

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DIGITAL
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT
DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

TUGASINDIVIDU:

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik**



Oleh:

Winna Putri Pandan Sari (2416041110) Reg D

DosenPengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N.,M.A.,Ph.D

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2025

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.4 Kerangka Pemikiran

2.4.1 Arus Global: Tuntutan Pemerintahan Modern di Era Digital

Abad ke-21 ditandai dengan perubahan mendasar dalam paradigma pemerintahan. Model birokrasi Weberian yang kaku, hierarkis, dan tertutup secara perlahan digantikan oleh konsep pemerintahan modern (*modern governance*) yang mengedepankan keterbukaan, kelincuhan, dan keterhubungan. Dalam kerangka New Public Service, Denhardt dan Denhardt (2015) menolak pandangan lama yang menempatkan warga hanya sebagai “pelanggan”. Mereka menekankan peran pemerintah untuk melayani sekaligus memberdayakan masyarakat melalui hubungan kolaboratif berbasis kepercayaan dan rasa hormat. Transparansi dalam model ini tidak lagi bersifat opsional, melainkan menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan akuntabilitas publik.

Tuntutan transparansi dan partisipasi semakin kuat dengan hadirnya revolusi digital. Dwiyanto (2015) mencatat bahwa di Indonesia, desakan akan *good governance* tumbuh sebagai gerakan sosial, diperkuat oleh peran masyarakat sipil dan media yang semakin kritis dalam mengawasi pemerintah. Teknologi digital kemudian menjadi medium yang memperluas akses informasi sekaligus membuka ruang partisipasi yang lebih luas. Hacker dan van Dijk (2000) melalui konsep digital democracy menegaskan bahwa teknologi informasi bukan sekadar alat administratif, tetapi juga instrumen untuk memperdalam demokrasi dengan memfasilitasi partisipasi politik langsung. Oleh karena itu, pemerintahan modern seyogianya dirancang secara *digital by design*, di mana keterbukaan dan partisipasi menjadi prinsip dasar dalam setiap kebijakan maupun layanan publik.

2.4.2 Respons Nasional: SPBE sebagai Jalan Menuju Transformasi dan Tantangan yang Mengakar

Pemerintah Indonesia merespons dinamika global tersebut dengan menetapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. SPBE diposisikan bukan hanya sebagai upaya digitalisasi administratif, melainkan sebagai

kerangka besar untuk mentransformasi tata kelola pemerintahan agar lebih terintegrasi, transparan, cepat, dan akuntabel.

Namun, implementasi **SPBE** menghadapi kenyataan birokrasi yang kompleks. Studi Katharina (2019) menunjukkan bahwa banyak inisiatif e-government cenderung bersifat proyek-proyekan dengan pendekatan teknokratis. Fokus lebih sering diarahkan pada pengadaan perangkat teknologi, tanpa disertai reformasi mendasar dalam proses bisnis maupun perubahan budaya kerja aparatur. Hal ini selaras dengan temuan Daraba (2021) yang menyoroti adanya silo mentalitas di kalangan instansi, di mana setiap lembaga masih cenderung mengembangkan sistemnya sendiri tanpa koordinasi yang baik. Kondisi ini jelas menjadi hambatan bagi tercapainya integrasi data dan layanan yang menjadi roh SPBE.

Lebih lanjut, Lindquist (2022) mengklasifikasikan tantangan digitalisasi di Indonesia ke dalam tiga dimensi utama: kapasitas, konektivitas, dan konten. Pada aspek kapasitas, keterbatasan kompetensi digital ASN menjadi kendala serius, baik dari sisi teknis maupun kepemimpinan strategis. Dari sisi konektivitas, ketimpangan infrastruktur antara pusat-daerah dan urban-rural masih menciptakan *digital divide*. Sementara pada dimensi konten, kualitas data yang belum terstandarisasi, tidak mutakhir, dan sulit diintegrasikan membuat prinsip *single source of truth* sulit terwujud. Dengan demikian, permasalahan **SPBE** di Indonesia jauh melampaui aspek teknis dan lebih terkait dengan faktor kelembagaan, politik, dan sosial-budaya.

2.4.3 Konteks Lokal: Lampung di Tengah Gap Idealita dan Realita Implementasi SPBE

Sebagai pintu gerbang Sumatera, Provinsi Lampung juga terdorong dalam arus transformasi digital ini. Pemerintah daerah menunjukkan komitmen melalui peluncuran aplikasi “**Lampung-In**” pada 2025 yang dikembangkan oleh Diskominfo, sebagai satu pintu akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik. Inisiatif ini menegaskan adanya upaya serius untuk mengejar ketertinggalan dan memenuhi tuntutan tata kelola modern.

Meski demikian, sejumlah penelitian memperlihatkan bahwa implementasi SPBE di Lampung masih menghadapi tantangan. Studi Khaidarmansyah dan Saifuddin (2023) menemukan bahwa adopsi sistem digital di banyak dinas bersifat superficial, karena prosedur manual lama tetap berjalan paralel sehingga justru menimbulkan beban ganda bagi aparat. Fitri dkk. (2024) menambahkan bahwa lemahnya koordinasi antar-OPD menciptakan “pulau-pulau digital” yang tidak terintegrasi. Hal ini diperburuk oleh rendahnya kesiapan SDM, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Syafrianti dkk. (2024) yang mendapati masih banyak ASN yang gagap teknologi dan resisten terhadap perubahan.

Kendala serupa juga diangkat dalam laporan investigasi Kupastuntas.co (2025), yang menyoroti masalah teknis seperti jaringan internet tidak stabil, hingga isu struktural seperti minimnya anggaran pemeliharaan dan lemahnya political will. Di sisi lain, data survei BPKAD Kota Bandar Lampung (2025) mencatat tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berada di angka 83,67%. Meskipun angka tersebut terlihat cukup tinggi, masih terdapat 16,33% masyarakat yang belum puas jumlah yang signifikan jika diterjemahkan ke dalam skala populasi kota. Pertanyaan penting kemudian adalah apakah kepuasan tersebut benar berasal dari layanan digital, atau justru masih didominasi oleh layanan konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa angka kepuasan yang tinggi belum sepenuhnya mencerminkan keberhasilan SPBE, melainkan menjadi indikator bahwa masih banyak ruang perbaikan untuk mencapai pelayanan publik digital yang lebih optimal.

2.4.4 Sintesis dan Konstruksi Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan kompleksitas persoalan di level global, nasional, hingga lokal, penelitian ini menyusun kerangka pemikiran dengan menekankan hubungan kausal antarvariabel:

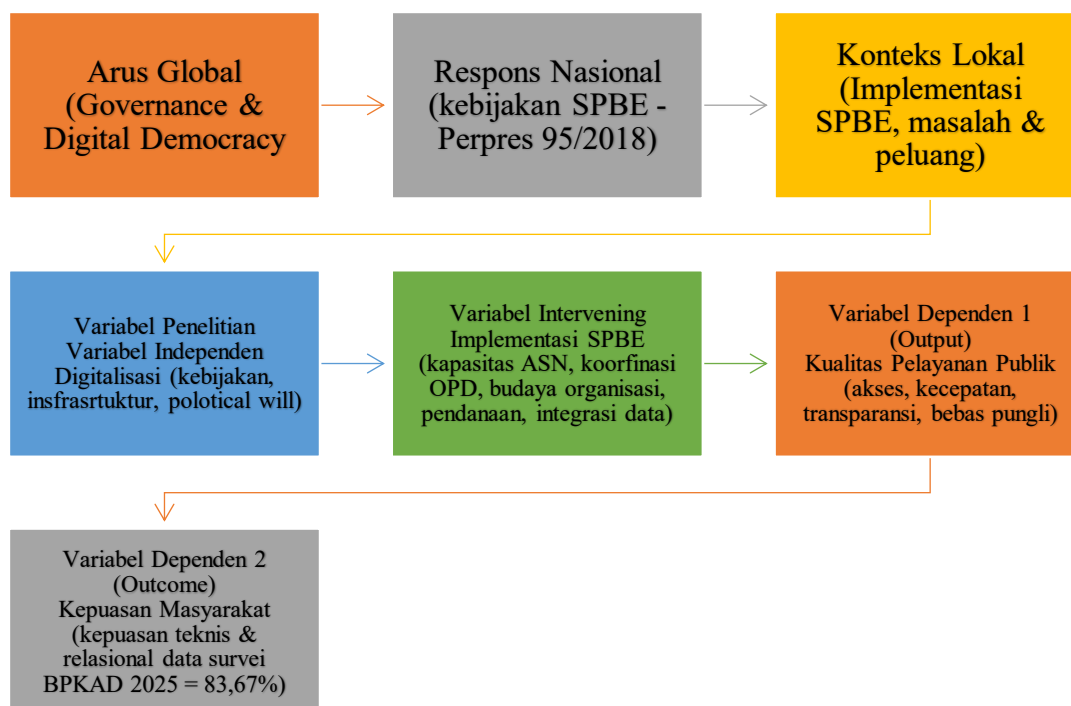
1. Digitalisasi sebagai Variabel Independen (Pemicu Perubahan). Digitalisasi dipandang sebagai pemicu awal perubahan, bukan sekadar penyediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga kebijakan strategis dan investasi politik untuk mengubah pola layanan publik.
2. Implementasi SPBE sebagai Variabel Intervening (Proses Inti). Digitalisasi dioperasionalkan melalui implementasi SPBE, yang menjadi arena utama interaksi berbagai faktor:
 - Kapasitas birokrasi dan kompetensi ASN
 - Koordinasi antar-OPD dan desain kelembagaan
 - Infrastruktur serta keberlanjutan pendanaan
 - Budaya organisasi dan kepemimpinan

Faktor-faktor ini menentukan apakah digitalisasi benar-benar menghasilkan tata kelola baru atau sekadar kosmetik birokrasi.

3. Kualitas Pelayanan Publik sebagai Variabel Dependen Pertama (*Output*). Hasil implementasi SPBE tercermin langsung pada kualitas pelayanan, baik dari segi kecepatan, kemudahan akses, transparansi, maupun pencegahan praktik pungutan liar.

4. Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Dependen Ultimate (*Outcome*). Ujung dari rantai nilai ini adalah kepuasan masyarakat, yang tidak hanya mencakup aspek teknis tetapi juga dimensi relasional, yakni rasa dihargai, adil, dan didengarkan. Survei BPKAD (2025) dengan angka kepuasan 83,67% akan digunakan sebagai salah satu indikator evaluasi outcome.

Kerangka pemikiran ini menekankan bahwa hubungan antarvariabel bersifat dinamis dan timbal balik. Tingkat kepuasan yang rendah, misalnya, dapat memberikan tekanan politik balik untuk memperbaiki implementasi **SPBE**. Demikian pula, rendahnya kualitas layanan berpotensi mengurangi minat masyarakat menggunakan saluran digital, sehingga menghambat tujuan digitalisasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji hubungan linier, tetapi juga menganalisis dinamika timbal balik yang terjadi dalam transformasi pelayanan publik digital di Bandar Lampung.



Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat dipahami bahwa dinamika global pada abad ke-21 mendorong lahirnya tuntutan pemerintahan modern yang adaptif terhadap perubahan teknologi dan nilai-nilai demokrasi digital. Model birokrasi yang selama ini dikenal kaku dan hierarkis secara perlahan mulai ditinggalkan, digantikan oleh paradigma tata kelola pemerintahan yang menekankan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas publik. Perkembangan ini memberikan latar belakang konseptual yang penting, karena menjadi titik awal munculnya inisiatif digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia.

Menindaklanjuti tuntutan global tersebut, pemerintah Indonesia merespons melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (**SPBE**) sebagaimana tertuang dalam Perpres No. 95 Tahun 2018, yang kemudian diperkuat dengan regulasi turunan seperti Perpres No. 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur **SPBE** Nasional. Regulasi ini menegaskan bahwa digitalisasi bukan sekadar modernisasi administratif, melainkan transformasi tata kelola yang terintegrasi lintas sektor dan lintas wilayah. Dengan demikian, regulasi **SPBE** menjadi kerangka formal yang mengikat sekaligus instrumen strategis dalam mewujudkan good governance berbasis digital.

Dalam konteks lokal, Provinsi Lampung dipilih sebagai lokus penelitian karena posisinya sebagai pintu gerbang Sumatera yang strategis, sekaligus sebagai daerah yang sedang berusaha mempercepat transformasi digital. Pemerintah daerah telah meluncurkan aplikasi “*Lampung-In*” sebagai bentuk komitmen menghadirkan layanan publik terpadu dalam satu pintu digital. Namun demikian, sejumlah penelitian dan laporan menunjukkan bahwa implementasi **SPBE** di Lampung masih menghadapi tantangan serius, mulai dari rendahnya kompetensi digital aparatur, lemahnya koordinasi antar-OPD, hingga keterbatasan infrastruktur dan anggaran. Hal ini mengindikasikan adanya jurang antara visi kebijakan dengan kondisi faktual di lapangan.

Jika ditinjau secara normatif, kondisi ideal **SPBE** adalah terwujudnya birokrasi digital yang benar-benar terintegrasi, transparan, cepat, dan akuntabel, dengan basis satu data nasional (single source of truth) serta layanan publik yang sepenuhnya dapat diakses secara digital. Dalam kondisi ideal, tidak ada lagi duplikasi sistem, prosedur manual yang berjalan paralel, maupun “*pulau-pulau digital*” antar-instansi. Sebaliknya, pelayanan publik berlangsung secara efisien, inklusif, dan berkelanjutan, dengan orientasi utama pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Namun, kondisi ideal tersebut masih sulit dicapai di Lampung karena berbagai faktor struktural dan kultural birokrasi. Di sinilah letak relevansi penelitian ini: untuk menganalisis

bagaimana digitalisasi (*sebagai variabel independen*) dioperasionalkan melalui implementasi **SPBE** (*variabel intervening*), yang pada gilirannya memengaruhi kualitas pelayanan publik (variabel dependen pertama) dan akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat (variabel dependen utama).

Dengan kerangka pemikiran ini, penelitian tidak hanya berupaya memahami hubungan linier antarvariabel, tetapi juga ingin melihat bagaimana faktor-faktor seperti kapasitas ASN, koordinasi antar-OPD, infrastruktur, pendanaan, serta budaya organisasi dan kepemimpinan berperan dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan **SPBE**. Secara keseluruhan, penelitian ini hadir untuk menjawab kesenjangan antara kondisi ideal yang diamanatkan regulasi dengan realita implementasi di lapangan, serta untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai dinamika transformasi birokrasi digital di Bandar Lampung.