

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

TUGAS INDIVIDU:

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



Oleh :

Winna Putri Pandan Sari (2416041110)

Reg D

Dosen Pengampu:

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

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

2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis atau sering juga disebut paradigma interpretif, yang berangkat dari pandangan bahwa realitas sosial bukanlah sesuatu yang berdiri sendiri secara objektif, melainkan dibentuk dan dimaknai melalui pengalaman, interaksi, dan persepsi manusia. Dalam konteks ini, pelayanan publik digital dipahami sebagai hasil konstruksi sosial antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat, di mana pengalaman pengguna dan persepsi kepuasan menjadi bagian dari proses sosial yang dinamis.

Paradigma konstruktivis menolak pandangan positivistik yang cenderung memisahkan peneliti dari objek yang diteliti. Sebaliknya, paradigma ini menempatkan peneliti sebagai bagian dari proses penciptaan makna. Seperti dijelaskan oleh Denhardt dan Denhardt (2015) dalam *The New Public Service: Serving, Not Steering*, esensi pelayanan publik modern adalah pelayanan yang menumbuhkan makna, kepercayaan, dan partisipasi warga negara. Pemerintah tidak lagi hanya mengarahkan (*steering*), melainkan melayani (*serving*) sebuah pendekatan yang menekankan hubungan dialogis antara negara dan warganya. Pandangan ini sejalan dengan visi *good governance* yang diuraikan oleh Dwiyanto (2021), di mana birokrasi publik diharapkan mampu bertransformasi menjadi lembaga yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam paradigma konstruktivis, fenomena pelayanan publik digital di Kota Bandar Lampung dipahami bukan sekadar persoalan teknis penggunaan sistem elektronik, tetapi juga sebagai pengalaman sosial warga dalam berinteraksi dengan teknologi dan institusi pemerintah. Katharina (2021) menyebut bahwa pemerintahan digital di Indonesia berkembang sebagai bentuk adaptasi birokrasi terhadap disrupsi teknologi, namun keberhasilannya bergantung pada bagaimana masyarakat memaknai dan mempercayai sistem tersebut. Dengan demikian, pemahaman terhadap kepuasan masyarakat tidak cukup diukur melalui angka, melainkan perlu diungkap melalui makna yang muncul dari pengalaman mereka dalam menggunakan layanan publik digital seperti Lampung-In atau sistem administrasi kependudukan elektronik.

Dalam perspektif global, paradigma ini juga mendapatkan penguatan dari teori *digital governance* yang dikemukakan oleh Bertot, Estevez, dan Janowski (2016). Mereka menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik digital tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial dan budaya tempat layanan tersebut diterapkan. Pelayanan publik digital bukan hanya “layanan

berbasis teknologi,” tetapi juga mekanisme penciptaan nilai publik melalui interaksi warga dan pemerintah dalam ruang digital. Oleh karena itu, peneliti perlu memahami bagaimana warga menilai kualitas interaksi digital, kemudahan akses, serta kepercayaan terhadap sistem yang dijalankan pemerintah

Selain itu, Van de Walle (2017) menjelaskan bahwa kepuasan warga terhadap layanan publik berkaitan erat dengan persepsi keadilan, keandalan, dan kemampuan layanan dalam menjawab kebutuhan nyata masyarakat. Dalam paradigma konstruktivis, kepuasan tersebut tidak bersifat universal, tetapi kontekstual dipengaruhi oleh budaya birokrasi, ekspektasi sosial, serta kapasitas adaptif warga terhadap teknologi digital. Hal ini membuat penelitian tentang pelayanan publik digital menjadi relevan untuk menggali dimensi makna yang lebih luas: bagaimana warga memandang efisiensi digital sebagai bentuk “kedekatan” baru antara pemerintah dan masyarakat.

Dari sisi teori pemerintahan digital, pandangan Lindquist dan Huse (2017) memperkuat argumentasi ini dengan menekankan pentingnya akuntabilitas dan keterbukaan di era digital. Menurut mereka, transformasi digital dalam birokrasi tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga menciptakan model baru interaksi publik yang berbasis kepercayaan (*trust-based governance*). Kepercayaan inilah yang menjadi inti dari kepuasan warga terhadap pelayanan publik digital. Ketika sistem digital dianggap mudah, transparan, dan responsif, maka kepercayaan terhadap pemerintah akan meningkat dan sebaliknya.

Dalam konteks lokal, paradigma ini juga memungkinkan peneliti memahami pengalaman warga Bandar Lampung secara lebih autentik. Misalnya, ketika masyarakat mengakses layanan administrasi melalui Disdukcapil Online atau aplikasi *Lampung-In*, yang mereka alami bukan hanya efisiensi prosedur, tetapi juga bagaimana sistem tersebut merepresentasikan kehadiran negara secara modern dan dekat. Oleh karena itu, paradigma interpretif memberikan ruang untuk menangkap nuansa pengalaman tersebut, termasuk rasa percaya, harapan, atau bahkan kekecewaan yang dirasakan masyarakat.

Paradigma konstruktivis juga relevan digunakan karena membuka peluang bagi peneliti untuk memahami dinamika sosial di balik data yang tampak kuantitatif. Baihaqi (2020) menegaskan bahwa dalam konteks demokrasi digital, hubungan warga dan pemerintah tidak lagi bersifat satu arah, melainkan dialogis dan saling membentuk. Maka, memahami persepsi warga terhadap pelayanan publik digital juga berarti memahami bagaimana warga berpartisipasi secara aktif dalam membentuk praktik pemerintahan digital di daerahnya.

Dengan demikian, penelitian ini menempatkan paradigma konstruktivis sebagai fondasi filosofis untuk menggali realitas sosial pelayanan publik digital yang terus berkembang di Kota

Bandar Lampung. Paradigma ini memungkinkan penelitian berjalan lebih reflektif dan terbuka terhadap makna yang muncul dari pengalaman warga, bukan sekadar menilai tingkat kepuasan secara statistik. Melalui cara pandang ini, pelayanan publik digital dipahami sebagai proses sosial yang membentuk dan dibentuk oleh warga, teknologi, dan birokrasi secara bersamaan sebuah ruang interaksi baru di mana nilai-nilai pelayanan publik didefinisi dalam era digital.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sejalan dengan paradigma konstruktivis yang menekankan pemahaman terhadap makna di balik suatu fenomena sosial. Pelayanan publik digital tidak hanya berkaitan dengan sistem elektronik dan prosedur administratif, tetapi juga dengan pengalaman serta persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Oleh sebab itu, penelitian kualitatif dinilai paling tepat untuk menggali bagaimana warga Bandar Lampung memaknai dan menilai pelayanan publik digital yang disediakan pemerintah daerah.

Pendekatan kualitatif memberi ruang bagi peneliti untuk memahami realitas sosial secara mendalam. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif berfokus pada makna yang muncul dari pengalaman individu dalam konteks sosial tertentu. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali pandangan masyarakat mengenai sejauh mana layanan digital dianggap mudah, transparan, dan memberi kepuasan. Tujuannya bukan sekadar menilai efektivitas sistem digital, melainkan memahami bagaimana warga berinteraksi dengan teknologi pelayanan publik dan bagaimana interaksi itu membentuk persepsi mereka terhadap kinerja pemerintah.

Metode deskriptif digunakan agar hasil penelitian mampu menggambarkan kondisi pelayanan publik digital secara jelas dan faktual. Dwiyanto (2022) menjelaskan bahwa metode deskriptif bermanfaat untuk menampilkan realitas birokrasi publik sebagaimana adanya tanpa manipulasi, sehingga dapat memperlihatkan bagaimana nilai-nilai *good governance* diterapkan dalam pelayanan publik. Melalui metode ini, peneliti dapat menarasikan bentuk, pelaksanaan, dan hasil dari inovasi layanan publik digital di Bandar Lampung secara utuh.

Penelitian kualitatif juga memungkinkan data dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti wawancara dengan pengguna layanan, observasi terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi kebijakan pemerintah daerah. Bertot, Estevez, dan Janowski (2016) menekankan bahwa digital governance tidak hanya soal penerapan teknologi, melainkan juga mencerminkan proses sosial dan budaya di dalam masyarakat. Karena itu, pemahaman

mengenai kepuasan masyarakat perlu dikaitkan dengan bagaimana mereka menafsirkan kehadiran sistem digital sebagai bagian dari hubungan antara pemerintah dan warga negara.

Peran peneliti dalam pendekatan kualitatif bersifat aktif dan reflektif. Peneliti tidak sekadar mengumpulkan data, tetapi juga menafsirkan makna dari setiap temuan di lapangan. Denhardt dan Denhardt (2015) menyatakan bahwa pelayanan publik seharusnya menumbuhkan empati dan kedekatan antara penyedia dan penerima layanan. Dengan semangat ini, peneliti berupaya menangkap suara dan pengalaman masyarakat secara autentik agar hasil penelitian tidak berhenti pada deskripsi teknis, melainkan mampu menggambarkan nilai-nilai kemanusiaan di balik pelayanan digital.

Dalam konteks pelayanan publik, metode deskriptif kualitatif juga dipandang efektif untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Lestari, Rusli, dan Yuliani (2020) menyebut bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan publik sebaiknya tidak hanya diukur melalui standar administratif, tetapi juga melalui pengalaman pengguna. Dengan demikian, pendekatan kualitatif membantu mengungkap dimensi emosional dan sosial yang tidak dapat dijangkau oleh metode kuantitatif.

Pendekatan ini juga sejalan dengan pemikiran Katharina (2021) yang melihat digitalisasi pemerintahan sebagai proses membangun hubungan yang lebih terbuka dan adaptif antara pemerintah dan masyarakat. Melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat memahami apakah teknologi benar-benar memperkuat akses warga terhadap layanan publik dan sejauh mana kehadiran sistem digital mencerminkan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Kepuasan masyarakat sendiri bersifat relatif dan kontekstual. Van de Walle (2017) menegaskan bahwa kepuasan publik dipengaruhi oleh persepsi, harapan, serta pengalaman individu dalam berinteraksi dengan layanan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian ini tidak berusaha mencari angka kepuasan yang pasti, melainkan memahami alasan di balik rasa puas atau tidak puas masyarakat terhadap pelayanan digital di Bandar Lampung. Dengan cara ini, penelitian mampu menampilkan potret pelayanan publik digital yang lebih manusiawi dan reflektif.

Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang utuh mengenai bagaimana masyarakat Bandar Lampung menafsirkan dan menilai pelayanan publik digital yang mereka gunakan. Hasil penelitian tidak hanya bermanfaat untuk menilai efektivitas kebijakan digitalisasi, tetapi juga dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas layanan publik agar lebih inklusif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3.3 Metode Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini berangkat dari dua konsep utama, yaitu pelayanan publik digital dan kepuasan masyarakat. Keduanya memiliki hubungan yang erat, karena kualitas pelayanan publik berbasis teknologi digital pada akhirnya akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Agar penelitian ini memiliki arah yang jelas, kedua konsep tersebut dioperasionalkan ke dalam dimensi dan indikator yang dapat diamati serta dianalisis secara mendalam.

Konsep pelayanan publik digital dalam penelitian ini mengacu pada bentuk transformasi penyelenggaraan layanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Dwiyanto (2021) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik bukan hanya diukur dari kecepatan atau ketepatan prosedur, melainkan juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu menumbuhkan kepercayaan, keadilan, dan kepuasan warga. Dalam konteks digital, nilai-nilai tersebut diwujudkan melalui sistem yang mudah diakses, transparan, dan mampu menjawab kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat.

Menurut Bertot, Estevez, dan Janowski (2016), pelayanan publik digital harus dipahami sebagai hasil inovasi sosial yang menggabungkan teknologi, kebijakan, dan interaksi manusia. Dengan demikian, pelayanan publik digital tidak hanya dilihat sebagai produk teknologi, tetapi juga sebagai ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat. Inovasi ini seharusnya mendorong pemerintah menjadi lebih terbuka, adaptif, dan berorientasi pada kepentingan publik. Di tingkat lokal, konsep tersebut tercermin melalui inisiatif seperti aplikasi *Lampung-In* dan layanan daring Disdukcapil yang digunakan oleh warga Bandar Lampung untuk mengurus berbagai kebutuhan administrasi.

Dalam kerangka penelitian ini, konsep pelayanan publik digital dioperasionalkan ke dalam beberapa dimensi utama, yaitu:

1. Aksesibilitas, meliputi kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan digital serta kejelasan informasi yang disediakan.
2. Transparansi, mencakup sejauh mana sistem digital memberikan informasi terbuka mengenai prosedur, waktu pelayanan, dan hasil yang diperoleh.
3. Responsivitas, berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan pemerintah dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan masyarakat.
4. Keandalan sistem, yaitu stabilitas dan kejelasan alur layanan digital, termasuk ketersediaan fitur dan kemudahan penggunaan.

5. Kredibilitas layanan, berhubungan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital dan penyelenggara layanan.

Sementara itu, konsep kepuasan masyarakat mengacu pada perasaan dan penilaian warga terhadap pengalaman mereka menggunakan layanan publik digital. Van de Walle (2017) menjelaskan bahwa kepuasan publik dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka masyarakat akan merasa puas; sebaliknya, apabila tidak sesuai ekspektasi, maka akan timbul ketidakpuasan. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan masyarakat tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga memperhatikan proses pelayanan yang dijalani

Lestari, Rusli, dan Yuliani (2020) menambahkan bahwa kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik berkaitan dengan dimensi empati, kejelasan prosedur, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, kepuasan masyarakat dioperasionalkan ke dalam beberapa indikator utama, yaitu:

1. Kemudahan proses, sejauh mana layanan digital memudahkan masyarakat menyelesaikan kebutuhan administratif tanpa hambatan.
2. Kualitas informasi, mencakup kejelasan, keakuratan, dan kelengkapan informasi yang disampaikan melalui platform digital.
3. Kecepatan layanan, yaitu waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk memperoleh hasil layanan.
4. Sikap petugas atau admin digital, yang mencerminkan keramahan, kejelasan komunikasi, dan tanggapan terhadap permintaan warga.
5. Tingkat kepercayaan dan kenyamanan, yaitu rasa aman serta keyakinan masyarakat terhadap sistem digital yang digunakan.

Operasionalisasi konsep ini menjadi dasar dalam penyusunan pedoman wawancara dan observasi lapangan. Melalui indikator-indikator tersebut, peneliti dapat mengumpulkan data yang relevan untuk menggambarkan pengalaman masyarakat Bandar Lampung terhadap pelayanan publik digital secara mendalam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menelusuri bagaimana makna “layanan publik yang memuaskan” terbentuk dalam konteks sosial, budaya, dan teknologi yang saling berinteraksi.

Dengan operasionalisasi konsep yang jelas, penelitian ini tidak hanya menjelaskan bagaimana pelayanan publik digital berjalan, tetapi juga mengungkap bagaimana warga menilai kehadiran layanan tersebut sebagai bagian dari hubungan baru antara pemerintah dan masyarakat di era digital. Melalui kerangka ini, peneliti berharap dapat memberikan gambaran

yang utuh tentang bentuk pelayanan publik digital yang ideal, yaitu layanan yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga bermakna bagi pengguna.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang akurat dan mendalam mengenai pengalaman masyarakat terhadap pelayanan publik digital di Kota Bandar Lampung. Mengingat penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivis, maka proses pengumpulan data difokuskan pada upaya memahami makna di balik pengalaman masyarakat, bukan sekadar mengumpulkan data numerik atau statistik.

Dalam pandangan Denhardt dan Denhardt (2015), pelayanan publik yang berorientasi pada warga negara harus menggali suara, harapan, serta persepsi masyarakat secara langsung. Karena itu, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disusun agar mampu menangkap pengalaman dan pandangan masyarakat terhadap sistem pelayanan digital yang mereka gunakan.

1. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber utama, yaitu masyarakat Kota Bandar Lampung yang telah menggunakan layanan publik digital seperti aplikasi *Lampung-In*, layanan daring Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), serta sistem pelayanan administrasi berbasis elektronik di tingkat kelurahan atau kecamatan. Data ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap proses pelayanan.

Data sekunder bersumber dari dokumen resmi pemerintah, laporan instansi, serta publikasi akademik yang relevan. Dokumen yang digunakan antara lain Kota Bandar Lampung dalam Angka 2024 (BPS, 2024), laporan BPKAD Provinsi Lampung (2025), dan informasi yang diperoleh dari situs resmi Diskominfo Provinsi Lampung (2025) mengenai profil aplikasi *Lampung-In*. Kombinasi kedua jenis data ini memberikan gambaran yang komprehensif, karena data primer memperlihatkan pengalaman masyarakat secara langsung, sementara data sekunder memperkuat konteks kebijakan dan implementasi pelayanan publik digital oleh pemerintah daerah.

2. Teknik Pengumpulan Data

Tiga teknik utama digunakan dalam penelitian ini, yaitu wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi.

a. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara dilakukan secara tatap muka maupun daring kepada informan yang dipilih secara purposif, yakni warga yang pernah menggunakan layanan publik digital di Bandar Lampung serta aparaturnya yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Adapun fokus utama wawancara meliputi:

- 1) Persepsi informan tentang efektivitas dan kemudahan layanan digital pemerintah.
- 2) Kendala dan hambatan yang dirasakan selama penggunaan layanan digital.
- 3) Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- 4) Harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas layanan **SPBE** ke depan.

Wawancara dilakukan terhadap dua kelompok utama:

- a. Aparatur pemerintah daerah (Diskominfo, DPMPTSP, Disdukcapil, dan BPKAD) sebagai pelaksana kebijakan dan penyedia layanan digital.
- b. Masyarakat pengguna layanan digital, baik warga yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi Lampung-In maupun yang baru beradaptasi.
- c. Semua wawancara direkam (dengan izin informan) dan ditranskrip secara verbatim untuk menjaga keaslian data.

Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh penjelasan yang luas mengenai persepsi, pengalaman, dan harapan pengguna layanan. Sejalan dengan pandangan Creswell (2018), wawancara dalam penelitian kualitatif berfungsi menggali narasi yang lahir dari pengalaman pribadi responden, sehingga peneliti dapat memahami fenomena sosial dari sudut pandang pelaku.

b. Observasi Lapangan

Observasi dilakukan pada lokasi pelayanan publik digital, seperti kantor Disdukcapil dan pusat layanan terpadu daerah. Tujuan observasi adalah untuk melihat secara langsung interaksi antara petugas dan masyarakat, alur pelayanan

digital, serta kendala yang muncul di lapangan. Observasi berfokus pada tiga aspek utama:

- 1) Proses layanan digital: bagaimana sistem **SPBE** atau aplikasi *Lampung-In* dijalankan di **OPD**, termasuk mekanisme antrean, waktu pelayanan, dan kualitas interaksi.
- 2) Respon pengguna: bagaimana masyarakat beradaptasi dan bereaksi terhadap penggunaan layanan digital, termasuk kendala teknis dan pengalaman mereka selama mengakses layanan.
- 3) Kondisi lingkungan pelayanan: ketersediaan fasilitas pendukung seperti jaringan internet, perangkat komputer, ruang pelayanan, serta kesiapan petugas dalam membantu masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2022), observasi penting untuk memahami praktik birokrasi publik yang tidak selalu tercermin dalam laporan formal. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data kontekstual mengenai perilaku, pola komunikasi, dan respons petugas dalam memberikan pelayanan.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis, seperti kebijakan pemerintah, laporan kinerja instansi, peraturan daerah, serta artikel ilmiah terkait pelayanan publik digital. Dokumen yang dikumpulkan berupa:

- a) Laporan resmi pemerintah seperti LKjIP Kota Bandar Lampung (2025),
- b) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE,
- c) Data dari BPS Kota Bandar Lampung,
- d) Publikasi dari Diskominfotik Kota Bandar Lampung,
- e) Artikel dan laporan media lokal seperti Kupastuntas.co (2025),
- f) Serta hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Katharina (2021) menekankan bahwa dalam studi pemerintahan digital, dokumen dan kebijakan publik memiliki nilai penting karena menunjukkan arah dan strategi pemerintah dalam menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi. Dokumen tersebut juga digunakan untuk membandingkan antara kebijakan yang dirancang dan implementasi nyata di lapangan.

Dengan menggunakan kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini menerapkan prinsip triangulasi metode untuk memastikan data yang diperoleh memiliki validitas internal yang kuat. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami fenomena pelayanan publik digital di Kota

Bandar Lampung secara holistik baik dari sisi kebijakan pemerintah maupun pengalaman masyarakat sebagai pengguna akhir.

3. Pemilihan Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Solechan (2019), teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa data diperoleh dari individu yang benar-benar memahami dan terlibat dalam fenomena yang diteliti. Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Masyarakat yang telah menggunakan layanan publik digital minimal satu kali dalam enam bulan terakhir.
- b. Petugas atau aparatur yang terlibat langsung dalam proses pelayanan digital, seperti admin aplikasi atau petugas pelayanan daring di Disdukcapil.
- c. Pejabat atau staf yang memahami kebijakan dan pengelolaan sistem pelayanan digital di tingkat pemerintah kota.

Jumlah informan akan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian, dengan prinsip data saturation, yaitu ketika informasi yang diperoleh sudah cukup dan tidak ditemukan data baru yang signifikan.

4. Validitas Data

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari masyarakat, aparatur, dan dokumen resmi. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan mengombinasikan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Dwiyanto (2021) menyebut bahwa keabsahan penelitian administrasi publik bergantung pada kemampuan peneliti memverifikasi data dari berbagai sudut pandang agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Pendekatan triangulatif ini juga sejalan dengan pandangan Bertot et al. (2016), yang menilai bahwa studi mengenai digital governance menuntut validasi lintas sumber untuk memahami kompleksitas interaksi antara sistem digital, pengguna, dan institusi publik. Melalui triangulasi, hasil penelitian diharapkan mencerminkan realitas pelayanan publik digital secara objektif dan mendalam.

Metode pengumpulan data yang disusun secara sistematis ini memungkinkan peneliti memahami pengalaman masyarakat Bandar Lampung secara lebih utuh tidak

hanya bagaimana mereka menggunakan sistem digital, tetapi juga bagaimana mereka menilai kualitas, kenyamanan, serta nilai kepercayaan yang terbentuk melalui layanan tersebut. Dengan dasar inilah, analisis dalam bab selanjutnya dapat disusun secara mendalam untuk menjawab tujuan penelitian mengenai hubungan antara pelayanan publik digital dan kepuasan masyarakat.

3.5 Metode Pengujian Data

Keabsahan data menjadi bagian yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, sebab validitas temuan tidak hanya diukur dari banyaknya data yang diperoleh, melainkan dari sejauh mana data tersebut mencerminkan realitas sosial yang sebenarnya. Dalam penelitian ini, proses pengujian data dilakukan untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh benar-benar akurat, logis, dan dapat dipercaya, sesuai dengan prinsip paradigma konstruktivis yang menekankan pemaknaan atas pengalaman manusia.

Sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba dalam Creswell (2018), pengujian data dilakukan melalui empat kriteria utama, yaitu kredibilitas (*credibility*), transferabilitas (*transferability*), dependabilitas (*dependability*), dan konfirmabilitas (*confirmability*). Keempat kriteria ini tidak berdiri sendiri, tetapi saling melengkapi sebagai satu kesatuan proses untuk menjaga keabsahan penelitian.

A. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas berhubungan dengan tingkat kebenaran data dan sejauh mana hasil penelitian mencerminkan pandangan informan secara jujur. Dalam konteks pelayanan publik digital, kredibilitas sangat penting karena persepsi warga terhadap layanan digital sering kali terbentuk dari pengalaman yang bersifat personal. Untuk menjaga kredibilitas, peneliti memastikan bahwa proses pengumpulan dan analisis data dilakukan secara mendalam dan reflektif. Informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dibandingkan dan dikaji ulang untuk melihat kesesuaiannya. Proses verifikasi silang antar sumber dilakukan agar hasil penelitian tidak bias dan tetap konsisten dengan fakta di lapangan.

Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2021), bahwa studi administrasi publik harus mampu menangkap kebenaran sosial sebagaimana adanya, bukan sebagaimana seharusnya. Peneliti juga memperkuat kredibilitas melalui keterlibatan langsung dalam situasi penelitian. Dengan hadir di lapangan, peneliti dapat

memahami konteks sosial yang melingkupi interaksi antara warga dan aparaturnya dalam proses pelayanan digital.

Denhardt dan Denhardt (2015) menekankan bahwa pelayanan publik yang berorientasi pada warga memerlukan kedekatan dan empati agar maknanya dapat dipahami secara lebih utuh. Selain itu, hasil wawancara dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan kesesuaian antara interpretasi peneliti dan pengalaman yang sebenarnya mereka alami.

B. Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks lain yang memiliki karakteristik serupa. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya memberikan gambaran yang rinci tentang latar sosial, kondisi birokrasi, dan sistem pelayanan publik digital di Kota Bandar Lampung. Deskripsi yang lengkap mencakup profil wilayah, karakter masyarakat pengguna layanan digital, serta bentuk kebijakan dan inovasi yang dijalankan pemerintah kota.

Pendekatan ini memungkinkan pembaca memahami konteks penelitian secara mendalam dan menilai apakah temuan yang dihasilkan dapat diadaptasi untuk wilayah lain. Menurut Lindquist dan Huse (2017), dalam penelitian tentang digital governance, setiap wilayah memiliki kapasitas dan kultur birokrasi yang berbeda, sehingga kejelasan konteks menjadi kunci untuk menilai relevansi temuan. Deskripsi kontekstual yang kaya (*thick description*) juga memperkuat nilai ilmiah penelitian ini, karena pembaca dapat melihat bagaimana realitas pelayanan publik digital terbentuk melalui interaksi antara teknologi, aparaturnya, dan masyarakat.

C. Dependabilitas (*Dependability*)

Dependabilitas berfokus pada konsistensi proses penelitian. Aspek ini memastikan bahwa seluruh langkah penelitian dilakukan secara sistematis, terencana, dan dapat ditelusuri kembali. Untuk menjaga konsistensi, peneliti menyusun dokumentasi menyeluruh mengenai seluruh proses penelitian mulai dari penentuan fokus masalah, strategi pengumpulan data, hingga proses analisis dan interpretasi hasil.

Setiap tahapan dicatat secara rinci dalam bentuk audit trail, agar proses penelitian dapat diperiksa oleh pihak lain dan memastikan tidak ada perubahan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan ini sesuai dengan pandangan Katharina (2021), yang menegaskan bahwa studi mengenai pemerintahan digital menuntut transparansi dan keterbukaan proses penelitian, mengingat fenomena digital

bersifat dinamis dan cepat berubah. Dengan cara ini, hasil penelitian tidak hanya konsisten, tetapi juga menunjukkan integritas metodologis yang kuat.

D. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Konfirmabilitas berkaitan dengan objektivitas hasil penelitian, yakni sejauh mana temuan benar-benar bersumber dari data, bukan dari pandangan atau preferensi peneliti. Dalam penelitian ini, seluruh hasil analisis didukung oleh bukti empiris yang nyata, seperti kutipan langsung dari wawancara, catatan observasi, maupun dokumen kebijakan yang relevan.

Bertot, Estevez, dan Janowski (2016) menyebutkan bahwa penelitian mengenai inovasi pelayanan publik digital perlu memastikan transparansi data agar interpretasi yang dihasilkan dapat diverifikasi. Oleh karena itu, setiap kesimpulan dalam penelitian ini disertai rujukan yang jelas pada data lapangan.

Selain berbasis bukti, peneliti juga menjaga objektivitas melalui refleksi diri sepanjang proses penelitian. Sikap reflektif ini penting agar peneliti mampu mengenali dan mengendalikan potensi bias yang mungkin muncul akibat pengalaman pribadi atau sudut pandang tertentu. Van de Walle (2017) menegaskan bahwa persepsi terhadap pelayanan publik bersifat kontekstual dan tidak tunggal, sehingga peneliti perlu berhati-hati dalam menafsirkan data agar makna yang dihasilkan tetap mewakili realitas sosial yang kompleks.

Melalui penerapan keempat kriteria pengujian tersebut, penelitian ini berupaya menghadirkan hasil yang kredibel, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kredibilitas memastikan data yang diperoleh benar-benar menggambarkan pengalaman masyarakat, transferabilitas menjelaskan konteks agar temuan relevan dengan situasi serupa, dependabilitas menjamin keteraturan proses penelitian, dan konfirmabilitas menjaga agar hasil penelitian tetap berpijak pada data empiris yang objektif.

Keseluruhan proses pengujian ini bukan hanya bentuk kehati-hatian metodologis, tetapi juga wujud tanggung jawab ilmiah peneliti dalam menghasilkan penelitian yang bermakna. Melalui pendekatan yang reflektif dan berimbang, hasil penelitian diharapkan mampu menggambarkan bagaimana masyarakat Bandar Lampung memaknai pelayanan publik digital, serta bagaimana proses digitalisasi birokrasi membentuk hubungan baru antara pemerintah dan warga yang lebih terbuka, adaptif, dan berorientasi pada kepercayaan.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian kualitatif yang bertujuan menafsirkan makna di balik data yang telah dikumpulkan. Proses ini tidak sekadar mengelompokkan atau mengolah informasi, tetapi juga melibatkan kemampuan peneliti untuk memahami konteks, menarik pola, serta membangun hubungan antara temuan lapangan dan teori yang digunakan. Dalam paradigma konstruktivis, analisis data dipandang sebagai proses reflektif yang berjalan seiring dengan pengumpulan data, di mana makna dibangun melalui interaksi antara peneliti dan data.

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Creswell (2018), yang menyatakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan utama yang berlangsung secara simultan, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Ketiga tahapan ini tidak berjalan secara linear, melainkan saling berhubungan dan berulang sepanjang proses penelitian.

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data mentah menjadi informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dikaji kembali untuk menemukan tema-tema utama yang berkaitan dengan dua fokus utama penelitian, yaitu pelayanan publik digital dan kepuasan masyarakat.

Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang paling signifikan dan membuang informasi yang tidak relevan. Proses reduksi dilakukan secara hati-hati agar makna penting dari pernyataan informan tetap terjaga. Creswell (2018) menjelaskan bahwa reduksi data bukan berarti menghilangkan, tetapi menyusun informasi agar lebih terarah dan bermakna.

Dalam konteks penelitian ini, reduksi dilakukan dengan mengelompokkan data ke dalam kategori seperti aksesibilitas layanan digital, responsivitas petugas, kepercayaan terhadap sistem, dan kepuasan masyarakat terhadap hasil layanan. Pendekatan ini membantu peneliti memahami pola-pola yang muncul di lapangan, misalnya bagaimana persepsi masyarakat terhadap kemudahan aplikasi digital berhubungan dengan rasa puas terhadap pelayanan pemerintah.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap berikutnya adalah penyajian data, yaitu proses menampilkan hasil reduksi ke dalam bentuk yang sistematis agar memudahkan peneliti dalam menarik

kesimpulan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan secara rinci temuan lapangan, dilengkapi dengan kutipan langsung dari informan untuk memperkuat makna yang disampaikan.

Penyajian juga dapat dilengkapi dengan tabel tematik atau matriks sederhana yang menunjukkan hubungan antara kategori data, seperti hubungan antara dimensi pelayanan digital (aksesibilitas, transparansi, dan keandalan) dengan aspek kepuasan warga (kemudahan, kepercayaan, dan kenyamanan). Menurut Creswell (2018), penyajian data yang sistematis membantu peneliti menilai konsistensi antara data lapangan dengan teori yang digunakan sebagai acuan.

Dalam penelitian ini, penyajian data difokuskan pada upaya menampilkan realitas pelayanan publik digital di Bandar Lampung secara jujur dan kontekstual. Dwiyanto (2022) menegaskan bahwa dalam studi pelayanan publik, penyajian temuan harus menggambarkan “*suara warga*” dan dinamika hubungan antara birokrasi serta masyarakat. Karena itu, bagian ini menjadi ruang bagi peneliti untuk menghadirkan pengalaman warga dalam bentuk cerita yang hidup dan bermakna.

3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses ini dilakukan dengan menafsirkan makna data yang telah disajikan, mencari hubungan antara pola-pola yang ditemukan, serta menghubungkannya dengan kerangka teori dan tujuan penelitian. Dalam paradigma konstruktivis, kesimpulan tidak dipahami sebagai hasil akhir yang tetap, melainkan sebagai interpretasi yang terus berkembang seiring dengan pemahaman peneliti terhadap data.

Kesimpulan yang dihasilkan dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana pelayanan publik digital membentuk pengalaman warga dalam berinteraksi dengan pemerintah, serta bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Peneliti memverifikasi setiap kesimpulan dengan cara meninjau ulang data dan memastikan bahwa hasil interpretasi sesuai dengan kenyataan yang diungkapkan informan.

Menurut Van de Walle (2017), kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari aspek persepsi, keadilan, dan kepercayaan terhadap lembaga publik. Oleh sebab itu, analisis kesimpulan dalam penelitian ini menekankan hubungan antara kualitas pelayanan digital dengan dimensi sosial yang melingkupinya, seperti kepercayaan warga terhadap sistem, transparansi pemerintah, dan nilai kemudahan dalam mengakses layanan. Keseluruhan proses analisis data dilakukan secara siklus dan berulang, di mana setiap tahap

saling memengaruhi satu sama lain. Reduksi dilakukan sepanjang pengumpulan data, penyajian membantu memperjelas temuan, dan verifikasi memastikan kesimpulan tetap berpijak pada bukti empiris. Pendekatan reflektif ini selaras dengan pandangan Bertot, Estevez, dan Janowski (2016), bahwa studi tentang *digital public service innovation* harus mampu menyeimbangkan antara pemahaman teknologis dan nilai-nilai sosial yang melingkupinya.

Dengan analisis yang sistematis, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan secara mendalam bagaimana pelayanan publik digital dijalankan di Kota Bandar Lampung, bagaimana masyarakat merespons dan memaknai kehadiran layanan tersebut, serta bagaimana praktik digitalisasi dapat memperkuat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

3.7 Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian memiliki keterbatasan yang perlu diakui secara terbuka sebagai bagian dari kejujuran ilmiah. Penelitian ini telah diupayakan untuk dilaksanakan secara sistematis dan mendalam, namun tetap memiliki beberapa batasan yang dapat memengaruhi ruang lingkup dan hasil temuan. Keterbatasan tersebut bukan berarti melemahkan penelitian, melainkan menjadi bahan refleksi bagi penelitian selanjutnya agar dapat menyempurnakan pemahaman mengenai pelayanan publik digital dan kepuasan masyarakat di Kota Bandar Lampung.

Keterbatasan pertama terletak pada cakupan informan dan ruang lingkup wilayah penelitian. Karena penelitian ini bersifat kualitatif, pemilihan informan dilakukan secara purposif dan tidak bertujuan untuk mewakili populasi secara luas. Hasil yang diperoleh lebih menekankan pada kedalaman pemahaman terhadap pengalaman individu daripada pada generalisasi. Konteks sosial dan administratif Kota Bandar Lampung yang menjadi lokus penelitian juga memiliki karakteristik tersendiri baik dari segi kapasitas digital, budaya birokrasi, maupun perilaku masyarakat sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya dapat diterapkan pada daerah lain. Namun, sebagaimana dijelaskan oleh Lindquist dan Huse (2017), penelitian kualitatif yang berorientasi pada digital governance justru bernilai tinggi ketika mampu menghadirkan pemahaman kontekstual yang mendalam, bukan sekadar angka perbandingan antarwilayah.

Keterbatasan berikutnya berkaitan dengan keterbatasan waktu dan akses lapangan. Proses pengumpulan data berlangsung dalam jangka waktu tertentu yang relatif singkat dibandingkan kompleksitas fenomena yang dikaji. Beberapa kegiatan observasi lapangan dan wawancara mendalam harus disesuaikan dengan ketersediaan waktu informan dan jadwal

pelayanan instansi pemerintah. Kondisi ini menyebabkan beberapa aspek pelayanan digital, seperti proses pemeliharaan sistem dan mekanisme pengaduan daring, belum dapat diganti secara lebih komprehensif. Dwiyanto (2022) mengingatkan bahwa studi pelayanan publik sering kali menghadapi kendala administratif di lapangan, sehingga peneliti perlu menyesuaikan strategi agar data yang diperoleh tetap representatif.

Keterbatasan lainnya muncul dari aspek dinamika teknologi digital yang menjadi fokus penelitian. Sistem pelayanan publik digital bersifat adaptif dan terus berkembang sesuai dengan kebijakan serta inovasi pemerintah daerah. Situasi ini membuat beberapa data atau fitur layanan digital yang diamati pada saat penelitian mungkin mengalami pembaruan setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan. Bertot, Estevez, dan Janowski (2016) menegaskan bahwa perubahan cepat dalam tata kelola digital menuntut peneliti untuk selalu menempatkan temuan dalam kerangka waktu tertentu agar relevansinya tetap terjaga.

Bab ini telah menguraikan secara komprehensif rancangan metodologis yang menjadi fondasi penelitian tentang *Analisis Pelayanan Publik Digital dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kota Bandar Lampung*. Melalui paradigma konstruktivis dan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini berupaya memahami realitas pelayanan publik digital bukan sekadar dari sisi teknis, melainkan sebagai proses sosial yang penuh makna bagi masyarakat pengguna layanan.

Paradigma konstruktivis memberikan arah bahwa kebenaran dalam penelitian ini dibangun melalui interaksi antara peneliti dan informan. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini menempatkan pengalaman, persepsi, dan interpretasi masyarakat sebagai sumber utama untuk memahami bagaimana sistem pelayanan publik digital berperan dalam membentuk kepuasan warga. Metode deskriptif digunakan agar peneliti dapat menggambarkan fenomena pelayanan digital secara faktual dan kontekstual, sesuai dengan kondisi sosial birokrasi dan perilaku warga di Kota Bandar Lampung.

Proses penelitian dijalankan melalui beberapa tahapan yang saling berhubungan, mulai dari pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi; pengujian keabsahan data menggunakan kriteria kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas; hingga analisis data dengan model Creswell (2018) yang meliputi reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Setiap tahap dirancang untuk menghasilkan data yang mendalam, terverifikasi, dan relevan dengan tujuan penelitian.

Keseluruhan proses tersebut dilakukan dengan kesadaran metodologis bahwa pelayanan publik digital adalah fenomena yang dinamis, kompleks, dan sarat nilai. Oleh karena itu, peneliti berupaya menjaga keseimbangan antara analisis empiris dan refleksi teoritis agar

temuan yang dihasilkan tidak hanya menjelaskan bagaimana pelayanan digital dijalankan, tetapi juga mengapa pengalaman warga terhadap layanan tersebut dapat berbeda-beda.

Meskipun memiliki beberapa keterbatasan, penelitian ini tetap berkomitmen untuk menjaga integritas ilmiah melalui pendekatan yang hati-hati, reflektif, dan terbuka terhadap konteks lapangan. Kesadaran terhadap keterbatasan justru memperkuat kejujuran akademik dan memberikan ruang bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas dan memperdalam temuan yang telah diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

- Baihaqi, M. R. (2020). *Demokrasi digital: Memahami dampak dan tantangan*. Penerbit Adab.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *Dedikasi: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Government Information Quarterly*, 33(2), 211–222. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.02.001>
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Dahlberg, L. (2011). Re-constructing digital democracy: An outline of four ‘positions.’ *New Media & Society*, 13(6), 855–872. <https://doi.org/10.1177/1461444810389569>
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Dinas Komunikasi dan Statistik (Diskominfotik) Provinsi Lampung, I. (2025). *Profil aplikasi Lampung-In*. <https://lampungprov.go.id>
- Dwiyanto, A. (2022). *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia*. UGM Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Fitri, A. A., Ridlwan, Z., & Natamiharja, R. (2024). Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung dengan prinsip good governance. *UNES Law Review*, 6(3), 8412–8424.
- Hacker, K. L., & van Dijk, J. (2000). *Digital democracy: Issues of theory and practice* (K. L. Hacker & J. van Dijk (eds.)). Sage.
- Khaidarmansyah, K., & Saifuddin, R. (2022). Optimalisasi Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Provinsi Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(1), 85–95.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

- Kupastuntas. (2025). *BI: Ada 3 kendala pengembangan elektronifikasi transaksi Pemda di Lampung*. <https://www.kupastuntas.co>
- Lampung, B. P. S. K. B. (2024). *Kota Bandar Lampung dalam angka 2024*. BPS Kota Bandar Lampung. <https://bandarlampungkota.bps.go.id>
- Lampung, B. P. K. dan A. D. (BPKAD) P. (2025). *Gemilang 100 hari Mirza-Jihan, kepuasan publik Lampung 83,67 persen*. <https://bpkad.lampungprov.go.id/news/gemilang-100-hari-mirza-jihan-kepuasan-publik-lampung-8367-persen>
- Lestari, R. V. O. R., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 118–123.
- Lindquist, E. A., & Huse, I. (2017). Accountability and monitoring government in the digital era: Promise, realism and research for digital-era governance. *Canadian Public Administration*, 60(4), 627–656. <https://doi.org/10.1111/capa.12227>
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2023). Analisis efektivitas aplikasi Wargaku Surabaya dalam menunjang pelayanan publik masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 1553–1568.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan standar pelayanan publik pada kelurahan di wilayah Kota Kediri. *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian*, 1(2), 45–56.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Government: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Government: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089.
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai pelayanan publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 32 (2009).
- Van de Walle, S. (2017). *Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services BT - The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (pp. 227–241). Palgrave Macmillan.
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai values of law atas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 208–218.