

**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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Penelitian ini berlandaskan pada paradigma *New Public Service* (NPS) yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt (2003). Paradigma NPS hadir sebagai kritik terhadap dua paradigma sebelumnya, yaitu *Old Public Administration* (OPA) dan *New Public Management* (NPM). Jika OPA menekankan peran pemerintah sebagai penguasa (*rule maker*) dan birokrasi yang kaku, sedangkan NPM lebih menonjolkan efisiensi dan orientasi pasar, maka NPS menempatkan masyarakat sebagai pusat dari pelayanan publik. Dalam paradigma ini, pemerintah dipandang sebagai pelayan masyarakat (*servant to the citizen*) yang harus mengedepankan nilai-nilai demokrasi, partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Paradigma NPS menekankan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya diukur dari seberapa efisien layanan diberikan, tetapi juga dari tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang “melayani” bukan “mengendalikan” masyarakat (*serving rather than steering*). Prinsip ini menuntut adanya kolaborasi yang aktif antara pemerintah, masyarakat, dan sektor lain dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan publik (Denhardt & Denhardt, 2003 dalam Isma, et. al, 2025).

Dalam konteks penelitian ini, paradigma NPS menjadi kerangka konseptual yang relevan untuk menjelaskan bagaimana digitalisasi dapat memperkuat nilai-nilai demokratis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi tidak hanya dipandang sebagai upaya teknis untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga sebagai bentuk transformasi struktural yang memungkinkan partisipasi masyarakat secara lebih luas, meningkatkan keterbukaan informasi, serta memperkuat akuntabilitas pemerintah terhadap publik.

Menurut Isma dkk (2025), penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari prinsip-prinsip partisipatif yang menjadi dasar paradigma NPS. Pemerintah harus mampu menjadikan teknologi sebagai sarana kolaborasi antara warga negara dan aparatur publik, bukan sekadar instrumen efisiensi birokrasi. Melalui pendekatan ini, digitalisasi berperan dalam membangun trust antara masyarakat dan pemerintah melalui layanan yang transparan, adaptif, serta berorientasi pada kebutuhan publik yang sesungguhnya.

Kosassy dkk. (2025) mengaitkan transformasi digital dalam pelayanan publik dengan konteks era VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity*). Dalam era ini, perubahan yang cepat dan penuh ketidakpastian menuntut birokrasi untuk menjadi lebih fleksibel, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Kosassy dkk (2025), digitalisasi harus dilihat sebagai proses yang tidak hanya berfokus pada kemajuan teknologi, tetapi juga pada penguatan nilai-nilai kolaboratif dan humanistik dalam birokrasi publik. Penerapan sistem digital yang responsif, transparan, dan partisipatif merupakan perwujudan nyata dari prinsip-prinsip NPS di tengah tantangan era modern yang penuh kompleksitas.

Menurut Kosassy dkk. (2025), keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik hanya dapat tercapai apabila birokrasi memegang teguh prinsip efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Nilai-nilai tersebut sejalan dengan semangat NPS yang menempatkan pelayanan publik sebagai bentuk kemitraan antara pemerintah dan warga negara. Digitalisasi yang berorientasi pada kepentingan publik dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, meningkatkan efektivitas layanan, serta membangun tata kelola pemerintahan yang inklusif dan adaptif terhadap perubahan zaman.

Paradigma *New Public Service* dalam penelitian ini menjadi pijakan utama dalam menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik. Paradigma ini membantu menjelaskan bahwa digitalisasi

bukan hanya tentang penggunaan teknologi semata, tetapi juga tentang membangun kembali nilai-nilai pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat. Melalui digitalisasi yang selaras dengan prinsip NPS, diharapkan tercipta sistem pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan berkeadilan sosial, serta mampu memperkuat hubungan kepercayaan antara pemerintah dan warga negara.

3.2 Pendekatan Dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel melalui data yang bersifat numerik dan dapat diolah secara statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran empiris yang objektif mengenai pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik, berdasarkan hasil pengukuran yang terstandar dari responden yang menjadi sampel penelitian.

Menurut Ardiansyah, dkk (2023), pendekatan kuantitatif digunakan ketika penelitian berfokus pada pengukuran dan analisis data numerik untuk menggambarkan atau menguji hubungan antarvariabel melalui teknik statistik. Pendekatan ini menekankan pada objektivitas, pengujian hipotesis, serta penggunaan instrumen terstruktur seperti kuesioner yang disusun secara sistematis. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menyediakan pemahaman yang lebih jelas tentang fenomena penelitian melalui pengumpulan data yang dapat diukur secara kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggeneralisasi temuan-temuan ke populasi yang lebih luas dan menyediakan bukti empiris yang objektif (Creswell, 2014 dalam Ardiansyah, et. al, 2023).

Metode deskriptif verifikatif digunakan untuk dua tujuan utama. Metode deskriptif bertujuan menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan secara faktual dan sistematis, khususnya mengenai penerapan teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta persepsi masyarakat terhadap kemudahan, kecepatan, dan transparansi layanan

tersebut. Melalui metode deskriptif, peneliti berusaha menyajikan data yang mencerminkan kondisi aktual tentang sejauh mana prinsip-prinsip digitalisasi telah diterapkan dalam proses pelayanan publik. Sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam konteks penelitian ini, pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel digitalisasi (X) terhadap efektivitas pelayanan publik (Y). Melalui pengujian statistik seperti uji validitas, reliabilitas, dan regresi linier sederhana, penelitian ini berupaya memverifikasi hubungan antarvariabel secara empiris dan mengukur seberapa kuat serta signifikan pengaruh digitalisasi terhadap peningkatan kualitas layanan publik.

Pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif dipandang tepat karena mampu menjelaskan fenomena secara ilmiah dan terukur. Menurut Ardiansyah dkk. (2023), dalam penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data yang paling umum digunakan adalah angket atau kuesioner, karena alat ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang luas, sistematis, dan mudah dianalisis secara statistik. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator dari setiap variabel penelitian dan diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan persepsi mereka terhadap fenomena yang diteliti. Pendekatan ini memastikan hasil penelitian dapat digeneralisasi pada populasi yang lebih luas.

Selain itu, metode deskriptif verifikatif juga sejalan dengan tujuan penelitian ini untuk tidak hanya menggambarkan fenomena digitalisasi pelayanan publik, tetapi juga menguji hipotesis tentang pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan publik yang mencakup aspek efisiensi waktu, transparansi informasi, dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pendekatan ini memungkinkan penelitian menghasilkan temuan yang tidak hanya bersifat deskriptif tetapi juga konfirmatif terhadap teori yang melandasi, yakni paradigma *New Public Service* yang menekankan pada pelayanan publik berbasis nilai, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

3.3 Metode Operasionalisasi Konsep

Metode operasionalisasi konsep digunakan untuk menjelaskan bagaimana konsep-konsep teoritis yang bersifat abstrak diterjemahkan menjadi indikator yang dapat diukur secara empiris. Dalam konteks penelitian ini, proses operasionalisasi dilakukan dengan menetapkan variabel penelitian, mendefinisikan konsep secara operasional, serta menyusun indikator dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Tujuannya adalah agar setiap konsep yang digunakan dapat diukur secara objektif dan menghasilkan data kuantitatif yang valid serta reliabel.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel utama, yaitu variabel independen (X) yaitu digitalisasi pelayanan publik, dan variabel dependen (Y) yaitu efektivitas pelayanan publik. Setiap variabel dijabarkan menjadi beberapa dimensi dan indikator yang disusun berdasarkan hasil sintesis teori serta temuan penelitian terdahulu yang relevan.

3.3.1 Variabel Independen (X): Digitalisasi Pelayanan Publik

Variabel digitalisasi pelayanan publik menggambarkan sejauh mana lembaga pemerintah mengadopsi teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Digitalisasi dipahami sebagai proses transformasi tata kelola pelayanan yang beralih dari sistem manual menjadi berbasis teknologi, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi pelayanan. Menurut Ilyas dan Bahagia (2021), digitalisasi pelayanan publik dapat diukur melalui dua aspek utama, yaitu proses digitalisasi dan input digitalisasi.

1) Proses Digitalisasi

Aspek ini berfokus pada tahapan pelaksanaan digitalisasi dalam organisasi publik, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi.

2) Input Digitalisasi

Aspek ini menilai kesiapan sumber daya dan dukungan institusional dalam pelaksanaan digitalisasi, meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), anggaran, serta sarana dan prasana teknologi.

Masing-masing indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5), yang menggambarkan tingkat penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik. Semakin tinggi skor rata-rata yang diperoleh, semakin tinggi pula tingkat digitalisasi yang dirasakan oleh responden.

3.3.2 Variabel Dependen (Y): Efektivitas Pelayanan Publik

Variabel efektivitas pelayanan publik menggambarkan sejauh mana tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara optimal, baik dari aspek hasil, waktu, maupun kepuasan masyarakat. Efektivitas diukur berdasarkan kemampuan instansi publik untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan memuaskan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Beberapa dimensi utama yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik adalah efisiensi waktu dan prosedur, kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan masyarakat, serta responsivitas aparatur.

3.3.3 Hubungan Antarvariabel

Dalam penelitian ini, variabel digitalisasi pelayanan publik (X) diasumsikan memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik (Y). Penerapan digitalisasi yang baik akan memperkuat kemampuan lembaga publik dalam memberikan pelayanan yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Ilyas dan Bahagia (2021), digitalisasi memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai dan efektivitas organisasi. Proses digitalisasi yang melibatkan

perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta dukungan sumber daya yang memadai mampu meningkatkan akurasi dan kecepatan pelayanan, serta memperkuat kinerja lembaga publik secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini mengadopsi kerangka tersebut untuk melihat bagaimana penerapan digitalisasi dalam konteks pelayanan publik dapat mempengaruhi tingkat efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) sebagai metode utama, serta studi pustaka (*library research*) sebagai metode pendukung. Kedua teknik ini digunakan agar data yang diperoleh bersifat komprehensif dan dapat mendukung tujuan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-verifikatif.

1) Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer yang diperoleh langsung dari responden, yaitu masyarakat pengguna layanan publik berbasis digital di instansi pemerintah daerah yang menjadi lokasi penelitian. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan dua variabel utama penelitian, yaitu:

- Digitalisasi Pelayanan Publik (X): efisiensi, aksesibilitas, transparansi, kecepatan, dan partisipasi masyarakat.
- Efektivitas Pelayanan Publik (Y): ketepatan waktu, kepuasan masyarakat, kemudahan prosedur, dan kualitas hasil pelayanan.

Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala Likert lima poin, yaitu:

1 = sangat tidak setuju,

2 = tidak setuju,

3 = netral,

4 = setuju, dan

5 = sangat setuju.

Teknik ini dipilih karena mampu mengukur persepsi dan penilaian responden secara kuantitatif, efisien, serta memungkinkan dilakukan analisis statistik untuk melihat pengaruh antarvariabel. Sebelum disebarkan, kuesioner diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan keakuratan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Penyebaran kuesioner dapat dilakukan secara daring (melalui Google Form) maupun luring (secara langsung) sesuai dengan kondisi lapangan dan ketersediaan responden.

2) Studi Pustaka (*Library Research*)

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan studi pustaka untuk memperoleh data sekunder. Data diperoleh melalui penelusuran buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, dan dokumen kebijakan yang relevan dengan digitalisasi dan efektivitas pelayanan publik. Studi pustaka ini berfungsi untuk memperkuat dasar teori, menyusun indikator variabel, serta mendukung analisis data lapangan.

3.5 Metode Pengujian Data

Metode pengujian data dalam penelitian ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh melalui instrumen penelitian telah memenuhi standar validitas, reliabilitas, dan asumsi statistik yang diperlukan agar hasil analisis dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pengujian data juga berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian mengenai pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik berdasarkan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Tahapan pengujian data dalam penelitian ini meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai bagaimana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur terhadap konsep yang diwakilinya. Setiap item pertanyaan dalam kuesioner diuji menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*, yaitu dengan

mengkorelasikan skor setiap item terhadap skor total dari variabel yang bersangkutan. Kriteria penilaian validitas sebagai berikut.

- Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (pada taraf signifikansi 0,05), maka item dinyatakan valid.
- Jika $r\text{-hitung} \leq r\text{-tabel}$, maka item dinyatakan tidak valid dan dapat dipertimbangkan untuk direvisi atau dihapus.

Melalui uji ini, hanya item-item yang memenuhi kriteria validitas yang akan digunakan dalam tahap analisis selanjutnya, sehingga data yang diperoleh benar-benar mencerminkan variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam menghasilkan data. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang sama ketika digunakan pada waktu dan kondisi yang berbeda, selama objek pengukuran tidak berubah. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria sebagai berikut.

- Nilai $\alpha \geq 0,70$ menunjukkan reliabilitas tinggi.
- Nilai $0,60 \leq \alpha < 0,70$ menunjukkan reliabilitas cukup.
- Nilai $\alpha < 0,60$ menunjukkan reliabilitas rendah.

Jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,70, maka kuesioner dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam pengumpulan data. Menurut Akbar dkk. (2023), reliabilitas merupakan salah satu syarat utama dalam penelitian kuantitatif karena menunjukkan stabilitas internal antar item dalam satu variabel. Instrumen yang tidak reliabel dapat menyebabkan hasil analisis menjadi bias dan tidak dapat diinterpretasikan secara ilmiah.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, data terlebih dahulu harus memenuhi asumsi klasik agar model statistik yang digunakan valid. Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk memastikan bahwa data bebas dari penyimpangan yang dapat mengganggu interpretasi hasil

penelitian. Adapun jenis uji asumsi klasik yang dilakukan adalah sebagai berikut.

- Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah data memiliki distribusi normal. Pengujian dapat dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk, dengan ketentuan bahwa data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansi (*p-value*) lebih besar dari 0,05.

- Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk memastikan tidak adanya hubungan linear yang kuat antarvariabel independen. Data dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10.

- Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual antar pengamatan. Pengujian dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi dan residual. Jika pola titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka data dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menguji kebenaran dugaan sementara yang telah dirumuskan sebelumnya, yakni apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel digitalisasi pelayanan publik (X) terhadap efektivitas pelayanan publik (Y). Model analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana, dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y=a+bX+e$$

Keterangan:

Y = Efektivitas Pelayanan Publik

X = Digitalisasi Pelayanan Publik

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = *Error* (faktor pengganggu)

Langkah-langkah dalam uji hipotesis meliputi:

- a. Menentukan hipotesis:
 - H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara digitalisasi pelayanan publik terhadap efektivitas pelayanan publik.
 - H_1 : Terdapat pengaruh signifikan antara digitalisasi pelayanan publik terhadap efektivitas pelayanan publik.
- b. Menghitung nilai t-hitung dan p-value.
- c. Kriteria pengambilan keputusan:
 - Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $p\text{-value} < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
 - Jika $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$ atau $p\text{-value} \geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Uji ini dilakukan untuk mengetahui arah dan besaran pengaruh antarvariabel. Nilai koefisien regresi (b) yang positif menunjukkan bahwa peningkatan penerapan digitalisasi berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Menurut Akbar dkk. (2023), pengujian hipotesis dalam penelitian kuantitatif tidak hanya digunakan untuk menentukan hubungan antarvariabel, tetapi juga untuk menilai kekuatan asosiasi dan signifikansinya berdasarkan bukti empiris yang diperoleh dari data penelitian

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian untuk mengolah dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan agar dapat menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif dan verifikatif. Teknik ini digunakan untuk menggambarkan data secara statistik serta menguji hubungan antara variabel digitalisasi pelayanan publik (X) dan efektivitas pelayanan publik (Y) secara empiris.

Pendekatan kuantitatif dipilih karena menghasilkan data numerik yang dapat diolah menggunakan rumus statistik sehingga hasilnya lebih objektif, terukur, dan dapat digeneralisasikan. Menurut Widagdhaprasana, dkk (2024), analisis data kuantitatif memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang jelas mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik digital serta mengukur tingkat efektivitas pelayanan berdasarkan data hasil survei.

1) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai data yang diperoleh dari kuesioner.

Data yang terkumpul dari responden diolah terlebih dahulu melalui tahap *editing*, *coding*, *tabulating*, dan *scoring*.

- *Editing* dilakukan untuk memeriksa kelengkapan dan konsistensi jawaban responden.
- *Coding* digunakan untuk memberikan kode numerik pada setiap jawaban responden agar memudahkan proses pengolahan data.
- *Tabulating* dilakukan dengan menyusun data dalam tabel agar pola jawaban responden mudah dibaca.
- *Scoring* dilakukan dengan memberikan skor sesuai skala Likert (1–5) untuk setiap item pernyataan.

Setelah data disusun, dilakukan perhitungan frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata (mean) untuk mengetahui tingkat persepsi responden terhadap masing-masing indikator variabel. Hasil analisis deskriptif ini membantu menjelaskan kondisi objektif mengenai sejauh mana penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik dan bagaimana pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan.

Menurut Widagdhaprasana et al. (2024), analisis deskriptif menjadi tahap awal yang penting untuk memahami persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik digital karena dapat menunjukkan kecenderungan umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa analisis deskriptif tidak hanya

menggambarkan data, tetapi juga menjadi dasar dalam menilai kinerja pelayanan publik berbasis digital.

2) Analisis Verifikatif

Setelah dilakukan analisis deskriptif, langkah selanjutnya adalah analisis verifikatif yang bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel dan mengonfirmasi kebenaran hipotesis penelitian. Analisis verifikatif dilakukan dengan menggunakan analisis statistik inferensial, di mana data hasil pengukuran diolah untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun tahapan analisis verifikatif dalam penelitian ini meliputi:

- Uji Validitas

Digunakan untuk mengukur sejauh mana butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan aspek yang hendak diukur. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel pada taraf signifikansi 0,05.

- Uji Reliabilitas

Dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Reliabilitas diuji menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, di mana nilai $\alpha \geq 0,70$ menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat keandalan yang baik.

- Analisis Korelasi *Product Moment Pearson*

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara variabel digitalisasi pelayanan publik dan efektivitas pelayanan publik. Nilai koefisien korelasi (r) berada antara -1 hingga +1; semakin mendekati +1 berarti hubungan kedua variabel semakin kuat dan positif.

- Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel digitalisasi pelayanan publik (X) terhadap efektivitas pelayanan publik (Y). Rumus umum yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

di mana Y adalah variabel dependen, a merupakan konstanta, dan b menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

- Uji Determinasi (R^2)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel digitalisasi pelayanan publik terhadap efektivitas pelayanan publik. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin besar pula pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas layanan publik.

- Uji Signifikansi (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh variabel X terhadap Y signifikan atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada taraf signifikansi 5%.

Keseluruhan proses analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk memastikan hasil perhitungan lebih akurat dan efisien. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan secara naratif untuk menjelaskan makna hubungan antara digitalisasi dan efektivitas pelayanan publik berdasarkan hasil pengolahan data statistik. Penggunaan kombinasi antara analisis deskriptif dan verifikatif ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh tentang sejauh mana digitalisasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik di daerah penelitian.

3.7 Keterbatasan Penelitian

Dalam setiap penelitian ilmiah, selalu terdapat keterbatasan yang tidak dapat sepenuhnya dihindari, baik yang bersumber dari desain penelitian, teknik pengumpulan data, maupun kondisi empiris di lapangan. Keterbatasan ini penting untuk diakui agar hasil penelitian dapat dipahami secara proporsional serta menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan pengembangan yang lebih mendalam. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Keterbatasan Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan pada satu instansi atau unit pelayanan publik tertentu sehingga cakupan wilayah penelitian masih terbatas. Hal ini menyebabkan hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas untuk seluruh instansi pemerintah atau konteks pelayanan publik di daerah lain. Setiap instansi memiliki karakteristik, sistem digitalisasi, dan tingkat kematangan teknologi yang berbeda, sehingga hasil penelitian mungkin akan berbeda jika dilakukan di lokasi lain.

2. Keterbatasan Variabel Penelitian

Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel utama, yaitu digitalisasi pelayanan publik sebagai variabel independen dan efektivitas pelayanan publik sebagai variabel dependen. Padahal dalam kenyataannya, efektivitas pelayanan publik juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lain seperti kompetensi aparatur, budaya organisasi, kepemimpinan, serta dukungan kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, hubungan yang ditemukan dalam penelitian ini hanya menggambarkan sebagian dari kompleksitas faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik.

3. Keterbatasan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert mungkin tidak sepenuhnya mampu menangkap nuansa dan makna subjektif dari persepsi responden terhadap digitalisasi pelayanan publik. Karena penelitian ini bersifat kuantitatif, maka data yang diperoleh hanya menggambarkan aspek numerik tanpa penjelasan mendalam tentang alasan atau konteks di balik jawaban responden. Dengan demikian, penelitian kualitatif lanjutan dapat melengkapi hasil penelitian ini dengan analisis yang lebih kontekstual.

4. Keterbatasan Waktu dan Kondisi Lapangan

Proses pengumpulan data dilakukan dalam kurun waktu tertentu yang relatif singkat, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan dinamika implementasi digitalisasi pelayanan publik dalam jangka panjang. Selain itu, kondisi lapangan seperti keterbatasan akses data,

tingkat partisipasi responden, dan kendala teknis dalam pelaksanaan survei juga menjadi faktor yang dapat memengaruhi kelengkapan serta akurasi data yang diperoleh.

5. Keterbatasan Analisis Statistik

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk melihat pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Meskipun metode ini sesuai dengan tujuan penelitian, namun pendekatan statistik yang digunakan belum mencakup analisis yang lebih kompleks seperti regresi berganda atau *structural equation modeling (SEM)* yang dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang hubungan antarvariabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., Sukmawati, U. S., & Katsirin, K. (2023). Analisis Data Penelitian Kuantitatif: Pengujian Hipotesis Asosiatif Korelasi. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(3), 430-448. DOI: <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i3.350>
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S. K., KN, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi digital sebagai instrumen untuk memperluas aksesibilitas layanan publik. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(2), 66-77. DOI: <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1891>
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9. DOI: <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Kosassy, S. M., Yanuardi, A., & Marzalisman, M. Yurismen. (2025). Analisis Transformasi Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Di Era Vuca. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 8(1), 1072-77.
- Widagdhaprasana, M., Sukarno, A. W., & Suci, P. (2025). Menuju Pelayanan Digital Berkualitas: Survei Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Digital Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2024. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 15. DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2274>