**Strategi Pelayanan Publik Berbasis Digital: Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Bandar Lampung**

**Oleh:**

**Zeia Mauren Risya**

**2416041134**

****

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2025**

**2.3 Kerangka Berpikir**

Tabel 2.3 Kerangka berpikir

| Administrasi publik dipahami sebagai proses penyelenggaraan pemerintahan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, teori administrasi publik menjadi landasan untuk menilai sejauh mana pemerintah mampu menjalankan fungsi pelayanan melalui prinsip efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas. |
| --- |

**|**

| Pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar masyarakat. Konsep ini menekankan kesederhanaan, kecepatan, keterjangkauan, serta transparansi yang harus dijunjung dalam setiap proses pelayanan. |
| --- |

**|**

| Digitalisasi pelayanan publik merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat, mempermudah, dan memperluas akses pelayanan. Melalui penerapan e-government dan aplikasi layanan Dukcapil, digitalisasi menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas layanan. |
| --- |

**|**

| Strategi pelayanan digital mencakup aspek internal seperti penguatan SDM aparatur, penerapan SOP, dan budaya kerja; aspek teknologi berupa penyediaan infrastruktur IT serta keamanan data; aspek sosial dengan peningkatan literasi digital masyarakat; serta aspek kelembagaan yang menekankan pentingnya regulasi dan koordinasi antarinstansi. |
| --- |

**|**

| Keberhasilan strategi pelayanan publik digital didukung oleh adanya kebijakan pemerintah, komitmen pimpinan, ketersediaan sarana prasarana, serta partisipasi aktif masyarakat. Faktor-faktor ini memperkuat implementasi digitalisasi di Dukcapil. |
| --- |

**|**

| hambatan muncul dari keterbatasan SDM yang belum melek digital, infrastruktur teknologi yang belum merata, rendahnya literasi digital masyarakat, serta resistensi aparatur terhadap perubahan. Hambatan ini menjadi tantangan penting bagi keberhasilan strategi digital. |
| --- |

**|**

| Seluruh faktor di atas bermuara pada fokus penelitian ini, yaitu menganalisis strategi pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bandar Lampung, dengan menekankan pada bagaimana strategi diterapkan, apa faktor pendukung serta penghambatnya, dan sejauh mana efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan publik. |
| --- |