

**ANALISIS TERKAIT TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS DIGITAL MELALUI PROGRAM LAMPUNG-IN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
PRINGSEWU**

Tugas Ujian Tengah Semester

Oleh

ELSA DWI AYUNING

2416041072



FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Teori Transformasi Pelayanan Publik.....	10
2.2.2 Teori Adopsi Teknologi (<i>Technology Acceptance Model</i> – TAM) ..	11
2.2.3 Teori Difusi Inovasi (<i>Diffusion of Innovations Theory</i>)	13
2.3 Kerangka Berpikir	14
BAB III.....	16
METODE PENELITIAN	16
3.1 Tipe Penelitian	16
3.2 Faktor Penelitian	17
3.3 Lokasi Penelitian	18
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	18
3.4.1 Jenis Data.....	18
3.4.2 Sumber Data.....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.6 Teknik Analisis Data	20
3.7 Teknik Keabsahan Data	21
DAFTAR PUSTAKA.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin cepat dan intensif telah memicu transformasi signifikan di berbagai bidang kehidupan manusia, salah satunya adalah dalam penyediaan layanan publik. Hal ini menuntut pemerintah untuk segera menyesuaikan diri dengan kemajuan zaman digital, sehingga mereka dapat menawarkan layanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif sesuai dengan harapan serta kebutuhan warga masyarakat (Rohayati, 2024). Dengan demikian, proses digitalisasi layanan publik muncul sebagai strategi penting yang tidak hanya membantu mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*, tetapi juga mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam berbagai kegiatan administrasi pemerintahan, seperti pengajuan permohonan, pengaduan, atau partisipasi dalam pengambilan keputusan. Langkah ini pada akhirnya dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, memastikan bahwa layanan publik tidak lagi terhambat oleh prosedur manual yang lambat, melainkan didukung oleh sistem yang inovatif dan mudah diakses oleh semua kalangan.

Di Indonesia, pemerintah telah secara aktif mendorong penerapan *e-government* melalui serangkaian kebijakan strategis, salah satunya adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang mengatur tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE. Kebijakan ini dirancang dengan tujuan utama untuk mempercepat proses transformasi digital di berbagai sektor publik, sehingga dapat meningkatkan tingkat efektivitas serta akuntabilitas dalam penyediaan layanan kepada masyarakat secara keseluruhan (Kementerian PANRB, 2018). Dengan adanya langkah-langkah ini, diharapkan pemerintah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan warga, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, dan memastikan

bahwa setiap layanan publik berjalan dengan transparan serta dapat dipertanggungjawabkan. Meskipun demikian, implementasi *e-government* di tanah air telah menunjukkan kemajuan yang cukup menggembirakan dalam beberapa tahun terakhir, seperti peningkatan penggunaan platform digital untuk berbagai urusan administrasi, namun masih dihadapkan pada sejumlah tantangan signifikan. Tantangan tersebut meliputi kesiapan infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh wilayah, ketersediaan sumber daya manusia yang terampil dalam bidang digital, serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih bervariasi dan perlu ditingkatkan agar semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal (Nurhidayat et al., 2024). Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, seperti investasi dalam pembangunan jaringan internet yang lebih luas dan program pelatihan digital, menjadi kunci untuk memastikan bahwa transformasi *e-government* dapat berjalan lancar dan memberikan manfaat maksimal bagi pembangunan nasional.

Salah satu inovasi menarik dalam bidang pelayanan publik digital di tingkat daerah adalah Program Lampung-In, yang merupakan sebuah aplikasi inovatif yang dirancang dan dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Lampung. Aplikasi ini berfungsi sebagai platform terintegrasi yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai jenis layanan publik dengan cara yang lebih praktis dan efisien, sekaligus memberikan wadah bagi warga untuk menyampaikan aspirasi mereka secara langsung serta melakukan pelaporan berbagai isu atau masalah melalui saluran daring. Dengan adanya program ini, Pemerintah Provinsi Lampung menunjukkan komitmennya untuk menyelaraskan langkah-langkah inovasi teknologi dengan visi besar mereka, yaitu menciptakan sistem tata kelola pemerintahan yang sepenuhnya berbasis digital, di mana transparansi dan partisipasi masyarakat menjadi prioritas utama. Hal ini berarti bahwa setiap proses administrasi pemerintah tidak lagi terbatas pada interaksi tatap muka atau prosedur manual yang memakan waktu, melainkan dapat dilakukan secara real-time dan interaktif melalui perangkat mobile atau komputer. Melalui fitur-fitur canggih di dalam aplikasi Lampung-In, masyarakat Lampung dapat dengan

mudah terhubung dan mengakses berbagai layanan penting dari pemerintah daerah, seperti pengelolaan administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran kelahiran, perubahan data, atau pembuatan kartu identitas, proses perizinan usaha yang lebih cepat dan transparan, serta mekanisme pengaduan publik yang memungkinkan warga melaporkan keluhan terkait infrastruktur, layanan kesehatan, atau masalah sosial lainnya. Inovasi ini tidak hanya mempermudah aksesibilitas bagi masyarakat, tetapi juga mendorong keterlibatan aktif mereka dalam pengawasan dan pembangunan daerah, sehingga pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup serta kepercayaan publik terhadap pemerintah setempat. Dengan demikian, Program Lampung-In menjadi contoh nyata bagaimana digitalisasi dapat mentransformasi cara kerja pemerintahan daerah menjadi lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Disdukcapil Kabupaten Pringsewu telah menjadi salah satu contoh instansi pemerintah daerah yang proaktif dalam mengimplementasikan program Lampung-In sebagai langkah strategis untuk mendukung proses digitalisasi layanan administrasi kependudukan. Dengan adanya aplikasi ini, berbagai urusan kependudukan yang sebelumnya memerlukan kunjungan fisik ke kantor dapat dilakukan secara daring, sehingga mempermudah akses bagi masyarakat yang tinggal di daerah tersebut. Layanan yang disediakan melalui platform ini mencakup pembuatan Kartu Tanda Penduduk atau KTP yang merupakan dokumen identitas utama, pembuatan Kartu Keluarga atau KK yang penting untuk administrasi keluarga, serta pembuatan Akta Kelahiran yang diperlukan untuk mendaftarkan kelahiran anak secara resmi. Semua proses ini dilakukan secara online, yang diharapkan dapat secara signifikan mengurangi panjangnya antrian di kantor Disdukcapil, mempercepat waktu penyelesaian administrasi dari hari-hari menjadi hanya dalam hitungan jam atau hari, serta secara keseluruhan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Inovasi ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga bagi warga, tetapi juga mengurangi risiko kesalahan dalam pengisian data serta

meminimalisir kontak fisik yang dapat menimbulkan kerumunan, terutama di masa pandemi. Dengan demikian, Disdukcapil Kabupaten Pringsewu melalui program Lampung-In berkontribusi pada transformasi digital yang lebih luas, memastikan bahwa layanan kependudukan menjadi lebih inklusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat (Disdukcapil Kabupaten Pringsewu, 2024).

Namun demikian, implementasi program digital seperti Lampung-In tidak luput dari sejumlah hambatan yang signifikan. Berbagai rintangan yang kerap muncul meliputi keterbatasan dalam infrastruktur jaringan yang mendukung konektivitas, minimnya upaya sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi, serta tantangan dalam kemampuan adaptasi baik dari sisi aparatur pemerintah maupun pengguna akhir terhadap inovasi teknologi yang baru diperkenalkan (Gunarto et al., 2024). Di samping itu, masih ada segmen masyarakat yang cenderung memilih layanan konvensional karena terpengaruh oleh kebiasaan lama serta keterbatasan dalam akses internet yang memadai (Maktub, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun program tersebut menjanjikan efisiensi dan kemudahan, faktor-faktor eksternal seperti kesiapan infrastruktur dan perilaku sosial masih perlu diatasi untuk memastikan adopsi yang lebih luas dan berkelanjutan.

Dengan demikian, penting untuk dilakukan analisis mendalam terkait proses implementasi transformasi layanan publik berbasis digital melalui Program Lampung-In di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Kajian ini harus mencakup bagaimana program tersebut diterapkan dalam praktik sehari-hari, tingkat keberhasilan atau efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, serta identifikasi berbagai elemen yang berperan sebagai pendorong keberhasilan maupun hambatan yang mungkin muncul selama pelaksanaannya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan wawasan berharga yang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan standar kualitas layanan publik digital di tingkat daerah, sekaligus berfungsi sebagai referensi evaluasi yang berguna bagi pemerintah dalam merancang dan

mengembangkan inovasi-inovasi layanan publik yang lebih efektif dan inovatif di masa mendatang. Dengan pendekatan ini, kita dapat memastikan bahwa transformasi digital tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mampu menjawab tantangan sosial dan administratif yang ada, sehingga bermanfaat maksimal bagi masyarakat luas.

Berdasarkan uraian diatas, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis transformasi pelayanan publik berbasis digital melalui program lampung-in. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam keberhasilan efektivitas pelayanan tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Terkait Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Program Lampung-In Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu”**

1.2 Rumusan Masalah

Peneliti memusatkan perhatian pada permasalahan dalam penelitian yang merupakan inti permasalahan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan transformasi pelayanan publik berbasis digital melalui program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu?
3. Bagaimana dampak penerapan program Lampung-In terhadap efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan

1. Menganalisis pelaksanaan transformasi pelayanan publik berbasis digital melalui program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program Lampung-In.
3. Mengetahui dampak penerapan layanan digital terhadap efektivitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Transformasi layanan publik yang berbasis pada teknologi digital kini menjadi prioritas utama bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan standar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks kemajuan pesat di bidang teknologi informasi, berbagai instansi pemerintah daerah telah berinovasi dengan menciptakan aplikasi-aplikasi layanan publik digital yang bertujuan untuk mencapai sistem tata kelola pemerintahan yang lebih efisien dalam hal waktu dan sumber daya, lebih transparan dalam prosesnya, serta lebih akuntabel dalam pertanggungjawabannya. Salah satu contoh nyata dari inovasi tersebut adalah aplikasi Lampung-In, yang dirancang dan dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Lampung dengan tujuan utama untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai jenis layanan publik, khususnya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yang dikelola di bawah koordinasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Untuk memperkuat landasan penelitian ini, berikut ini disajikan beberapa kajian sebelumnya yang memiliki relevansi kuat dengan tema transformasi layanan publik digital serta pengembangan aplikasi layanan publik oleh pemerintah, yang dapat memberikan wawasan tambahan dan konteks historis untuk analisis lebih mendalam. Kajian-kajian tersebut tidak hanya menyoroti manfaat potensial dari digitalisasi layanan, tetapi juga mengidentifikasi tantangan praktis yang sering dihadapi dalam implementasinya di berbagai daerah, sehingga membantu dalam merancang strategi yang lebih matang untuk keberhasilan program serupa di masa depan.

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian Sekarang
1.	Maktub, Handayani & Sunarso (2025)	<i>Citizen Acceptance and Use of the Jakarta Kini (JAKI) E-Government Application</i>	Kualitatif fenomenologis	Tingkat penerimaan pengguna dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap pemerintah dan kemudahan penggunaan aplikasi.	Memberi insight tentang faktor keberhasilan aplikasi layanan publik digital, relevan untuk memahami penerimaan masyarakat terhadap Lampung-In.
2.	Gunarto, & Yuliawan (2024)	<i>Exploring the Impact of the Smart Village Program in Lampung Province</i>	Kualitatif eksploratif	Program digitalisasi desa meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat; keberhasilan tergantung infrastruktur dan SDM.	Menggambarkan kesiapan Provinsi Lampung dalam digitalisasi layanan publik, relevan dengan implementasi Lampung-In.
3.	Arianti (2022)	<i>Implementasi Aplikasi SIAK Online dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta.</i> Skripsi – Universitas Negeri Yogyakarta.	Kualitatif deskriptif	Aplikasi SIAK Online memudahkan proses pembuatan dokumen kependudukan, namun masih terkendala jaringan internet dan kesiapan pegawai.	Relevan secara langsung karena sama-sama meneliti layanan kependudukan digital pada Disdukcapil daerah, menjadi pembandingan empiris bagi Lampung-In.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik membawa dampak positif terhadap efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan (Maktub, M. A. K., Handayani, P. W., & Sunarso, F. P. (2025); Gunarto, T., & Yuliawan, D. 2024.). Namun, beberapa penelitian (Arianti, 2022) menunjukkan bahwa kesiapan SDM dan infrastruktur masih menjadi kendala utama dalam penerapannya.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokus lokasinya di Kabupaten Pringsewu dengan aplikasi Lampung-In, yang belum pernah dikaji secara spesifik. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris terhadap literatur transformasi digital di bidang pelayanan publik lokal, khususnya di Provinsi Lampung.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori berfungsi sebagai fondasi konseptual yang membantu menjelaskan fenomena yang diteliti serta memberikan panduan untuk menganalisis data secara sistematis. Dalam konteks penelitian yang berjudul “Analisis Terkait Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu”, teori yang diterapkan masuk ke dalam kategori teori menengah, yang dikenal sebagai *middle theory*.

Menurut Merton (1968), teori menengah adalah jenis teori yang bertindak sebagai penghubung antara teori besar (*grand theory*), yang bersifat sangat abstrak dan umum, dengan teori terapan (*applied theory*), yang sangat spesifik dan langsung terkait dengan praktik sehari-hari. Teori ini dianggap paling tepat untuk penelitian ini karena kemampuannya dalam menjelaskan secara konseptual hubungan antar konsep kunci, seperti transformasi digital yang melibatkan perubahan cara kerja melalui teknologi, inovasi dalam pelayanan publik yang mencakup peningkatan efisiensi dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat, serta penerimaan teknologi

oleh pengguna yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan manfaat yang dirasakan. Meskipun teori ini tetap bersifat konseptual, ia dirancang untuk tetap terhubung dengan realitas empiris di lapangan, sehingga dapat diterapkan dan diuji melalui observasi langsung, wawancara, atau analisis data lapangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu, memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang lebih akurat dan relevan dengan konteks lokal.

2.2.1 Teori Transformasi Pelayanan Publik

Konsep transformasi pelayanan publik merujuk pada pergeseran mendasar dalam pendekatan dan struktur birokrasi, yang berubah dari model konvensional yang kaku dan berorientasi pada prosedur internal menjadi model yang lebih kontemporer, efisien, dan peka terhadap aspirasi serta kebutuhan masyarakat. Perubahan ini melibatkan reformasi sistemik, seperti pengadopsian teknologi baru, peningkatan partisipasi publik, dan penekanan pada hasil yang dapat diukur, guna mengatasi ketidakefisienan dalam pelayanan tradisional yang sering kali lambat, birokratis, dan kurang transparan.

Menurut Osborne dan Gaebler (1992) dalam buku mereka yang berjudul *Reinventing Government*, pemerintah modern seharusnya tidak lagi terpaku pada rutinitas birokrasi semata, melainkan berfokus pada pencapaian hasil yang nyata, mendorong inovasi kreatif, dan memprioritaskan kebutuhan warga negara sebagai pengguna layanan. Mereka mengusulkan sepuluh prinsip utama, seperti kompetisi antar unit pemerintah, pengukuran kinerja berbasis hasil, dan pemberdayaan masyarakat, yang bertujuan untuk membuat pemerintah lebih responsif dan efektif. Transformasi ini muncul sebagai strategi untuk meningkatkan performa pegawai pemerintah melalui pengenalan inovasi dan integrasi teknologi informasi, yang memungkinkan layanan lebih cepat, akurat, dan dapat diakses dari mana saja.

Selain itu, Denhardt dan Denhardt (2015) melalui teori *New Public Service (NPS)* menekankan bahwa esensi pelayanan publik bukan hanya tentang penyediaan

layanan rutin, tetapi lebih dalam lagi tentang melayani masyarakat sebagai warga negara yang aktif dan berhak atas partisipasi penuh dalam proses pemerintahan. Prinsip inti NPS adalah "Serving, not steering", yang berarti pemerintah harus bertindak sebagai pelayan yang mendengarkan dan merespons kebutuhan publik, bukan sebagai pengendali yang memaksakan agenda. Teori ini mendorong nilai-nilai seperti *stewardship* (pengelolaan bersama), dialog publik, dan akuntabilitas sosial, yang berbeda dari model lama yang lebih berorientasi pada kontrol hierarkis. NPS menempatkan kepentingan masyarakat sebagai inti dari kebijakan publik, mempromosikan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat sipil, dan sektor swasta untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam konteks penelitian ini, implementasi aplikasi Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu merupakan contoh konkret dari transformasi pelayanan publik tersebut. Aplikasi ini menggeser model pelayanan manual yang sering memerlukan kunjungan fisik, antrian panjang, dan risiko kesalahan manusia menjadi sistem digital yang terintegrasi. Melalui platform ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan kependudukan, seperti pembuatan KTP atau akta kelahiran, secara daring dengan proses yang lebih cepat (misalnya, dalam hitungan jam atau hari), transparan (melalui pelacakan status online), dan mudah diakses tanpa perlu datang ke kantor. Hal ini tidak hanya mengurangi beban birokrasi tetapi juga meningkatkan inklusivitas, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas atau mereka yang tinggal di daerah terpencil, sekaligus mencerminkan prinsip-prinsip Osborne dan Gaebler serta NPS dalam praktik nyata. Dengan demikian, transformasi ini berpotensi meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi aktif warga dalam era digital.

2.2.2 Teori Adopsi Teknologi (*Technology Acceptance Model* – TAM)

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, merupakan kerangka kerja yang luas digunakan untuk menganalisis tingkat penerimaan atau penolakan individu terhadap teknologi baru.

Model ini membantu memahami faktor-faktor psikologis yang memengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi inovasi teknologi, seperti aplikasi digital atau sistem informasi, dengan fokus pada motivasi intrinsik dan eksternal.

TAM mencakup dua konstruk inti yang saling terkait:

1. *Perceived Usefulness* (PU): Ini merujuk pada keyakinan pengguna bahwa teknologi tersebut akan meningkatkan produktivitas atau efektivitas mereka dalam menyelesaikan tugas. Misalnya, pengguna mungkin merasa bahwa teknologi ini menghemat waktu, mengurangi kesalahan, atau memberikan manfaat langsung seperti peningkatan kualitas hasil kerja. PU sering dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, rekomendasi dari orang lain, atau bukti empiris tentang dampak positif teknologi.
2. *Perceived Ease of Use* (PEOU): Konstruk ini menyangkut persepsi bahwa teknologi mudah dipelajari dan dioperasikan tanpa memerlukan upaya fisik atau mental yang berlebihan. Jika pengguna merasa bahwa antarmuka intuitif, navigasi sederhana, dan tidak ada hambatan teknis seperti kesulitan login atau pemahaman fitur, maka PEOU akan tinggi. Hal ini dapat dipengaruhi oleh desain user-friendly, pelatihan yang memadai, atau dukungan teknis yang tersedia.

Dalam konteks penelitian ini, TAM digunakan untuk menjelaskan bagaimana masyarakat umum dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pringsewu merespons aplikasi Lampung-In sebagai alat transformasi pelayanan publik digital. Penerimaan mereka terhadap aplikasi ini yang memungkinkan pengajuan layanan kependudukan secara online akan sangat bergantung pada PU, seperti persepsi bahwa aplikasi mempercepat proses pelayanan (misalnya, mengurangi waktu tunggu dari hari menjadi jam), mengurangi antrian fisik, atau meningkatkan akurasi data untuk menghindari kesalahan administrasi. Sementara itu, PEOU akan memainkan peran penting dalam hal kemudahan akses, seperti apakah aplikasi dapat digunakan melalui ponsel pintar tanpa keahlian teknis khusus, atau apakah ada panduan yang jelas

untuk mendaftar dan melacak status permohonan. Jika PU dan PEOU tinggi, maka kemungkinan adopsi teknologi akan meningkat, yang pada gilirannya mendukung transformasi pelayanan publik.

Oleh karena itu, keberhasilan implementasi transformasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi atau fitur aplikasi itu sendiri, tetapi juga oleh sejauh mana pengguna baik masyarakat maupun pegawai merasakan bahwa teknologi tersebut memberikan nilai tambah yang signifikan dan mudah diintegrasikan ke dalam rutinitas harian mereka. Faktor tambahan seperti dukungan sosial, kepercayaan terhadap pemerintah, atau hambatan eksternal (seperti akses internet di daerah pedesaan) juga dapat memodifikasi penerimaan ini, sehingga penelitian ini perlu mengukur variabel TAM melalui survei atau wawancara untuk mengidentifikasi area perbaikan guna meningkatkan adopsi dan dampak positif secara keseluruhan.

2.2.3 Teori Difusi Inovasi (*Diffusion of Innovations Theory*)

Dalam kerangka program Lampung-In, Teori *Diffusion of Innovations* oleh Rogers (2003) diterapkan untuk menganalisis proses penyebaran inovasi teknologi digital yang diinisiasi oleh Pemerintah Provinsi Lampung. Teori ini membantu memahami bagaimana inovasi tersebut diperkenalkan dan disebarkan kepada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi, kemudian diterima secara bertahap oleh individu atau kelompok di Kabupaten Pringsewu.

Secara khusus, fokusnya adalah pada tahap-tahap difusi, mulai dari pengetahuan awal tentang inovasi, pembentukan sikap positif, keputusan untuk mengadopsi, penerapan praktis, hingga konfirmasi manfaat jangka panjang dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, seperti layanan online untuk pendaftaran penduduk, pembuatan KTP, atau pengurusan dokumen lainnya.

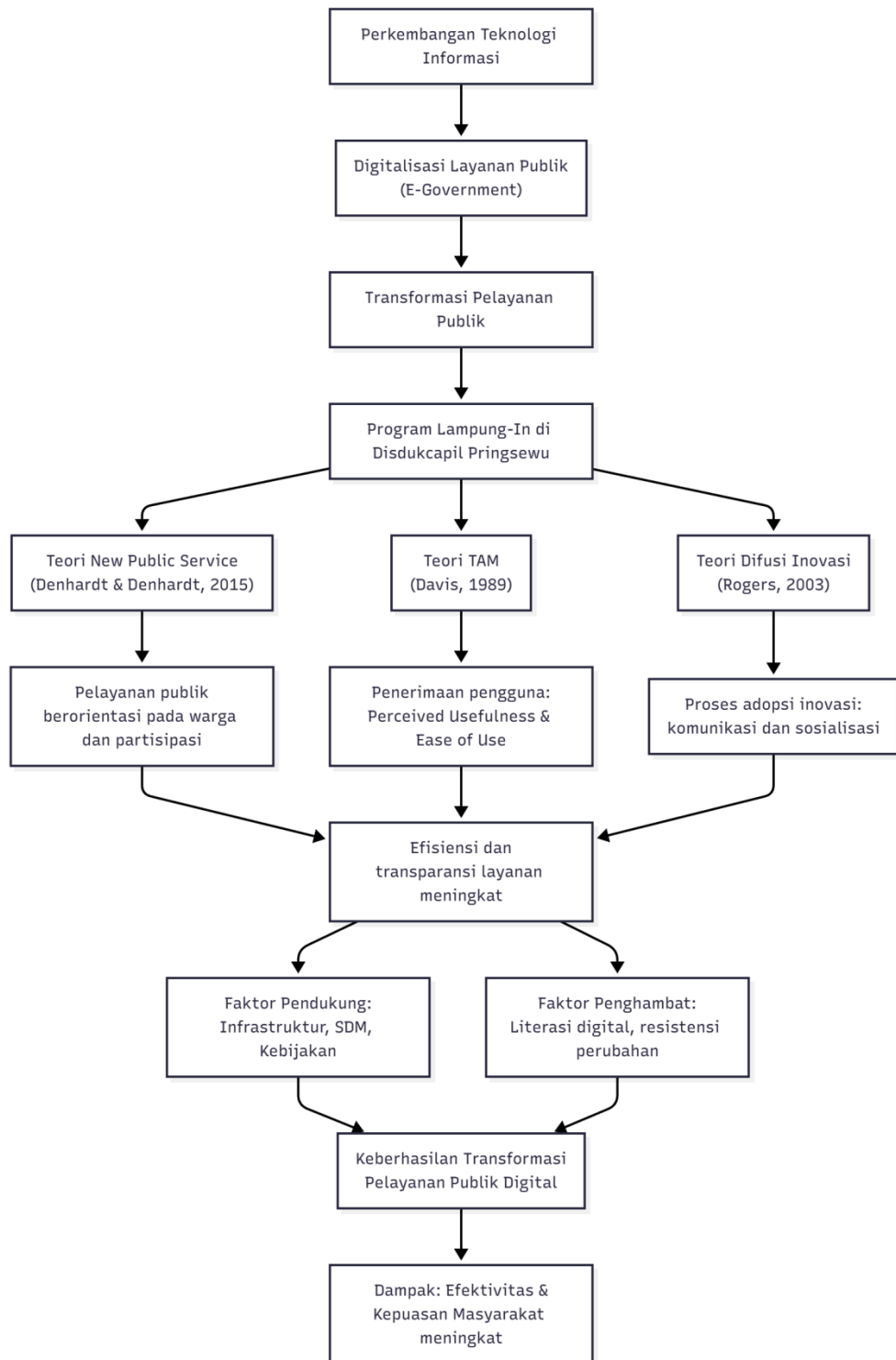
Analisis ini dapat mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan adopsi, seperti karakteristik inovasi (misalnya, keunggulan relatif, kompleksitas, atau kompatibilitas dengan kebiasaan lokal), serta peran komunikasi interpersonal,

media massa, atau tokoh masyarakat dalam mempercepat atau menghambat proses tersebut di daerah tersebut. Dengan demikian, teori ini memberikan wawasan praktis bagi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi dan implementasi inovasi digital, memastikan bahwa masyarakat Pringsewu dapat mengakses layanan administrasi yang lebih efisien, transparan, dan mudah dijangkau.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dapat diartikan sebagai sebuah model konseptual atau peta mental yang secara visual atau deskriptif menggambarkan berbagai aspek masalah yang akan dieksplorasi dalam sebuah penelitian, termasuk hubungan antarvariabel, teori yang mendasari, dan konteks sosial yang relevan. Fungsinya sebagai panduan strategis bagi peneliti untuk menetapkan batasan-batasan penelitian secara jelas, sehingga penelitian tidak meluas ke luar cakupan yang telah ditentukan dan tetap terfokus pada objek penelitian yang spesifik, seperti dalam studi tentang adopsi inovasi digital di suatu daerah.

Dengan kerangka pikir yang kuat, peneliti dapat menghindari penyimpangan, mengoptimalkan sumber daya, dan memastikan bahwa penelitian berkontribusi pada pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika sosial dan teknologi. Selain itu, kerangka berpikir yang komprehensif memungkinkan peneliti untuk mengoptimalkan sumber daya penelitian, baik dari segi waktu, tenaga, maupun fokus analisis. Peneliti dapat menentukan secara tepat variabel-variabel atau aspek-aspek sosial yang paling relevan untuk diamati, sehingga proses pengumpulan data menjadi lebih efisien dan terarah.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif untuk menghasilkan kesimpulan yang berupa gambaran data yang mendetail. Metode kualitatif merupakan pendekatan yang menekankan pada pengamatan yang intensif dan komprehensif terhadap objek penelitian. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak dapat diperoleh melalui prosedur statistik atau teknik kuantifikasi lainnya. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Murdiyanto, 2020), metodologi penelitian kualitatif adalah cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif berisi kata-kata tertulis atau lisan dari narasumber serta perilaku yang diamati.

Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif. Jenis deskriptif adalah pendekatan penelitian yang memanfaatkan data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, gambar, bukan angka (Moleong, 2021). Jenis deskriptif dirancang untuk mengatasi isu atau masalah dengan menggunakan data yang diperoleh dari wawancara, observasi langsung, dokumen, catatan, memo, serta berbagai bentuk dokumentasi lainnya.

Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena, baik fenomena ilmiah maupun buatan, atau yang digunakan untuk menganalisis hasil subjek, tetapi tidak memberikan implikasi yang lebih luas (Adiputra et al., 2021). Fenomena tersebut dapat meliputi bentuk, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, serta perbedaan antara satu fenomena dengan fenomena lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti menjelaskan analisis tentang transformasi pelayanan publik berbasis digital melalui program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

3.2 Faktor Penelitian

okus penelitian ini dimaksudkan untuk menetapkan batasan pada objek penelitian yang dipilih agar tetap selaras dengan tujuan utama dan menghindari pembahasan masalah di luar ruang lingkup penelitian. Pembatasan dalam penelitian ini didasarkan pada tingkat urgensi dari masalah yang dihadapi. Hal ini berperan untuk membatasi penelitian dalam memilih atau mengumpulkan data yang relevan atau tidak relevan (Moleong, 2021). Fokus penelitian ini tertuju pada Analisis Mengenai Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital melalui Program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Transformasi pelayanan publik digital melalui program seperti Lampung-In memerlukan analisis holistik yang tidak hanya mempertimbangkan aspek teknis dan kelembagaan, tetapi juga bagaimana masyarakat serta pegawai pemerintah mengadopsi inovasi tersebut. Teori *E-Government* (sebagaimana dikembangkan oleh Layne & Lee dan dibahas dalam literatur terkini di Indonesia) memberikan kerangka untuk memahami tahapan transformasi layanan publik, mulai dari penyediaan informasi digital, transaksi elektronik, hingga integrasi horizontal dan vertikal antar lembaga, serta organisasi pemerintah dalam membangun infrastruktur, regulasi, dan kapasitas kelembagaan yang mendukung. Di sisi lain, teori Difusi Inovasi dari Rogers menyediakan alat untuk menganalisis bagaimana inovasi Lampung-In itu "menyebar" ke masyarakat dan organisasi, mencakup faktor-faktor seperti keunggulan relatif (*relative advantage*), kemudahan penggunaan (*complexity/ease of use*), kesesuaian dengan nilai atau praktik yang sudah ada, serta waktu dan saluran komunikasi adopsi.

Studi-studi terkini di Indonesia mendukung perlunya penggabungan kedua teori ini. Contohnya, penelitian *Public Service Innovation: Diffusion Study of Innovation Using Digital Population Identity (IKD) Application* di Pekanbaru City menemukan bahwa penyebaran aplikasi inovatif layanan penduduk melalui sosialisasi bertahap dan pemanfaatan media massa mempengaruhi adopsi masyarakat. Begitu pula, penelitian *Technological Innovation in Public Administration Transformation: Case Study of e-Government Implementation in*

Indonesia menunjukkan bahwa transformasi administrasi publik melalui e-government berdampak pada efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik, tetapi dihalangi oleh kesenjangan digital dan penolakan terhadap perubahan. Dengan demikian, penerapan teori E-Government dan Difusi Inovasi secara simultan memungkinkan analisis Lampung-In yang meliputi aspek institusional dan masyarakat, memberikan pandangan yang lebih menyeluruh tentang bagaimana inovasi digital dalam pelayanan publik dapat direncanakan, diadopsi, dan diintegrasikan secara sistematis dalam konteks lokal seperti Lampung.

3.3 Lokasi Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, tempat penelitian yang akan dilaksanakan adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Lokasi ini dipilih karena penulis menemukan berbagai fenomena atau masalah terkait pemanfaatan aplikasi Lampung-In di tempat tersebut. Selain itu, lokasi penelitian ini merupakan wilayah dengan tingkat penerapan teknologi digital yang masih dalam tahap perkembangan, sehingga penulis dapat mengenali fenomena yang terjadi, yang kemudian fenomena atau masalah tersebut dijadikan pokok bahasan dalam penelitian ini mengenai Analisis Mengenai Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital melalui Program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.4.1 Jenis Data

Data merupakan fakta atau informasi yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mengatasi fenomena atau masalah yang menjadi fokus pertanyaan penelitian. Data ini disampaikan dalam bentuk kata-kata lisan, bukan angka. Dalam penelitian ini,

data diperoleh melalui pemahaman atau pengetahuan tentang informasi yang berkaitan dengan objek penelitian, yang berupa penjelasan atau pernyataan.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup:

- A. Data primer, yang dikumpulkan secara langsung dari lokasi penelitian melalui teknik wawancara, hasil pengamatan terhadap narasumber, serta pencatatan. Wawancara dilakukan kepada narasumber yang telah dipilih dengan menggunakan panduan wawancara, dengan tujuan untuk menganalisis transformasi layanan publik berbasis digital melalui program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.
- B. Data sekunder, yang digunakan dalam penelitian ini berupa informasi tentang deskripsi umum lokasi penelitian, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara, menurut Sugiyono (2016:194), adalah metode pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti ingin menyelidiki masalah atau fenomena yang akan diteliti, serta untuk mendapatkan detail lebih lanjut dari responden. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban responden dapat dicatat. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Hasil yang diharapkan dari wawancara dengan informan adalah mendapatkan data yang tepat dan sesuai dengan masalah dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan kepada beberapa informan atau narasumber. Peneliti memilih wawancara dengan informan tersebut karena mereka adalah pengguna Lampung-In, sehingga peneliti dapat memahami bagaimana penerapan Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

2. Observasi

Observasi adalah aktivitas penelitian yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek di lapangan. Teknik ini memiliki karakteristik unik dibandingkan metode lain (Sugiyono, 2018:229). Observasi tidak hanya fokus pada individu, tetapi juga pada objek lainnya. Teknik ini digunakan jika sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan, serta dikontrol aspek keandalan (reliabilitas) dan keabsahannya (validitas). Observasi adalah salah satu cara mengumpulkan data melalui pengamatan terhadap aktivitas yang sedang terjadi. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati langsung penerapan atau penggunaan aplikasi Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi tertulis dan arsip merupakan sumber data penting dalam penelitian kualitatif. Dokumen adalah catatan kejadian masa lalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Dokumentasi adalah bahan kajian yang berbentuk tulisan, foto, atau hal lain yang dapat dijadikan sumber kajian selain wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari berbagai catatan yang telah dibuat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Dokumentasi mencakup pengumpulan informasi yang diperoleh melalui arsip atau gambar terkait penggunaan aplikasi Lampung-In.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data melibatkan pemeriksaan dan pemrosesan data untuk menemukan pola serta wawasan berharga. Tujuannya adalah memperoleh pemahaman mendalam tentang data tersebut dan membuat keputusan berdasarkan temuan yang diperoleh. Proses ini mencakup pengukuran urutan data,

pengorganisasiannya ke dalam pola, kategori, dan penjelasan mendasar (Moleong, 2021).

Dalam praktiknya, analisis data perlu dilakukan sejak tahap awal pengumpulan data di lapangan, dengan intensitas tinggi untuk memastikan semua data terkumpul secara lengkap. Menurut Ulber Silalahi (2009:339), kegiatan analisis terdiri dari tiga tahap yang berjalan simultan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik ini yang akan diterapkan oleh peneliti, meliputi:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah elemen kunci dalam analisis, yang melibatkan pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta abstraksi data. Tahap ini berlangsung sepanjang proses penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data meliputi pengorganisasian informasi deskriptif dalam bentuk narasi yang dapat disimpulkan dari penelitian. Ini berupa kalimat yang disusun secara sistematis dan logis.

c. vbnPenarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kesimpulan yang harus diverifikasi agar dapat dipertanggungjawabkan. Kesimpulan ini perlu diverifikasi sepanjang penelitian berlangsung.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merujuk pada standar validitas dari data yang dikumpulkan (Moleong, 2021). Selain itu, keabsahan data tidak hanya digunakan untuk menyangkal tuduhan bahwa penelitian kualitatif tidak ilmiah, tetapi juga merupakan elemen yang tak terpisahkan dari pengetahuan penelitian kualitatif. Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar bersifat ilmiah serta untuk menguji data yang diperoleh. Untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif, harus dipenuhi beberapa

persyaratan. Ada empat persyaratan atau kriteria keabsahan yang dapat diterapkan.

1. *Credibility* (Derajat Kepercayaan)

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan peneliti agar hasil penelitian tidak diragukan sebagai karya ilmiah. Kegiatan yang dilakukan peneliti untuk memeriksa kredibilitas atau derajat kepercayaan meliputi hal berikut.

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas data. Dengan perpanjangan pengamatan, peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, dan wawancara ulang. Hal ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin kuat, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap.

b. Meningkatkan Kecermatan Penelitian

Meningkatkan kecermatan secara berkelanjutan memungkinkan kepastian data dan urutan kronologis peristiwa tercatat dengan baik. Meningkatkan kecermatan adalah cara untuk mengontrol pekerjaan apakah data yang dikumpulkan sudah benar atau belum. Dalam meningkatkan ketekunan, peneliti dapat membaca berbagai referensi, baku, hasil penelitian sebelumnya, dan dokumen terkait untuk membandingkan hasil penelitian terdahulu.

c. Triangulasi

Triangulasi dalam kredibilitas dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber pada berbagai waktu.

Triangulasi Sumber. Untuk menguji kredibilitas data, dilakukan dengan mengecek data dari berbagai sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh penulis sehingga menghasilkan kesimpulan.

Triangulasi Teknik. Untuk menguji kredibilitas data, dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama menggunakan teknik berbeda.

Misalnya, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Triangulasi Waktu. Wawancara atau observasi dilakukan pada berbagai waktu dan situasi yang berbeda.

2. Transferability

Pemeriksaan keteralihan data dilakukan secara rinci dengan melaporkan hasil penelitian seakurat dan sejelas mungkin, yang menggambarkan konteks lokasi penelitian.

3. Dependability

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, berarti beberapa penelitian yang dilakukan menghasilkan hal yang sama. Pengujian ini dilakukan melalui audit terhadap seluruh proses penelitian. Auditor melakukan audit pada semua aktivitas yang dilakukan peneliti dalam penelitian.

4. Confirmability

Penelitian dapat dikatakan objektif jika hasilnya disepakati oleh banyak orang. Jika hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut memenuhi standar confirmability.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra et al. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Denpasar. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Amalia, H., & Hartono, T. (2024). Public Service Innovation: Diffusion Study of Innovation Using Digital Population Identity (IKD) Application in Pekanbaru City. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 117–130. <https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.117-130>
- Arianti, F. (2022). *Implementasi Aplikasi SIAK Online dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. (2024). *Profil dan layanan Disdukcapil Kabupaten Pringsewu*. <https://pringsewukab.go.id>
- Gunarto, T., & Yuliawan, D. (2024). Village Economic Progress: Exploring the Impact of the Smart Village Program in Lampung Province 2020-2024. *International Journal of Economics, Business, and Entrepreneurship*, 7(2), 121-132.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.

- Maktub, M. A. K., Handayani, P. W., & Sunarso, F. P. (2025). Citizen acceptance and use of the Jakarta Kini (JAKI) e-government: Extended unified model for electronic government adoption. *Heliyon*, 11(2).
- Merton, R. K. (1968). *Social theory and social structure*. Simon and Schuster.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi) disertai Contoh Proposal*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat, UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Nurhidayat, A., Rahmawati, S., & Putra, D. (2024). Analysis of the E-Government Development Index in Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(1), 23–34.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government* Addison-Wesley. Reading, MA.
- Prayitno, A. (2023). Technological Innovation in Public Administration Transformation: Case Study of e-Government Implementation in Indonesia. *Journal of Governance*, 8(4), 628-642. <http://dx.doi.org/10.31506/jog.v8i4.23017>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Simon and Schuster, 2003.
- Rohayati, Y., & Abdillah, A. (2024). Digital Transformation for Era Society 5.0 and Resilience: Urgent Issues from Indonesia. *Societies*, 14(12), 266.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujana, D., Suryono, A., Mindarti, L. I., & Amin, F. (2024). The Diffusion of E-Government Innovation in The Framework of Public Services (A Study on Population Administration Services and Civil Registration in Kediri Regency. *Journal of Law and Sustainable Development*, 12(1), e2692. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.2692>

Ulber Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.

Zulkarnain, Z, P., Amsianisa, G, F. (2025). Examining the Depok Single Window: Challenge and Strategy for Digital Service Development. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(2), 375-391. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v9i2.60904>