

**PENGARUH DIGITALISASI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
PUBLIK DI ERA *NEW PUBLIC SERVICE***

(Skripsi)

Oleh

JENI ANDES ADELIA

NPM 2416041087



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran alur logis antara fenomena yang terjadi, landasan regulasi, fokus penelitian, teori yang digunakan, hingga tujuan yang ingin dicapai. Melalui kerangka berpikir, penulis berupaya menunjukkan keterkaitan antara masalah yang ditemukan dalam pelayanan publik, urgensi penerapan digitalisasi, serta bagaimana paradigma New Public Service (NPS) dapat digunakan untuk menilai efektivitas pelayanan publik di era digital. Dengan demikian, kerangka berpikir ini menjadi acuan konseptual dalam mengarahkan penelitian agar lebih terarah, sistematis, dan sesuai dengan permasalahan yang diangkat.

Pelayanan publik di Indonesia sering kali masih menghadapi berbagai hambatan yang membuat masyarakat kurang puas. Birokrasi masih identik dengan proses yang lambat, berbelit-belit, bahkan cenderung mempersulit masyarakat. Hal ini tergambarkan dalam fenomena yang sering disebut dengan ungkapan populer “kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat” (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021).

Selain itu, tantangan lain juga muncul dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik. Kendala tersebut mencakup keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, rendahnya literasi digital masyarakat dan aparatur, kesenjangan digital antarwilayah, serta resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan (Zein, Anggraini, & Malau, 2025). Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi membawa dampak positif bagi kecepatan, akurasi, dan transparansi pelayanan, kualitas pelayanan publik masih sering terhambat oleh faktor teknis maupun kultural.

