

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT DAN KETERLIBATAN
MASYARAKAT TERHADAP EFEKTIVITAS 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

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan penelitian adalah cara pandang atau strategi umum yang digunakan peneliti untuk memahami dan memecahkan masalah penelitian secara sistematis. Pendekatan tersebut menjadi dasar dalam menentukan jenis data yang dikumpulkan, teknik analisis yang digunakan, serta bentuk kesimpulan yang dihasilkan. Menurut Creswell dan Creswell (2023), pendekatan penelitian merupakan “rencana dan prosedur yang terdiri atas langkah-langkah yang luas dari asumsi filosofis hingga teknik pengumpulan, analisis, dan interpretasi data.” Dengan kata lain, pendekatan penelitian bukan hanya tentang metode, tetapi juga mencakup kerangka logis dan filosofis yang melandasi seluruh proses penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel independen, yaitu kualitas layanan e-government (X_1) dan keterlibatan masyarakat (X_2), terhadap variabel dependen yaitu efektivitas pelayanan publik (Y). Pendekatan kuantitatif didasarkan pada paradigma positivistik yang menekankan pada pengukuran objektif terhadap fenomena sosial melalui angka dan statistik. Seperti yang dijelaskan oleh Neuman (2022), pendekatan kuantitatif bertujuan menemukan pola umum yang berlaku luas melalui analisis data numerik dan pengujian hipotesis secara sistematis.

a) Kuantitatif

Pendekatan kuantitatif digunakan karena memberikan kemampuan kepada peneliti untuk mengukur tingkat hubungan antarvariabel dengan presisi tinggi. Pendekatan ini mengandalkan data yang dapat diukur secara numerik, bersifat objektif, dan dapat dianalisis menggunakan alat statistik untuk menemukan hubungan sebab-akibat antarvariabel (Sugiyono, 2022). Dengan demikian, pendekatan ini cocok untuk menjawab pertanyaan penelitian seperti “seberapa besar pengaruh kualitas layanan e-government dan keterlibatan masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik di Provinsi Lampung.”

Dalam penelitian kuantitatif, teori berfungsi sebagai dasar dalam penyusunan hipotesis yang kemudian diuji secara empiris menggunakan data lapangan (Hair et al., 2023). Oleh karena itu, penelitian ini bersifat deduktif, yakni dimulai dari teori-teori yang sudah ada mengenai kualitas

layanan publik dan partisipasi masyarakat, kemudian diturunkan menjadi hipotesis yang akan diuji melalui data yang dikumpulkan dari responden masyarakat Provinsi Lampung.

b) Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu metode pengumpulan data dari populasi atau sampel dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama (Creswell & Creswell, 2023). Metode survei dipilih karena mampu menggambarkan kondisi empiris masyarakat dalam menilai kualitas layanan dan efektivitas pelayanan publik. Menurut Fowler (2020), metode survei efektif digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pengalaman masyarakat terhadap suatu fenomena sosial, karena dapat menjangkau responden dalam jumlah besar secara efisien.

Dalam penelitian ini, kuesioner akan disusun berdasarkan indikator yang telah dioperasionalkan pada masing-masing variabel. Kuesioner disebarakan kepada masyarakat di Provinsi Lampung yang telah menggunakan layanan publik berbasis digital seperti aplikasi perizinan online, layanan administrasi kependudukan, maupun layanan informasi publik. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS untuk menguji validitas, reliabilitas, serta hubungan antarvariabel.

3.2 Metode Operasionalisasi Konsep

Metode operasionalisasi konsep merupakan tahap penting dalam penelitian kuantitatif karena berfungsi untuk menjembatani antara teori dengan pengukuran empiris. Dalam konteks penelitian ini, operasionalisasi konsep dilakukan untuk menjabarkan variabel-variabel penelitian yaitu kualitas layanan e-government (X_1), keterlibatan masyarakat (X_2), dan efektivitas pelayanan publik (Y) ke dalam indikator-indikator yang dapat diukur menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner.

a) Variabel Penelitian dan Definisi Operasional:

1. Variabel Independen (X_1): Kualitas Layanan E-Government
Kualitas layanan e-government didefinisikan sebagai sejauh mana layanan publik berbasis digital yang disediakan pemerintah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, dan aman. Menurut Al-Raggad et al. (2021), kualitas layanan e-government dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

- Reliabilitas (*reliability*): Konsistensi dan keakuratan sistem dalam memberikan layanan.
 - Efisiensi (*efficiency*): Kemudahan akses, waktu tanggap cepat, dan navigasi yang sederhana.
 - Privasi dan keamanan (*privacy and security*): Perlindungan data pengguna dan keamanan sistem.
 - Dukungan (*support*): Tersedianya bantuan teknis dan respon terhadap masalah pengguna.
 - Kegunaan (*usefulness*): Sejauh mana sistem memberikan manfaat nyata bagi pengguna.
- Dalam penelitian ini, indikator tersebut dijabarkan dalam kuesioner menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”.
2. Variabel Independen (X_2): Keterlibatan Masyarakat
- Keterlibatan masyarakat didefinisikan sebagai tingkat partisipasi warga dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, baik secara langsung maupun melalui platform digital. Menurut Seltiawati (2023), partisipasi masyarakat dalam era digital mencakup dimensi:
- Partisipasi konsultatif: Keterlibatan dalam memberikan masukan atau saran terhadap kebijakan dan pelayanan.
 - Partisipasi kolaboratif: Keterlibatan aktif dalam pelaksanaan atau pengawasan pelayanan publik.
 - Partisipasi melalui teknologi: Pemanfaatan kanal digital (misalnya aplikasi pengaduan online) untuk berinteraksi dengan pemerintah.
 - Keterbukaan informasi: Kemampuan warga untuk mengakses dan memahami informasi publik yang disediakan pemerintah.
- Indikator tersebut diukur menggunakan skala Likert yang sama agar dapat dilakukan uji statistik korelasional dan regresi.
3. Variabel Dependen (Y): Efektivitas Pelayanan Publik
- Efektivitas pelayanan publik merujuk pada sejauh mana pelayanan pemerintah mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, khususnya dalam memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Menurut Rizal dan Sukardi (2025), efektivitas pelayanan publik dapat diukur dari tiga aspek utama:
- Ketepatan (*accuracy*): Sejauh mana layanan publik memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
 - Kecepatan (*speed*): Kemampuan pelayanan dalam merespons permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu.
 - Kepuasan pengguna (*user satisfaction*): Tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses dan hasil pelayanan publik.
- Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik dapat dipandang sebagai hasil akhir dari sinergi antara kualitas layanan e-government dan tingkat partisipasi masyarakat.

b) Skala Pengukuran

Untuk mengukur ketiga variabel tersebut, penelitian ini menggunakan **skala Likert lima poin**, di mana responden diminta memberikan penilaian terhadap pernyataan dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Menurut Sekaran dan Bougie (2020), skala Likert merupakan alat ukur yang paling umum digunakan dalam penelitian sosial karena mampu menggambarkan

tingkat sikap dan persepsi individu terhadap suatu objek secara kuantitatif. Skala ini dipilih karena memiliki karakteristik ordinal yang memungkinkan analisis statistik lanjutan seperti regresi linier.

c) Matriks Operasionalisasi Variabel

Berikut adalah tabel ringkas mengenai operasionalisasi variabel penelitian:

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator Utama	Skala
Kualitas Layanan E-Government (X ₁)	Kemampuan layanan digital pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien, aman, dan andal.	Reliabilitas, Efisiensi, Keamanan, Dukungan, Kegunaan	Likert 1–5
Keterlibatan Masyarakat (X ₂)	Tingkat partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik secara langsung maupun digital.	Partisipasi konsultatif, kolaboratif, digital, dan keterbukaan informasi	Likert 1–5
Efektivitas Pelayanan Publik (Y)	Tingkat keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.	Ketepatan, Kecepatan, Kepuasan pengguna	Likert 1–5

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan tahap penting dalam proses penelitian, karena data yang dikumpulkan menjadi dasar bagi analisis dan penarikan kesimpulan. Menurut Creswell dan Creswell (2023), pengumpulan data adalah proses sistematis memperoleh informasi dari sumber yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian, menguji hipotesis, dan menginterpretasikan fenomena sosial. Dalam penelitian kuantitatif, pengumpulan data dilakukan secara terukur, objektif, dan menggunakan instrumen yang terstandar agar hasilnya dapat dianalisis secara statistik dan diinterpretasikan secara ilmiah.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner terstruktur sebagai alat utama pengumpulan data. Kuesioner dipilih karena mampu menjangkau responden dalam jumlah besar, memberikan data yang terukur, serta efisien dalam segi waktu dan biaya.

Menurut Fowler (2020), metode survei efektif untuk mengukur persepsi, sikap, dan pengalaman individu terhadap suatu fenomena, karena memberikan gambaran representatif dari populasi yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, survei digunakan untuk memperoleh data dari masyarakat Provinsi Lampung sebagai pengguna layanan publik berbasis e-government.

a). Jenis Sumber Data

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang berbentuk angka atau skor hasil pengukuran dari responden melalui kuesioner. Data kuantitatif memungkinkan peneliti melakukan analisis statistik seperti korelasi dan regresi guna menguji hubungan antarvariabel (Sugiyono, 2022). Dari sisi sumbernya, data yang digunakan terdiri dari dua jenis:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Data ini mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan e-government, keterlibatan mereka dalam proses pelayanan publik, serta efektivitas layanan yang diterima.
2. Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen resmi, laporan tahunan, situs pemerintah, dan publikasi ilmiah yang relevan. Data sekunder ini digunakan untuk memperkuat analisis konteks dan membangun dasar teoritis penelitian.

b) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner (*questionnaire distribution*) secara daring (*online*) dan luring (*offline*). Penggunaan dua mode ini dilakukan untuk memperluas jangkauan responden, mengingat masyarakat Provinsi Lampung memiliki karakteristik sosial dan geografis yang beragam.

1. Kuesioner Online. Kuesioner disebarakan melalui media digital seperti Google Form, e-mail, dan media sosial resmi pemerintah daerah. Metode ini efisien, hemat biaya, dan memungkinkan responden mengisi kuesioner dengan fleksibilitas waktu. Namun, peneliti tetap memastikan keaslian respon dengan melakukan verifikasi terhadap identitas umum responden (usia, domisili, dan penggunaan layanan publik).

2. Kuesioner offline. Untuk menjangkau responden yang tidak memiliki akses internet, peneliti menyebarkan kuesioner cetak melalui instansi pelayanan publik seperti Dinas Kominfo, Dinas Dukcapil, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. Kuesioner ini dibagikan langsung kepada masyarakat pengguna layanan publik yang sedang mengurus administrasi

c) Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur (*structured questionnaire*) yang disusun berdasarkan hasil operasionalisasi variabel penelitian (lihat Bagian 3.3). Kuesioner terdiri dari dua bagian:

1. Bagian I – Data Demografis Responden, meliputi informasi dasar seperti usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan frekuensi penggunaan layanan publik berbasis e-government.
2. Bagian II – Pernyataan Variabel Penelitian, berisi pernyataan mengenai kualitas layanan e-government, keterlibatan masyarakat, dan efektivitas pelayanan publik.

Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin, yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Skala ini digunakan karena mampu mengukur intensitas sikap atau persepsi responden terhadap suatu fenomena secara kuantitatif dan mudah dianalisis dengan teknik statistik (Sekaran & Bougie, 2020).

d) Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Provinsi Lampung yang pernah menggunakan layanan publik berbasis *e-government*, baik melalui portal resmi pemerintah maupun aplikasi digital pelayanan publik. Mengingat populasi sangat besar dan heterogen, peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria responden adalah sebagai berikut:

1. Berusia minimal 17 tahun (dewasa dan memiliki kesadaran hukum).

2. Pernah menggunakan layanan publik berbasis e-government minimal satu kali dalam 12 bulan terakhir.
3. Berdomisili di wilayah Provinsi Lampung.

e) Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Penyusunan dan uji coba instrumen (pilot test) kepada 20 responden untuk menilai kejelasan dan validitas item pertanyaan.
2. Revisi instrumen berdasarkan hasil uji coba untuk memastikan validitas isi dan keandalan instrumen.
3. Penyebaran kuesioner utama secara daring dan luring kepada responden terpilih.
4. Pengumpulan dan pengkodean data menggunakan aplikasi SPSS, di mana setiap responden diberi kode unik untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data.

3.4 Metode Pengujian Data

Metode pengujian data merupakan tahap penting dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid, reliabel, dan memenuhi asumsi-asumsi statistik yang diperlukan sebelum dilakukan analisis lanjutan. Dalam konteks penelitian ini, pengujian data dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan benar-benar mengukur variabel yang dimaksud, serta data yang diperoleh layak digunakan dalam uji regresi linier berganda. Menurut Hair et al. (2023), kualitas data merupakan fondasi utama dalam analisis statistik; data yang tidak valid atau tidak reliabel akan menghasilkan kesimpulan yang menyesatkan. Oleh karena itu, sebelum melakukan analisis inferensial, perlu dilakukan serangkaian uji statistik pendahuluan untuk memverifikasi kualitas instrumen dan kelayakan data. Penelitian ini melakukan beberapa tahapan pengujian data, yaitu:

A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu mengukur konsep yang seharusnya diukur. Dalam konteks penelitian ini, validitas kuesioner

diuji untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan benar-benar menggambarkan variabel kualitas layanan e-government, keterlibatan masyarakat, dan efektivitas pelayanan publik.

B. Uji Reliabilitas

Setelah memastikan validitas item, langkah berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas, yaitu pengujian untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen dalam mengukur konsep yang sama. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat diandalkan apabila dilakukan secara berulang. Reliabilitas berhubungan dengan stabilitas hasil pengukuran dari waktu ke waktu. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan skor yang konsisten walaupun diujikan pada kelompok responden yang berbeda dalam waktu yang berbeda.

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga dapat menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Creswell dan Creswell (2023), analisis data adalah proses sistematis untuk menata, mengorganisasi, menginterpretasi, serta menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan melalui instrumen penelitian.

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis secara kuantitatif menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan program IBM SPSS versi terbaru. Pendekatan ini sesuai dengan paradigma positivistik yang digunakan, di mana analisis dilakukan secara objektif dan berbasis angka untuk menjelaskan hubungan antarvariabel (Neuman, 2022).

Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Editing dan Coding Data
2. Analisis Statistik Deskriptif
3. Analisis Statistik Inferensial (Regresi Linier Berganda)
4. Uji Hipotesis
5. Interpretasi Hasil

a) Tahap Editing dan Coding Data

Sebelum data dianalisis, dilakukan proses editing dan coding untuk memastikan kualitas data yang masuk ke tahap analisis.

- Editing data dilakukan untuk memeriksa kelengkapan dan konsistensi jawaban responden, serta mengidentifikasi data yang tidak valid atau tidak lengkap.
- Coding data dilakukan dengan memberi kode numerik pada setiap kategori jawaban, misalnya: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju.

Tahapan ini penting agar data dapat diproses secara sistematis dalam perangkat lunak statistik.

b) Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan distribusi jawaban terhadap setiap variabel. Statistik deskriptif meliputi ukuran frekuensi, persentase, rata-rata (mean), standar deviasi, dan modus dari data yang dikumpulkan.

Menurut Sekaran dan Bougie (2020), analisis deskriptif berfungsi untuk meringkas data yang besar dalam bentuk yang mudah dipahami tanpa melakukan generalisasi atau pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif akan digunakan untuk mendeskripsikan:

1. Profil responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, dan frekuensi penggunaan layanan e-government).
2. Tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan e-government, keterlibatan masyarakat, dan efektivitas pelayanan publik.

Hasil analisis deskriptif ini menjadi dasar bagi analisis inferensial yang akan dilakukan pada tahap berikutnya.

c) Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antarvariabel dan menguji hipotesis penelitian. Teknik analisis utama yang digunakan adalah regresi linier berganda (multiple linear regression analysis). Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antara satu variabel dependen (Y) dengan dua atau lebih

variabel independen ($X_1, X_2, \dots X_n$). Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara simultan maupun parsial.

d) Uji Hipotesis

Setelah model regresi terbentuk, dilakukan pengujian hipotesis untuk menentukan apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan melalui dua cara, yaitu uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

e) Interpretasi Hasil Analisis

Interpretasi hasil dalam penelitian kuantitatif dilakukan dengan membandingkan hasil empiris (data lapangan) dengan landasan teori yang digunakan. Misalnya, jika hasil regresi menunjukkan bahwa kualitas layanan e-government berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, maka hasil tersebut dapat dibandingkan dengan teori kualitas pelayanan (*service quality theory*) dan hasil penelitian sebelumnya (Indira et al., 2022).

Interpretasi hasil juga memperhatikan arah koefisien regresi. Koefisien positif menunjukkan hubungan yang searah (semakin tinggi kualitas layanan e-government, semakin tinggi efektivitas pelayanan publik), sedangkan koefisien negatif menunjukkan hubungan berlawanan. Selain itu, peneliti juga harus menjelaskan temuan yang tidak signifikan dan mendiskusikan kemungkinan faktor penyebabnya, misalnya keterbatasan akses masyarakat terhadap internet, perbedaan literasi digital, atau kurangnya sosialisasi layanan publik berbasis elektronik di Provinsi Lampung.

f) Alat Analisis

Untuk menjamin keakuratan hasil analisis, penelitian ini menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi terbaru. SPSS dipilih karena mampu mengolah data kuantitatif secara cepat dan akurat, serta menyediakan berbagai uji statistik seperti uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier, uji t, uji F, dan perhitungan R^2 . Penggunaan perangkat lunak statistik memungkinkan peneliti menghindari kesalahan perhitungan manual dan mempermudah interpretasi data melalui output yang sistematis. Dengan demikian, hasil analisis yang diperoleh dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.6 Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian memiliki batasan tertentu yang perlu diakui oleh peneliti agar hasilnya dapat dipahami dalam konteks yang tepat. Menurut Creswell dan Creswell (2023), keterbatasan penelitian merupakan aspek-aspek yang berada di luar kendali peneliti, baik dari segi metodologis, praktis, maupun waktu pelaksanaan, yang dapat memengaruhi proses atau hasil penelitian. Pengungkapan keterbatasan merupakan bagian penting dari integritas ilmiah, karena menunjukkan kejujuran akademik dan transparansi terhadap ruang lingkup penelitian.

Dalam penelitian ini, penting untuk ditegaskan bahwa seluruh metode, instrumen, dan rancangan yang dijelaskan sebelumnya masih berada pada tahap perencanaan penelitian (*research design*). Artinya, penelitian ini belum dilakukan secara empiris di lapangan, sehingga semua tahapan seperti pengumpulan data, uji validitas, reliabilitas, dan analisis statistik masih bersifat rencana operasional. Kondisi tersebut membawa sejumlah keterbatasan yang perlu dijelaskan secara objektif sebagai berikut.

a) Keterbatasan pada Tahap Pelaksanaan Empiris

Penelitian ini belum sampai pada tahap pelaksanaan pengumpulan data di lapangan. Oleh karena itu, belum ada data primer yang dapat dianalisis untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Semua penjelasan mengenai metode pengumpulan data, operasionalisasi konsep, dan teknik analisis masih berupa rancangan teoretis. Dengan demikian, validitas empiris dan kekuatan generalisasi dari rancangan penelitian ini belum dapat diuji hingga dilakukan penelitian lapangan yang sesungguhnya.

b) Keterbatasan Data dan Bukti Empiris

Karena penelitian ini belum dilakukan, maka belum tersedia data primer maupun sekunder yang diperoleh langsung dari responden atau instansi pemerintah. Akibatnya, pengujian statistik seperti validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, dan uji hipotesis belum dapat dilakukan. Oleh karena itu, temuan dan model yang dijelaskan dalam penelitian ini belum dapat dijadikan bukti empiris tentang pengaruh kualitas layanan e-government dan keterlibatan masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik. Hasil yang bersifat faktual baru dapat diperoleh setelah penelitian lapangan dilakukan.

c) Keterbatasan dalam Uji Validitas dan Reliabilitas

Seluruh tahapan pengujian data yang dijelaskan pada bagian sebelumnya seperti uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik masih bersifat hipotetis. Instrumen kuesioner yang telah disusun belum diuji cobakan kepada responden, sehingga keandalan dan ketepatan alat ukur belum dapat dipastikan. Menurut Taherdoost (2022), validitas dan reliabilitas merupakan dua aspek paling krusial dalam penelitian kuantitatif yang hanya dapat diverifikasi melalui uji empiris. Karena penelitian ini belum dilaksanakan, maka potensi adanya bias, kesalahan persepsi, atau ambiguitas dalam item pertanyaan belum dapat diidentifikasi dan diperbaiki. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa meskipun instrumen telah disusun dengan mengacu pada teori dan penelitian terdahulu, pengujian lapangan tetap diperlukan untuk memastikan instrumen tersebut valid dan reliabel dalam konteks masyarakat Provinsi Lampung.

d) Keterbatasan Konteks dan Generalisasi

Keterbatasan lain muncul karena penelitian ini masih bersifat konseptual dan belum diuji dalam konteks sosial tertentu. Kondisi sosial, budaya, ekonomi, dan tingkat literasi digital masyarakat Provinsi Lampung yang sebenarnya bisa berpengaruh besar terhadap hasil penelitian belum dapat diamati secara langsung. Generalitas hasil hanya dapat diperoleh apabila penelitian dilakukan secara faktual, melibatkan responden nyata, dan melalui pengolahan data statistik yang memenuhi kaidah ilmiah.

e) Implikasi dari Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang telah dijelaskan menunjukkan bahwa penelitian ini baru berada pada tahap rencana konseptual (research proposal) dan belum menghasilkan data empiris yang dapat dianalisis. Meskipun demikian, rancangan penelitian ini tetap memiliki nilai ilmiah sebagai kerangka metodologis yang dapat dijadikan dasar bagi pelaksanaan riset lapangan di masa mendatang. Dalam implementasi berikutnya, penelitian ini diharapkan dapat dilakukan dengan pengumpulan data langsung kepada masyarakat Provinsi Lampung, agar hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan e-government dan keterlibatan masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik dapat diuji secara ilmiah dan menghasilkan temuan yang bermanfaat bagi peningkatan tata kelola pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Raggad, M., Altarawneh, F., & Alqaryouti, O. (2021). *Measuring the quality of e-government services: A case study approach. Journal of E-Government Studies and Best Practices*, 2021, 1–12. <https://doi.org/10.5171/2021.333279>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Fowler, F. J. (2020). *Survey Research Methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2023). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Neuman, W. L. (2022). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (9th ed.). Pearson Education.
- Rizal, R., & Sukardi, S. (2025). Pengaruh implementasi e-government dan partisipasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa dengan good government governance sebagai variabel pemoderasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(1), 15–28.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Seltiawati, N. (2023). Keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital: Tinjauan partisipatif di era transformasi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik dan Inovasi Pelayanan*, 4(1), 45–58..
- Taherdoost, H. (2022). Validity and reliability of the research instrument: How to test the validation of a questionnaire/survey in a research. *International Journal of Academic Research in Management*, 11(1), 15–27.

