**Evaluasi Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Administrasi Publik di Pemerintah Kota Bandar Lampung**

**Oleh**

**ZUHDI AMIN WINOTO**

**2416041115**



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Lampung**

**Bandar Lampung**

**2025**

**BAB III**

**METODE PENELENTIAN**

Bab ini membahas metodologi penelitian yang digunakan, mencakup paradigma penelitian, pendekatan dan metode, operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, metode pengujian data, metode analisis data, serta keterbatasan penelitian.

**3.1 Paradigma Penelitian**

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik. Paradigma ini beranggapan bahwa realitas sosial bersifat objektif, teramati, dan dapat diukur secara terpisah dari peneliti. Dalam paradigma ini, peneliti berperan sebagai pengamat independen yang tidak memengaruhi objek yang diteliti, sehingga hasil penelitian dapat diuji secara ilmiah dan diverifikasi oleh peneliti lain.

Paradigma positivistik dipilih karena sesuai dengan karakter penelitian ini, yaitu kuantitatif asosiatif, yang bertujuan untuk menguji pengaruh implementasi e-government terhadap transparansi pelayanan administrasi publik. Melalui paradigma ini, hubungan antar variabel dapat dianalisis secara sistematis, konsisten, dan objektif, serta hasilnya dapat digeneralisasi pada populasi yang diteliti.

Penerapan paradigma ini dalam konteks Kota Bandar Lampung diwujudkan dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur persepsi pegawai dan masyarakat terhadap aspek-aspek implementasi e-government dan transparansi pelayanan, seperti yang terlihat pada layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi digital. Hal ini sejalan dengan teori perkembangan e-government dari Layne & Lee (2001) dan prinsip transparansi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

**3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian**

**3.2.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena data yang dikumpulkan berbentuk angka dan dianalisis menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan kuantitatif dinilai tepat karena memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel secara objektif dan terukur, berbeda dengan pendekatan kualitatif yang lebih bersifat deskriptif dan interpretatif.

**3.2.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif dengan desain explanatory research. Metode asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, metode ini diterapkan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

* Variabel Independen (X): Implementasi E-Government
* Variabel Dependen (Y): Transparansi Pelayanan Administrasi Publik

Metode ini relevan dan telah digunakan dalam penelitian sejenis, seperti penelitian Juliansyah (2024) tentang transformasi digital dan efisiensi pelayanan publik. Metode asosiatif dipilih karena penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena, tetapi lebih jauh untuk menguji pengaruh di antara keduanya.

**3.2.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di **Kota Bandar Lampung**, dengan fokus utama pada **pelayanan administrasi publik berbasis digital di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung**, khususnya pada unit pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan yang telah menerapkan sistem **e-government**.  
Lokasi ini dipilih karena Kota Bandar Lampung merupakan salah satu daerah di Provinsi Lampung yang aktif mengembangkan transformasi digital dalam pelayanan publik, seperti penggunaan aplikasi layanan daring untuk administrasi kependudukan (*Dukcapil Online*) dan perizinan terpadu (*OSS Daerah*).

Pemilihan lokasi ini juga mempertimbangkan ketersediaan infrastruktur teknologi informasi serta tingkat keterlibatan masyarakat yang cukup tinggi dalam penggunaan layanan digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana implementasi e-government berpengaruh terhadap transparansi pelayanan administrasi publik di Kota Bandar Lampung.

**3.3 Operasionalisasi Variabel**

**3.3.1 Variabel dan Indikator Penelitian**

1. Variabel Independen (X): Implementasi E-Government

Implementasi e-government didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik (Layne & Lee, 2001). Indikator variabel ini adalah:

* X.1: Infrastruktur Teknologi Informasi
* X.2: Kebijakan dan Regulasi Pendukung
* X.3: Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)
* X.4: Kualitas Sistem dan Aplikasi Pelayanan Publik

2. Variabel Dependen (Y): Transparansi Pelayanan Administrasi Publik

Transparansi pelayanan publik adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan prosedur, biaya, waktu, dan pertanggungjawaban aparatur kepada masyarakat (Rahman, 2019; UU No. 14 Tahun 2008). Indikator variabel ini adalah:

* Y.1: Keterbukaan Informasi Publik
* Y.2: Kejelasan Prosedur, Biaya, dan Waktu
* Y.3: Akuntabilitas Aparatur
* Y.4: Kemudahan Akses Layanan Publik

**3.3.2 Tabel Operasionalisasi Variabel**

Tabel berikut merinci operasionalisasi variabel penelitian.

**Tabel 3.1**

**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

| **Variabel** | **Definisi Konseptual** | **Indikator** | **Butir Kuesioner (Contoh)** | **Skala Pengukuran** | **Sumber** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Implementasi E-Government (X)** | Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik. | X.1 Infrastruktur TI | 1. Pemerintah menyediakan jaringan internet yang memadai untuk layanan online. | Skala Likert 1–5: 1 = STS (Sangat Tidak Setuju), 2 = TS (Tidak Setuju), 3 = N (Netral), 4 = S (Setuju), 5 = SS (Sangat Setuju) | Layne & Lee (2001); Abdullah et al. (2016) |
|  |  | X.2 Kebijakan & Regulasi | 2. Terdapat kebijakan yang mendukung penerapan layanan digital. |  |  |
|  |  | X.3 Kompetensi SDM | 3. Pegawai mampu mengoperasikan aplikasi layanan digital dengan baik. |  |  |
|  |  | X.4 Kualitas Sistem & Aplikasi | 4. Aplikasi layanan publik jarang mengalami gangguan (*error*). |  |  |
| **Transparansi Pelayanan Publik (Y)** | Keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi mengenai prosedur, biaya, waktu, dan pertanggungjawaban aparatur kepada masyarakat. | Y.1 Keterbukaan Informasi | 5. Informasi lengkap mengenai prosedur layanan tersedia secara digital. | Skala Likert 1–5: 1 = STS, 2 = TS, 3 = N, 4 = S, 5 = SS | Rahman (2019); UU No. 14 Tahun 2008 |
|  |  | Y.2 Kejelasan Prosedur & Biaya | 6. Biaya dan waktu penyelesaian layanan diinformasikan dengan jelas. |  |  |
|  |  | Y.3 Akuntabilitas Aparatur | 7. Pegawai dapat dimintai pertanggungjawaban atas pelayanan yang diberikan. |  |  |
|  |  | Y.4 Kemudahan Akses | 8. Layanan online dapat diakses dengan mudah kapan saja dan di mana saja. |  |  |

**3.4 Metode Pengumpulan Data**

**3.4.1 Jenis dan Sumber Data**

1. Data Primer: Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai pemerintah dan masyarakat pengguna layanan administrasi publik digital di Kota Bandar Lampung.
2. Data Sekunder: Data yang diperoleh dari sumber tidak langsung, seperti dokumen resmi pemerintah, laporan tahunan, artikel jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang relevan.

**3.4.2 Populasi dan Sampel**

* Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang terlibat dalam pelayanan administrasi publik dan masyarakat yang telah menggunakan layanan publik digital di Kota Bandar Lampung.
* Sampel diambil dengan teknik Purposive Sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini, responden dipilih karena memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan e-government Kota Bandar Lampung.
* Jumlah Sampel dihitung menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel minimum dari populasi yang diketahui dengan tingkat toleransi kesalahan (e) sebesar 10% (0,1).

n = N / (1 + N(e)^2)

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan (0,1)

**3.4.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik utama pengumpulan data adalah dengan menyebarkan kuesioner secara langsung (offline) dan daring (online menggunakan Google Forms). Untuk memperdalam dan memperkuat data kuesioner, akan dilakukan wawancara singkat dan tidak terstruktur dengan sebagian responden. Jadwal pengumpulan data direncanakan berlangsung selama 2 (dua) minggu.

**3.5 Metode Pengujian Data**

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data secara luas, terlebih dahulu diuji kualitasnya melalui uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas: Menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan. Suatu butir dinyatakan valid jika nilai r hitung > r tabel pada taraf signifikansi α = 0,05.
2. Uji Reliabilitas: Menggunakan Cronbach's Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel (konsisten) jika nilai koefisien Alpha > 0,70.

Setelah data terkumpul, dilakukan Uji Asumsi Klasik sebagai prasyarat analisis regresi:

1. Uji Normalitas: Menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk menguji apakah data berdistribusi normal. Data dinyatakan normal jika nilai Sig. > 0,05.
2. Uji Multikolinearitas: Menguji ada tidaknya korelasi yang tinggi antar variabel independen. Model bebas multikolinearitas jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10 dan Tolerance > 0,1.
3. Uji Heteroskedastisitas: Menggunakan Glejser Test untuk menguji apakah variance residual antar observasi tetap. Model bebas heteroskedastisitas jika nilai Sig. > 0,05.

**3.6 Metode Analisis Data**

**3.6.1 Analisis Deskriptif**

Digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan karakteristik responden (seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pengalaman menggunakan layanan digital) serta distribusi jawaban responden untuk setiap indikator variabel penelitian.

**3.6.2 Analisis Inferensial**

Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Persamaan model regresinya adalah:

Y = a + bX + e

Keterangan:

Y = Transparansi Pelayanan Publik

X = Implementasi E-Government

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

e = Error Term

2. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hipotesis diterima jika nilai t hitung > t tabel atau nilai Sig. < 0,05.

**3.7 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui:

1. Ruang lingkup penelitian yang hanya berfokus pada hubungan dua variabel (X dan Y), tanpa mempertimbangkan variabel mediasi atau moderasi lain seperti partisipasi masyarakat, ketersediaan anggaran, atau kualitas layanan fisik.
2. Data yang bersumber dari kuesioner berpotensi mengandung bias subjektivitas dari responden.
3. Penggunaan teknik purposive sampling berisiko menyebabkan bias seleksi sampel, sehingga generalisasi hasil penelitian perlu dilakukan dengan hati-hati.
4. Penelitian ini dilaksanakan hanya di wilayah Kota Bandar Lampung, sehingga temuan penelitian belum tentu dapat digeneralisasi untuk konteks daerah lain di tingkat nasional.
5. Waktu pengumpulan data yang terbatas dapat mempengaruhi variasi dan kedalaman data persepsi yang berhasil dihimpun.

**Daftar Puataka**

Abdullah, R., Rahim, M. H. A., & Deraman, A. (2016). A proposed model for successful implementation of e-Government in Malaysia. International Journal of Information and Education Technology, 6(5), 364–369.

Doni Juliansyah. (2024). Pengaruh Efektivitas Mal Pelayanan Publik Lampung Selatan dalam Transformasi Digital Pemerintah untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. Skripsi. Universitas Lampung.

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. Government Information Quarterly, 18(2), 122–136.

Rahman, M. A. (2019). Exploring accountability and transparency in government agency management: A literature review. International Journal of Public Sector Management, 32(6), 593–609.

Nasution, H. (2020). E-Government Implementation in Indonesia: Challenges and Opportunities. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Putra, F., & Hidayat, R. (2021). Analisis Transparansi Pelayanan Publik di Era Digital. Jurnal Administrasi Publik, 12(2), 101–115.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.