utama *e-Government* adalah meningkatkan kinerja pemerintahan. Secara khusus, *e-Government* bertujuan mempercepat dan mempermudah pelayanan publik dengan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas[[8]](https://ejurnal.teraskampus.id/index.php/bangsa/article/download/256/110/905#:~:text=terhadap%20perkembangan%20ini%20adalah%20penerapan,efisiensi%2C%20efektivitas%2C%20transparansi%2C%20dan%20kualitas). Dengan sistem elektronik, proses birokrasi dapat dipangkas birokrasi yang berbelit, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan hemat biaya. Transformasi digital juga diharapkan mendekatkan pemerintah dengan warganya, meningkatkan aksesibilitas informasi, serta menciptakan *good governance*. Indikator keberhasilan lain adalah pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan terbuka (transparan) dalam penyampaian informasi publik.

**2.3 Kinerja**

**2.3.1 Definisi Kinerja**

Secara umum, kinerja menyangkut hasil kerja seseorang atau organisasi dalam melaksanakan tugas. Nurjaya (2021) menyatakan bahwa “kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”[[9]](https://journal.stie-pembangunan.ac.id/index.php/manajerial/article/download/2355/109/#:~:text=Pengertian%20Kinerja%20Nurjaya%20,dalam%20rangka%20mewujudkan%20tujuan%20perusahaan). Artinya, kinerja menunjukkan sejauh mana hasil yang dikerjakan sesuai dengan target atau tujuan yang telah ditetapkan. Pada konteks pemerintahan, kinerja ASN dapat diukur dari output dan outcome pelayanan yang diberikan (misalnya jumlah layanan selesai, kualitas layanan, kepuasan pengguna). Selain itu, definisi lain menyebutkan kinerja sebagai kombinasi antara hasil kerja (output) dan perilaku kerja dalam menyelesaikan tugas (effort dan kompetensi)[[9]](https://journal.stie-pembangunan.ac.id/index.php/manajerial/article/download/2355/109/#:~:text=Pengertian%20Kinerja%20Nurjaya%20,dalam%20rangka%20mewujudkan%20tujuan%20perusahaan). Yang penting, pengukuran kinerja harus obyektif, berdasarkan standar yang jelas, sehingga dapat dinilai capaian target secara terukur.

**2.3.2 Indikator Kinerja**

Indikator kinerja adalah tolok ukur yang digunakan untuk menilai tingkat pencapaian kerja. Menurut Sedarmayanti (2014), **“**indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan”[[10]](https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/24421/1/198520061%20-%20Heri%20Setiawan%20Halawa%20-%20Fulltext.pdf#:~:text=sumber%20acuan%20dari%20kinerja%20pegawai,menilai%20atau%20melihat%20tingkat%20kinerja). Di sektor publik, indikator kinerja umumnya mencakup aspek kualitas, kuantitas, waktu, efisiensi, dan kepatuhan prosedur. Misalnya, indikator kinerja pelayanan publik bisa berupa tingkat kepuasan pengguna, waktu penyelesaian layanan, jumlah dokumen yang terproses, atau keterjangkauan layanan.

Dalam kerangka ASN, UU No.5/2014 tentang ASN menetapkan asas-asas penilaian kinerja seperti Profesionalisme, Proporsionalitas, Akuntabilitas, Efektif dan Efisien[[11]](https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/24421/1/198520061%20-%20Heri%20Setiawan%20Halawa%20-%20Fulltext.pdf#:~:text=asas%20Profesionalisme%2C%20Proporsional%2C%20Akuntabel%2C%20serta,Efektif%20dan%20Efesien). Dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja pegawai ASN meliputi seberapa profesional dalam menjalankan tugas, proporsional terhadap beban kerja, akuntabel dalam pertanggungjawaban, serta seberapa efektif dan efisien dalam mencapai target kerja. Indikator-indikator tersebut dipakai sebagai acuan dalam penilaian kinerja, agar penilaian lebih objektif dan berorientasi pada tujuan organisasi.

**2.4 E-Kinerja Aparatur Sipil Negara**

*E-*KinerjaASN adalah sistem pengelolaan kinerja pegawai negeri berbasis elektronik. Secara garis besar, e-Kinerja merupakan aplikasi dan basis data yang dikembangkan untuk mengukur, memantau, dan mengevaluasi kinerja ASN secara online. Sebagaimana dijelaskan oleh Rizki & Siahaan (2023), “*Program E-Kinerja ASN merupakan sistem pengawasan kinerja ASN baru menggantikan sistem manual*”[[12]](https://www.researchgate.net/publication/392920103_Implementasi_Program_Electronic_Kinerja_E-Kinerja_Aparatur_Sipil_Negara_ASN_DI_Badan_Kepegawaian_Daerah_Kabupaten_Serdang_Bedagai#:~:text=Program%20%20E,kinerja%20%20ASN%20%20baru). Dengan kata lain, e-Kinerja menggantikan cara lama (pencatatan kinerja manual) sehingga memungkinkan pengisian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan pelaporan capaian kinerja dilakukan secara daring. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penilaian kinerja[[13]](https://infobimteknasional.com/materi-bimtek/bimtek-kepegawaian/penerapan-sistem-e-kinerja-aparatur-sipil-negara-asn/#:~:text=Sistem%20E,Kinerja).

Penerapan e-Kinerja mendorong pegawai membuat dan melaporkan SKP secara berkala melalui platform tersentral. Atasan juga dapat memberi penilaian dan umpan balik langsung di sistem. Dengan adanya e-Kinerja, data kinerja pegawai menjadi terukur dan tersimpan elektronik, memudahkan audit kinerja dan pembinaan ASN. Penelitian di beberapa daerah (misalnya Kab. Serdang Bedagai) menunjukkan bahwa e-Kinerja membantu pegawai lebih bertanggung jawab, karena kinerjanya dapat dipantau secara real-time dan obyektif[[14]](https://www.researchgate.net/publication/392920103_Implementasi_Program_Electronic_Kinerja_E-Kinerja_Aparatur_Sipil_Negara_ASN_DI_Badan_Kepegawaian_Daerah_Kabupaten_Serdang_Bedagai#:~:text=match%20at%20L864%20%E2%80%9CMenuru%20t,membantu%20untuk%20menguku%20r%20kinerja).

Secara implementasi, e-Kinerja mengacu pada PermenPANRB (misalnya PermenPANRB No. 6/2022 tentang Pengelolaan Kinerja ASN) yang mensyaratkan sistem informasi kinerja. Sebagai sistem elektronik, e-Kinerja harus didukung infrastruktur TI (server, jaringan) yang andal dan pelatihan SDM agar pegawai dapat mengoperasikannya. Dengan penerapan e-Kinerja, diharapkan proses penilaian kinerja ASN menjadi lebih terstandarisasi, terintegrasi, dan transparan, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kinerja aparatur[[13]](https://infobimteknasional.com/materi-bimtek/bimtek-kepegawaian/penerapan-sistem-e-kinerja-aparatur-sipil-negara-asn/#:~:text=Sistem%20E,Kinerja)[[12]](https://www.researchgate.net/publication/392920103_Implementasi_Program_Electronic_Kinerja_E-Kinerja_Aparatur_Sipil_Negara_ASN_DI_Badan_Kepegawaian_Daerah_Kabupaten_Serdang_Bedagai#:~:text=Program%20%20E,kinerja%20%20ASN%20%20baru).

**2.5 Kerangka Pikir Penelitian**

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, kerangka pikir penelitian ini menghubungkan kualitas layanan *e-Government* dan keterlibatan masyarakat sebagai dua variabel bebas terhadap efektivitas pelayanan publik sebagai variabel terikat. Secara konseptual, dikemukakan bahwa semakin baik kualitas layanan *e-Government* (misalnya sistem yang handal dan informasi yang akurat) dan semakin tinggi partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital, maka efektivitas pelayanan publik akan meningkat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menemukan pengaruh kualitas sistem/informasi *e-Government* terhadap pemanfaatan layanan cerdas[[2]](https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/937#:~:text=quality%2C%20information%20quality%20and%20quality,smart%20government%20positively%20and%20significantly), serta pentingnya dukungan ASN dan masyarakat dalam mensukseskan layanan online. Gambar berikut menggambarkan model kerangka pikir penelitian ini (panah menunjukkan arah pengaruh):

*Gambar Model Kerangka Pikir*: Variabel *Kualitas Layanan E-Government* dan Keterlibatan Masyarakat diasumsikan secara langsung berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Publik. Penjelasan lengkap atas masing-masing variabel disajikan di atas.

Dengan demikian, penelitian ini akan menguji hipotesis bahwa kualitas layanan berbasis *e-Government* dan keterlibatan publik secara simultan mempengaruhi tingkat efektivitas pelayanan publik di Pemerintahan Provinsi Lampung. Kajian ini konsisten dengan konteks Provinsi Lampung dan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik, sebagaimana didukung oleh literatur di atas[[2]](https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/937#:~:text=quality%2C%20information%20quality%20and%20quality,smart%20government%20positively%20and%20significantly)[[3]](https://repository.radenintan.ac.id/19436/1/SKRIPSI%20%20BAB%201%20%26%20BAB%205.pdf#:~:text=Hasil%20penelitian%20ini%20menunjukkan%20bahwa,Sipil%20Kementerian%20Dalam%20Negeri%20Republik).

|  |
| --- |
| Permasalahan Pelayanan Publik:  1. Efektivitas layanan belum optimal  2. Pemanfaatan teknologi digital belum maksimal  3. Partisipasi masyarakat masih rendah |

|  |
| --- |
| Pemanfaatan Layanan E-Government:  1. Keandalan sistem  2. Kualitas informasi  3. Responsivitas layanan  4. Kemudahan akses |

|  |
| --- |
| Keterlibatan Masyarakat:  1. Partisipasi dalam perencanaan  2. Feedback/pengaduan  3. Keterlibatan kelompok masyarakat |

|  |
| --- |
| Efektivitas Pelayanan Publik:  1. Kecepatan layanan  2. Akurasi hasil  3. Kepuasan masyarakat  4. Transparansi & akuntabilitas |

**Gambar 1. Kerangka Pikir**

*Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025*

**DAFTAR PUSTAKA**

Indrayani, I. (2020). Implementasi e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 6*(2), 95–113. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.07>

Kurniawan, B. (2022). Kesiapan Pemerintah Desa dalam penerapan Smart Village di Provinsi Lampung Tahun 2021 [Skripsi, Universitas Lampung]. Repository Universitas Lampung.

Novera, A., Saputra, H., & Nurmalina, I. (2022). *Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan Smart Government di Kabupaten Lampung Selatan* [Skripsi, Universitas Lampung]. Repository Universitas Lampung.

Domas, O., Y. (2022). *Efektivitas pelayanan publik berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara* [Skripsi, Universitas Lampung]. Repository Universitas Lampung.

Sedarmayanti. (2014). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Bandung: Refika Aditama.

Yuzas, M. E. (2022). Efektivitas pelayanan publik dalam penerbitan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung[Skripsi, Universitas Lampung]. Repository Universitas Lampung.

Nurjaya, I. G. (2021). Kinerja aparatur sipil negara dalam perspektif pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 11*(1), 110–123. <https://doi.org/10.31328/jian.v11i1.1380>

Rizki, M., & Siahaan, H. (2023). Implementasi aplikasi e-kinerja dalam peningkatan disiplin aparatur sipil negara. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik, 14*(2), 140–152. <https://doi.org/10.22146/jmkp.75698>.