# PENGALAMAN MASYARAKAT DAN KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN EFEKTIFITAS 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

### 2.5 Kerangka Pikir Penelitian

Permasalahan Pelayanan Publik

Pemanfaatan Layanan E-Government:

- 1. Kemudahan akses
- 2. Kualitas informasi
- 3. Responsivitas layanan

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