

**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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Paradigma New Public Service (NPS).....	22
2.3 Hipotesis Penelitian	23
2.4 Kerangka Berpikir	24
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian	27
3.2 Fokus Penelitian	28
3.3 Lokasi Penelitian	28
3.4 Jenis dan Sumber Data	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Analisis.....	31
3.7 Teknik Keabsahan	34
DAFTAR PUSTAKA	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada era Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0* telah memengaruhi hampir seluruh sektor kehidupan manusia, termasuk pemerintahan dan pelayanan publik. Teknologi digital hadir bukan hanya sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai instrumen utama yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta transparansi penyelenggaraan negara. Menurut Trisantosa dkk, pemanfaatan teknologi digital di sektor publik merupakan salah satu kunci transformasi birokrasi, karena teknologi mampu menciptakan layanan publik yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik pada hakikatnya merupakan sebuah proses perubahan mendasar dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Proses ini tidak hanya menyangkut penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup transformasi pola kerja birokrasi, mekanisme pengambilan keputusan, dan hubungan antara pemerintah dengan warga. Perubahan tersebut mendorong terciptanya sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Dengan digitalisasi, pelayanan publik tidak lagi sepenuhnya bergantung pada tatap muka, melainkan dapat diakses kapan saja dan dari mana saja melalui platform daring. Hal ini menjadi langkah penting untuk menjawab dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan mendasar. Prosedur pelayanan yang panjang dan berbelit, kurangnya transparansi biaya, keterbatasan akses, hingga rendahnya kepuasan masyarakat masih menjadi fenomena sehari-hari. Menurut Marwiyah (2023), menekankan bahwa kondisi birokrasi di Indonesia masih menghadirkan berbagai keluhan masyarakat, mulai dari prosedur yang tidak jelas, waktu pelayanan yang lambat, hingga rendahnya

pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung transparansi. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting dalam reformasi birokrasi. Selain memberikan kemudahan, digitalisasi juga memiliki fungsi strategis dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka. Melalui sistem yang terdokumentasi secara digital, setiap aktivitas pelayanan dapat dipantau dan diawasi dengan lebih baik. Kondisi ini dapat meminimalisasi potensi maladministrasi yang sering terjadi dalam sistem manual. Jejak digital yang ditinggalkan dari setiap proses pelayanan memungkinkan adanya transparansi yang lebih tinggi, sehingga memperkuat akuntabilitas aparatur negara. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya dipahami sebagai upaya efisiensi teknis, melainkan juga sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang lebih luas.

Fakta empiris juga mendukung pentingnya isu ini. menurut Zein, dkk. (2025), digitalisasi terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui percepatan layanan, pengurangan biaya operasional, serta peningkatan kepuasan masyarakat. Namun, penelitian tersebut juga mengidentifikasi adanya hambatan serius berupa keterbatasan infrastruktur TIK, rendahnya literasi digital aparatur, serta resistensi budaya birokrasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi memiliki dampak positif, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan lingkungan birokrasi.

Digitalisasi di sektor publik tidak hanya terkait dengan pengadaan aplikasi atau sistem daring, melainkan juga menuntut perubahan struktur organisasi dan budaya kerja. Menurut Ismail (2021), organisasi digital harus ditopang oleh integrasi teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta kolaborasi lintas sektor. Dengan kata lain, keberhasilan digitalisasi bukan semata soal perangkat teknologi, tetapi juga kesiapan birokrasi dan aparatur dalam mengadopsi budaya kerja baru yang berbasis inovasi. Implementasi digitalisasi juga memiliki peran penting dalam memperluas akses pelayanan publik. Selama ini, banyak layanan hanya dapat diperoleh secara langsung di kantor-kantor pemerintahan yang sebagian besar berada di wilayah perkotaan. Hal ini menimbulkan kesenjangan bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Kehadiran

sistem layanan digital mampu mengurangi kesenjangan tersebut dengan memberikan akses layanan yang lebih merata. Masyarakat di berbagai daerah dapat memperoleh layanan dasar tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke pusat administrasi. Dengan cara ini, digitalisasi berkontribusi pada pemerataan pembangunan dan keadilan sosial.

Transformasi digital di pemerintahan secara internasional dikenal dengan istilah *e-government*. Konsep ini mengacu pada pemanfaatan aplikasi berbasis internet untuk meningkatkan akses, penyampaian informasi, dan layanan publik. Menurut Ditasman & Amrullah (2024), *e-government* mampu menciptakan kinerja birokrasi yang lebih transparan, meningkatkan akuntabilitas administrasi, serta mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat. Di Indonesia, pemerintah telah meluncurkan berbagai inisiatif, seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), layanan administrasi kependudukan online, aplikasi OSS (*Online Single Submission*), hingga sistem perpajakan berbasis digital. Lebih jauh, digitalisasi pelayanan publik juga harus ditempatkan dalam kerangka keberlanjutan. Artinya, sistem digital yang diterapkan tidak boleh hanya bersifat sementara atau proyek sesaat, tetapi harus menjadi bagian dari transformasi birokrasi jangka panjang. Konsistensi dalam perawatan sistem, pembaruan teknologi, serta evaluasi berkala menjadi kunci agar digitalisasi tidak berhenti di tengah jalan. Dengan cara ini, pelayanan publik berbasis digital dapat benar-benar mendukung tujuan utama birokrasi, yakni melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Namun demikian, implementasi digitalisasi pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala serius. Menurut Zein dkk. (2025), meskipun digitalisasi terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan publik, terdapat hambatan signifikan berupa keterbatasan infrastruktur TIK, kesenjangan digital antarwilayah, rendahnya literasi digital aparatur, serta resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan. Kondisi ini membuat hasil digitalisasi belum optimal dan cenderung timpang antara daerah perkotaan yang relatif maju dengan daerah pedesaan yang masih tertinggal.

Selain aspek infrastruktur, faktor literasi digital juga menjadi tantangan utama dalam implementasi pelayanan publik berbasis teknologi. Menurut Zein dkk. (2025), rendahnya kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem digital menyebabkan pemanfaatan teknologi belum optimal, bahkan sering menimbulkan hambatan baru dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada penyediaan perangkat teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia yang menggunakannya.

Di sisi lain, masyarakat sebagai pengguna layanan juga menghadapi tantangan serupa. Tidak semua kelompok memiliki kemampuan yang sama dalam mengakses dan memanfaatkan layanan berbasis digital. Kesenjangan literasi digital masyarakat berpotensi menimbulkan ketidakmerataan dalam pemanfaatan layanan. Kelompok masyarakat yang melek teknologi akan memperoleh keuntungan lebih besar dibandingkan mereka yang belum terbiasa dengan perangkat digital. Dengan demikian, kebijakan digitalisasi harus disertai dengan program pendampingan dan edukasi yang berkelanjutan agar tidak menimbulkan bentuk baru dari ketidakadilan sosial.

Menurut Sangaji & Irianto (2025), keberhasilan digitalisasi sangat dipengaruhi oleh koordinasi antar pemangku kepentingan, kesiapan infrastruktur, serta keberanian institusi dalam mereformasi prosedur lama yang tidak efisien. Kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta sangat diperlukan agar sistem layanan digital lebih inklusif, modern, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya proyek teknologi, tetapi juga agenda reformasi tata kelola pemerintahan. Digitalisasi juga berpotensi memperluas ruang partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Platform digital memungkinkan masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pengawas sekaligus pemberi masukan terhadap kinerja pemerintah (Sangaji & Irianto, 2025). Dengan adanya kanal pengaduan *online* dan sistem informasi yang transparan, masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan aspirasi serta menuntut akuntabilitas birokrasi. Keberhasilan digitalisasi

tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia. Aparatur sipil negara sebagai pelaksana utama pelayanan publik dituntut untuk memiliki kemampuan literasi digital yang memadai. Tanpa kesiapan tersebut, teknologi yang dihadirkan justru berpotensi menimbulkan hambatan baru, misalnya kesalahan dalam pengoperasian sistem atau layanan yang lambat karena kurangnya pemahaman. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur menjadi faktor penentu dalam mendukung efektivitas digitalisasi pelayanan publik.

Sejarah perkembangan administrasi publik di Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan publik sejak lama identik dengan birokrasi yang kaku, hirarkis, dan berorientasi pada kepatuhan prosedur. Pada masa paradigma *Old Public Administration* (OPA), pelayanan publik lebih dipahami sebagai bentuk kontrol negara atas masyarakat. Aparatur diposisikan sebagai pengendali yang menekankan pada kepastian hukum dan aturan. Konsekuensinya, pelayanan publik menjadi lambat, berbelit, dan cenderung kurang memperhatikan kebutuhan nyata masyarakat.

Memasuki era *New Public Management* (NPM) pada tahun 1990-an, terjadi pergeseran dengan masuknya prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke dalam pemerintahan. Pelayanan publik mulai dipandang sebagai sebuah jasa yang harus efisien, berorientasi pada hasil, dan memperhatikan kepuasan masyarakat. Akan tetapi, pendekatan ini masih menempatkan masyarakat hanya sebagai konsumen, bukan mitra dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, meskipun ada peningkatan efisiensi, NPM belum sepenuhnya mampu mengatasi persoalan mendasar pelayanan publik di Indonesia.

Perkembangan berikutnya adalah lahirnya paradigma *New Public Service* (NPS) yang menekankan pentingnya peran masyarakat sebagai pusat dari pelayanan publik. Dalam kerangka ini, pemerintah dipandang bukan sebagai penguasa atau penyedia jasa semata, melainkan sebagai pelayan masyarakat. Jika ditinjau dari perspektif administrasi publik, digitalisasi erat kaitannya dengan paradigma *New Public Service* (NPS).

Paradigma NPS menekankan bahwa pemerintah bukan hanya sebagai regulator atau manajer, tetapi sebagai fasilitator yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Menurut Denhardt & Denhardt (2003, dalam Marwiyah, 2023) menyatakan bahwa prinsip utama NPS adalah *serving rather than steering*, artinya pemerintah harus melayani masyarakat, bukan mengendalikan. Digitalisasi mendukung prinsip ini dengan menyediakan akses layanan yang lebih terbuka, memungkinkan masyarakat untuk mengawasi kinerja pemerintah, dan meningkatkan partisipasi warga dalam penyelenggaraan layanan publik.

Digitalisasi di sektor publik juga dipandang sebagai bentuk transformasi organisasi. Menurut Ismail (2021), organisasi digital di sektor publik tidak cukup hanya mengadopsi aplikasi berbasis internet, tetapi juga menuntut adanya perubahan struktur, kultur, dan proses organisasi agar lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dengan kata lain, digitalisasi pelayanan publik harus dipahami sebagai perubahan sistemik, bukan sekadar teknis.

Digitalisasi juga berperan penting dalam membangun kepercayaan publik. Dengan adanya layanan berbasis aplikasi dan *website*, interaksi langsung yang rawan maladministrasi dapat diminimalkan. Prosedur menjadi lebih jelas, waktu penyelesaian dapat diprediksi, dan biaya layanan lebih transparan. Menurut Trisantosa et al. (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan publik berbasis teknologi informasi mampu meningkatkan akuntabilitas birokrasi dan memperkuat legitimasi pemerintah. Digitalisasi pelayanan publik juga berkaitan erat dengan isu kesejahteraan masyarakat. Menurut Marwiyah (2023), pelayanan yang lambat dan berbelit bukan hanya mengurangi kepuasan warga, tetapi juga berdampak pada terhambatnya aktivitas ekonomi dan sosial. Oleh karena itu, perbaikan layanan melalui digitalisasi dapat memberikan dampak ganda, yaitu peningkatan kualitas layanan sekaligus percepatan pembangunan sosial-ekonomi masyarakat.

Namun, terdapat kesenjangan penelitian yang masih perlu diisi. Banyak kajian terdahulu menyoroti aspek teknis digitalisasi, seperti

kesiapan infrastruktur dan pengembangan aplikasi. Relatif sedikit penelitian yang secara empiris mengukur pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik dalam kerangka NPS. Padahal, efektivitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari kecepatan layanan, tetapi juga mencakup kepuasan masyarakat, keterlibatan warga, serta sejauh mana layanan dapat diakses secara inklusif oleh semua kelompok.

Awal mula permasalahan ini tidak lepas dari model birokrasi tradisional di Indonesia yang masih dominan manual dan prosedural. Persoalan mendasar pelayanan publik bukan hanya pada kualitas aparatur, tetapi lebih pada sistem yang kurang responsif terhadap perkembangan zaman dan teknologi. Hal ini menyebabkan pelayanan publik berjalan lamban, tidak efisien, dan seringkali menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Dalam konteks akademik, beberapa peneliti telah menyoroti fenomena ini secara komprehensif. Trisantosa, dkk. (2022), pemanfaatan teknologi digital di sektor publik merupakan upaya strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi birokrasi, sekaligus menjawab tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat dan akuntabel. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital harus berfokus pada transparansi, kecepatan, serta akuntabilitas agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Marwiyah, 2023).

Dalam konteks birokrasi, persoalan budaya organisasi juga menjadi salah satu faktor yang menghambat keberhasilan digitalisasi. Banyak aparatur masih terbiasa dengan pola kerja manual dan prosedural. Perubahan menuju sistem digital sering dianggap sebagai beban tambahan, bukan sebagai peluang perbaikan. Oleh karena itu, transformasi digital memerlukan perubahan budaya organisasi melalui pendidikan, pelatihan, dan pembentukan pola pikir baru di kalangan aparatur sipil negara.

Selain faktor internal, aspek eksternal seperti keamanan siber dan perlindungan data pribadi juga harus menjadi perhatian utama. Semakin banyaknya data masyarakat yang tersimpan dalam sistem digital menimbulkan risiko kebocoran data atau penyalahgunaan informasi. Tanpa

regulasi dan sistem keamanan yang memadai, digitalisasi justru bisa menjadi ancaman baru bagi masyarakat. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik harus diiringi dengan kebijakan yang menjamin keamanan data dan hak privasi warga negara.

Dari paparan di atas, jelas bahwa digitalisasi bukan lagi sekadar pilihan tambahan, melainkan sudah menjadi kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat semakin menuntut layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses, sementara birokrasi ditantang untuk mampu beradaptasi dengan perubahan zaman. Digitalisasi diyakini bisa menjawab kebutuhan itu, meskipun dalam praktiknya masih banyak hambatan yang harus diselesaikan, mulai dari infrastruktur, kesiapan aparatur, hingga kesenjangan literasi digital.

Atas dasar itu, penelitian mengenai pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik dalam kerangka New Public Service menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberi sumbangan dalam ranah teori, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi upaya perbaikan pelayanan publik. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, digitalisasi dapat benar-benar menjadi sarana yang membantu pemerintah melayani masyarakat dengan lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik di Indonesia?
- 2) Apakah digitalisasi berdampak pada peningkatan efisiensi waktu, pengurangan biaya operasional, dan transparansi pelayanan publik?
- 3) Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam implementasi digitalisasi pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik.
- 2) Mengukur kontribusi digitalisasi terhadap peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.
- 3) Mengidentifikasi kendala dan tantangan implementasi digitalisasi pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara digitalisasi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan memfokuskan kajian pada paradigma *New Public Service*, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai bagaimana digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen efisiensi, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat partisipasi masyarakat, transparansi, serta akuntabilitas birokrasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang penerapan teori administrasi publik modern dalam konteks Indonesia yang memiliki karakteristik sosial, ekonomi, dan infrastruktur yang beragam.
- 2) Memberikan rekomendasi bagi instansi pemerintah dalam mengoptimalkan implementasi digitalisasi pada layanan publik. Temuan empiris mengenai sejauh mana digitalisasi berpengaruh terhadap kecepatan layanan, efisiensi biaya, transparansi, dan kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki desain layanan digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah maupun pusat dalam menyusun strategi digitalisasi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.
- 3) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang relevan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam reformasi birokrasi digital. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk merancang regulasi yang lebih

inklusif, terutama dalam mengatasi kesenjangan digital antarwilayah, meningkatkan literasi digital aparatur sipil negara, serta meminimalkan resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan. Dengan adanya hasil penelitian ini, kebijakan digitalisasi pelayanan publik dapat lebih terarah, berbasis data, dan responsif terhadap tantangan yang dihadapi di lapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan penelitian yang membahas tentang pengaruh digitalisasi. Temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penulis harus digunakan untuk mendukung penelitian. Penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Angel Septa Veronica Barus, 2025), Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi (Studi pada Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor mampu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dari aspek kecepatan dan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengurus paspor. Namun, penelitian ini juga menemukan kendala seperti pemohon yang masih kesulitan memahami aplikasi, sering terjadinya gangguan pada sistem, serta keterbatasan kuota pelayanan.
2.	(Farhan Makmur, 2023), Efektivitas E-Government	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik

	Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo.	pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas e-government dalam pelayanan KTP di Kota Palopo masih tergolong kurang efektif. Hal ini disebabkan oleh lemahnya indikator kapasitas, meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang teknologi informasi, keterbatasan infrastruktur, serta kurangnya dukungan finansial.
3.	(Herbrian Kurnia Alam, Hanny Purnamasari, 2024), Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur dari berbagai artikel dan jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Korlantas Polri cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan, meskipun masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan fitur. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai efektivitas dan digitalisasi pelayanan publik, sedangkan perbedaannya terletak pada metode yang digunakan, di mana penelitian Herbrian bersifat kualitatif,

		sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer melalui kuesioner.
4.	(Ahmad Wahyudi Zein, Dini Anggraini, Rifauziah Arni Malau, 2023), Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei dan analisis regresi linier berganda. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada aparatur sipil negara dan masyarakat pengguna layanan digital pada sejumlah instansi pemerintah daerah yang telah menerapkan sistem digital minimal dua tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik. Efisiensi diukur melalui indikator kecepatan pelayanan, pengurangan biaya operasional, akurasi proses, dan kepuasan pengguna. Temuan pentingnya adalah bahwa digitalisasi mampu memangkas prosedur birokrasi, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi lembaga publik. Meskipun demikian, penelitian ini juga menyoroti tantangan seperti keterbatasan infrastruktur TIK, rendahnya literasi digital aparatur, kesenjangan digital

		antarwilayah, serta resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan.
--	--	---

Sumber: diolah oleh peneliti 2025.

Menurut temuan penelitian sebelumnya, seluruh penelitian memiliki persamaan dalam menyoroti peran digitalisasi sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil temuan menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi, memperkuat transparansi, serta mendorong kepuasan masyarakat. Persamaan lain terlihat pada kesimpulan bahwa meskipun digitalisasi membawa dampak positif, masih terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital aparatur, resistensi terhadap perubahan, dan ketimpangan akses layanan digital antarwilayah.

Sementara itu, terdapat beberapa perbedaan yang membedakan masing-masing penelitian. Dari sisi konteks, penelitian Angel Septa Veronica Barus berfokus pada inovasi pelayanan imigrasi melalui aplikasi M-Paspor, penelitian Farhan Makmur menitikberatkan pada efektivitas *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan, penelitian Herbrion Kurnia Alam dan Hanny Purnamasari mengkaji digitalisasi melalui aplikasi Korlantas Polri, sedangkan penelitian Ahmad Wahyudi Zein dkk. meneliti efisiensi pelayanan publik melalui pendekatan ekonomi publik digital dengan metode kuantitatif. Dari segi metodologi, sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, sementara penelitian Zein dkk. menggunakan metode kuantitatif melalui survei dan analisis regresi.

Penelitian-penelitian terdahulu tersebut memberikan gambaran yang luas mengenai manfaat dan tantangan digitalisasi dalam sektor pelayanan publik. Adapun penelitian ini memiliki posisi yang berbeda karena menggunakan paradigma *New Public Service* (NPS) sebagai landasan teori. Paradigma ini memungkinkan penelitian tidak hanya menilai efektivitas digitalisasi dari sisi teknis, tetapi juga meninjau nilai-nilai pelayanan publik seperti orientasi pada warga negara, partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

- 1) Menurut Undang-undang Republik Indonesia pada Bab 1 No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) menjelaskan pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk, yang mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Menurut Moenir (dalam Mustanir, 2022) pelayanan publik yaitu suatu usaha yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dengan tujuan mencapai suatu hasil atau tujuan tertentu.
- 3) Menurut Sinambela (dalam Mustanir, 2022) pelayanan publik adalah proses pemberian layanan kepada masyarakat yang membutuhkan, yang dilaksanakan oleh suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan.
- 4) Menurut Mahmudi (dalam Mustanir, 2022) pelayanan publik adalah seluruh rangkaian kegiatan yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Konsepsi Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya dipahami sebagai suatu proses bantuan yang diberikan oleh aparatur negara kepada masyarakat dengan cara-cara tertentu yang menuntut adanya kepekaan, komunikasi, serta hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan. Konsepsi ini menegaskan

bahwa pelayanan publik tidak semata-mata berwujud output berupa barang atau jasa, melainkan juga pengalaman masyarakat ketika menerima layanan tersebut. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara maupun penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021).

Di Indonesia, pelayanan publik seringkali menghadapi stigma negatif karena praktik birokrasi yang lambat, berbelit-belit, bahkan sengaja mempersulit. Fenomena ini melahirkan istilah populer “kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat.” Pola pikir dan sikap semacam itu jelas bertentangan dengan hakikat pelayanan publik yang merupakan fungsi dasar pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan dasar seperti rasa aman dan ketenteraman (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021).

Secara teoritik, konsepsi pelayanan publik juga mengalami perkembangan paradigma. Jika sebelumnya pelayanan publik didasarkan pada administrasi publik tradisional (*old public administration*/OPA) yang bersifat hierarkis, kemudian bergeser ke *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi berbasis logika pasar, maka saat ini muncul paradigma baru yaitu *New Public Service* (NPS). Dalam perspektif NPS, pelayanan publik dipandang sebagai hasil dialog antar-nilai dalam masyarakat, dengan birokrasi yang bertanggung jawab langsung kepada warga negara, bukan semata klien atau pelanggan. Paradigma ini berlandaskan teori demokrasi yang menekankan persamaan hak warga negara serta prinsip non-diskriminasi

(Denhardt & Denhardt, 2000 dalam Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021).

Konsepsi pelayanan publik ideal haruslah menekankan pada efisiensi, responsivitas, partisipasi, dan keadilan, di mana pemerintah berperan bukan sekadar penyedia layanan, tetapi juga fasilitator yang mendengarkan kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya di Indonesia, masih dijumpai kendala berupa rendahnya daya tanggap birokrasi, dominasi budaya patrimonial (patron-client), serta lemahnya penegakan kode etik pelayanan. Kondisi ini seringkali menghambat tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

c. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Berikut pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan.

- 1) Pelayanan Administratif meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti dokumen status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan barang, dan sebagainya. Contohnya antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Tanah, dan lain-lain.
- 2) Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menyediakan berbagai jenis barang yang digunakan masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih, dan lain-lain.

- 3) Kelompok Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai jasa yang dibutuhkan masyarakat, contohnya pendidikan, pelayanan kesehatan, transportasi, layanan pos, dan lain sebagainya.

d. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Saputra, dkk (2021), penyelenggaraan pelayanan publik harus berpedoman pada asas-asas dasar yang menjadi landasan moral, etika, dan hukum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Asas-asas tersebut berfungsi untuk memastikan agar pelayanan publik berjalan transparan, akuntabel, adil, dan berorientasi pada kepuasan warga negara.

- 1) Asas transparansi menekankan keterbukaan penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat agar setiap proses, prosedur, dan hasil pelayanan dapat diketahui secara jelas. Melalui keterbukaan informasi, masyarakat dapat mengawasi pelaksanaan layanan serta menilai sejauh mana pemerintah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang transparan memberikan ruang bagi masyarakat untuk mengetahui standar pelayanan, prosedur, dan biaya yang ditetapkan oleh instansi publik.
- 2) Asas akuntabilitas berarti setiap penyelenggara pelayanan publik harus mampu mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan kepada masyarakat sesuai ketentuan hukum. Akuntabilitas mencerminkan tanggung jawab moral dan administratif aparatur publik. Menurut Saputra, dkk (2021), akuntabilitas menjadi tolak ukur sejauh mana aparatur publik mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Asas partisipatif mengharuskan adanya keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik, mulai dari

perumusan kebijakan hingga evaluasi. Masyarakat tidak hanya menjadi objek layanan, tetapi juga subjek yang turut serta menentukan arah dan kualitas pelayanan. Partisipasi masyarakat merupakan elemen penting agar pelayanan publik tidak hanya bersifat *top-down*, melainkan responsif terhadap kebutuhan warga.

- 4) Asas kesetaraan atau non-diskriminatif menegaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan publik tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, agama, ras, atau gender. Hal ini sejalan dengan prinsip keadilan sosial dan hak asasi manusia. Menurut Saputra, dkk (2021), Prinsip kesetaraan memastikan tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 5) Asas profesionalitas menuntut agar setiap aparatur yang terlibat dalam pelayanan publik memiliki kompetensi, integritas, dan etika kerja yang tinggi. Profesionalitas menjadi pondasi dalam menciptakan layanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada hasil. Saputra, dkk (2021) menegaskan, profesionalitas aparatur merupakan pondasi utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- 6) Asas kepastian hukum memastikan bahwa seluruh kegiatan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan aturan yang jelas, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya kepastian hukum, masyarakat memiliki jaminan atas haknya untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku. Kepastian hukum memberikan rasa aman bagi masyarakat karena setiap pelayanan dijalankan sesuai aturan yang berlaku (Saputra, et. al, 2021).

2.2.1 Digitalisasi dalam Pelayanan Publik

Menurut Irfan dan Anirwan (2023), digitalisasi dalam pelayanan publik adalah proses mengonversi data atau informasi dari bentuk fisik ke format digital yang dapat diproses menggunakan teknologi informasi. Pemerintah perlu memanfaatkan berbagai platform online seperti *website*, aplikasi seluler, dan media sosial untuk memperkuat sistem *e-government* dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi serta layanan yang diberikan oleh pemerintah. Digitalisasi berperan penting dalam memajukan pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui digitalisasi, pelayanan publik diharapkan menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Digitalisasi memungkinkan penyimpanan, pengolahan, dan pertukaran data yang lebih efisien dan cepat, serta membuka peluang untuk menciptakan layanan baru dan inovatif yang dapat memudahkan kehidupan manusia. Dengan demikian, digitalisasi dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, tantangan penerapan digitalisasi antara lain adalah kebutuhan pengembangan teknologi, adaptasi pengguna, serta pengamanan privasi data (Mawarni dalam Irfan & Anirwan, 2023).

Pemerintah Indonesia telah memulai reformasi birokrasi melalui digitalisasi sistem pemerintahan sebagai salah satu bentuk reformasi birokrasi. Urgensi dan upaya transformasi digital Indonesia meliputi aspek infrastruktur telekomunikasi yang memadai, demografi muda dan melek teknologi, kebijakan serta regulasi pendukung, dan sebuah ekosistem yang mendukung transformasi digital. Transformasi digital didefinisikan sebagai proses pemanfaatan teknologi untuk menciptakan hal baru dan mengubah proses bisnis, budaya, serta layanan pelanggan agar

sesuai dengan perubahan model bisnis dan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, inisiatif pemerintah, kebutuhan transformasi digital, dan penggunaan teknologi sangat penting untuk mewujudkan layanan publik yang efisien dan transparan, khususnya dalam konteks administrasi publik. Dengan digitalisasi, pelayanan publik dilakukan secara online dengan melibatkan langkah-langkah perencanaan, pengembangan platform digital yang ramah pengguna, partisipasi masyarakat, dukungan pemerintah, serta pelatihan SDM. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat berjalan secara lebih cepat, tepat, dan ramah terhadap masyarakat.

2.2.2 Paradigma New Public Service (NPS)

New Public Service merupakan paradigma baru dalam administrasi publik yang menggeser prinsip-prinsip administrasi klasik dan *New Public Management*. Menurut Denhardt dan Denhardt 2003 (dalam Septiani & Siswadhi, 2020), administrasi publik seharusnya berorientasi melayani masyarakat sebagai warga negara, bukan sekadar melayani seperti pelanggan komersial. Dalam paradigma ini, pelayanan publik harus responsif terhadap kepentingan publik, dan pemerintah bertugas melakukan negosiasi serta mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Pemerintah perlu selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat yang dinamis. Pelayanan publik model *New Public Service* harus bersifat nondiskriminatif, menjamin persamaan warga negara tanpa membedakan asal-usul, suku, agama, atau latar belakang lainnya.

Beberapa prinsip penting dalam *New Public Service* menurut Denhardt dan Denhardt adalah melayani daripada mengendalikan, mengutamakan kepentingan publik, menghargai kewarganegaraan

daripada kewirausahaan, berpikir strategis dan demokratis, serta menyadari bahwa akuntabilitas adalah hal yang kompleks.

Paradigma ini juga sesuai dengan nilai Pancasila terutama sila keempat dan kelima yang menekankan musyawarah mufakat dan keadilan sosial. *New Public Service* menuntut adanya media komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat agar aspirasi semua warga dapat terakomodasi secara adil.

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Hipotesis Umum (H_a):

Digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik dalam kerangka paradigma *New Public Service* (NPS).

2) Hipotesis Nihil (H_0):

Digitalisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik dalam kerangka paradigma *New Public Service* (NPS).

3) Hipotesis Spesifik:

- a. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berpengaruh positif terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan publik.
- b. Kemudahan akses layanan digital berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
- c. Transparansi dan keterbukaan informasi melalui sistem digital berpengaruh positif terhadap akuntabilitas pelayanan publik.
- d. Inovasi digital dalam proses pelayanan berpengaruh positif terhadap efektivitas keseluruhan pelayanan publik.

Hipotesis ini akan diuji secara empiris menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui sejauh mana variabel digitalisasi (X) memengaruhi efektivitas pelayanan publik (Y).

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran alur logis antara fenomena yang terjadi, landasan regulasi, fokus penelitian, teori yang digunakan, hingga tujuan yang ingin dicapai. Melalui kerangka berpikir, penulis berupaya menunjukkan keterkaitan antara masalah yang ditemukan dalam pelayanan publik, urgensi penerapan digitalisasi, serta bagaimana paradigma *New Public Service* (NPS) dapat digunakan untuk menilai efektivitas pelayanan publik di era digital. Dengan demikian, kerangka berpikir ini menjadi acuan konseptual dalam mengarahkan penelitian agar lebih terarah, sistematis, dan sesuai dengan permasalahan yang diangkat.

Pelayanan publik di Indonesia sering kali masih menghadapi berbagai hambatan yang membuat masyarakat kurang puas. Birokrasi masih identik dengan proses yang lambat, berbelit-belit, bahkan cenderung mempersulit masyarakat. Hal ini tergambar dalam fenomena yang sering disebut dengan ungkapan populer “kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat” (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021).

Selain itu, tantangan lain juga muncul dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik. Kendala tersebut mencakup keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, rendahnya literasi digital masyarakat dan aparatur, kesenjangan digital antarwilayah, serta resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan (Zein, Anggraini, & Malau, 2025). Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi membawa dampak positif bagi kecepatan, akurasi, dan transparansi pelayanan, kualitas pelayanan publik masih sering terhambat oleh faktor teknis maupun kultural.

Untuk menjawab tantangan tersebut, penelitian ini menggunakan paradigma *New Public Service* (NPS) sebagai landasan teoritis. Menurut Denhardt & Denhardt (2003), prinsip utama NPS adalah “*serving rather than steering*”, yaitu pemerintah harus melayani masyarakat sebagai warga negara, bukan sekadar pelanggan. Digitalisasi selaras dengan prinsip ini

karena memungkinkan keterbukaan informasi, memperluas partisipasi masyarakat, dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik.

Berdasarkan teori dan temuan penelitian terdahulu (Zein dkk., 2025; Ismail, 2021; Marwiyah, 2023), digitalisasi memiliki potensi untuk:

- Meningkatkan efisiensi pelayanan, dengan memangkas waktu dan biaya proses administrasi.
- Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, melalui jejak digital yang dapat dipantau publik.
- Memperluas akses dan partisipasi masyarakat, dengan layanan daring yang lebih mudah dijangkau.
- Meningkatkan kepuasan masyarakat, melalui kemudahan dan kecepatan pelayanan.

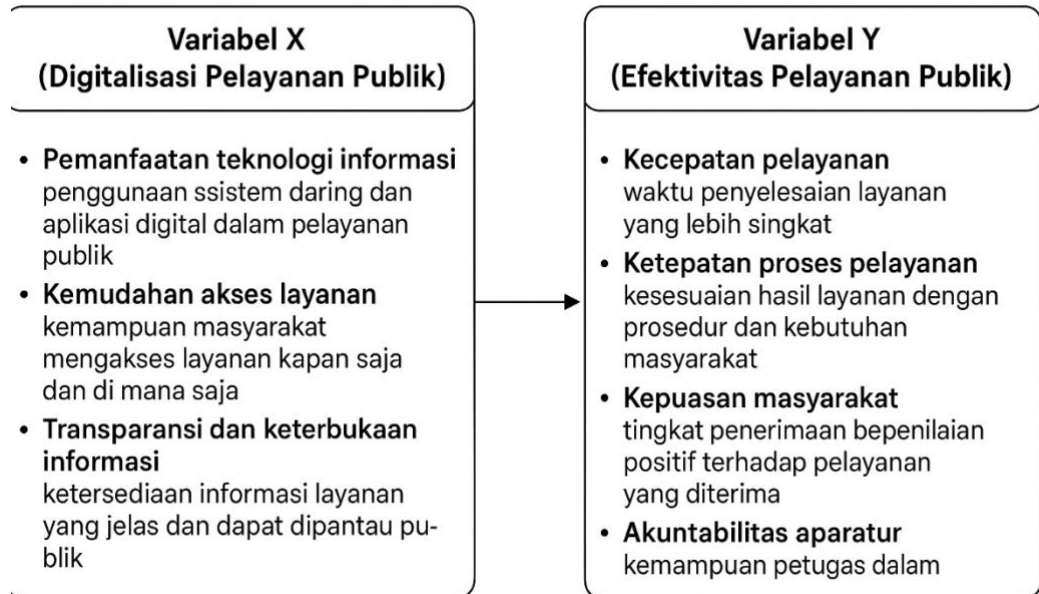
Dengan demikian, hubungan antarvariabel dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- Variabel Independen (X): Digitalisasi Pelayanan Publik, meliputi pemanfaatan TIK, kemudahan akses, transparansi, dan inovasi layanan.
- Variabel Dependen (Y): Efektivitas Pelayanan Publik, meliputi kecepatan, ketepatan, kepuasan masyarakat, dan akuntabilitas.

Secara konseptual, semakin tinggi tingkat digitalisasi pelayanan publik, semakin tinggi pula efektivitas pelayanan publik yang dicapai. Hubungan tersebut didasari pada pemikiran bahwa teknologi digital mempercepat proses, memperkuat transparansi, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah.

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka dapat disusun kerangka berpikir yang menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini. Kerangka berpikir tersebut menjelaskan bagaimana digitalisasi pelayanan publik (variabel X) memengaruhi efektivitas pelayanan publik (variabel Y), sebagaimana ditunjukkan pada bagan berikut.

KERANGKA BERPIKIR PENELITIAN



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif-verifikatif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur secara empiris pengaruh digitalisasi pelayanan publik (variabel X) terhadap efektivitas pelayanan publik (variabel Y) dalam kerangka paradigma *New Public Service* (NPS).

Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis mengenai fenomena penerapan digitalisasi pelayanan publik yang terjadi di lapangan, sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh antarvariabel melalui pengolahan data statistik.

Menurut Kosassy, dkk (2025), transformasi digital dalam pelayanan publik dapat dianalisis secara kuantitatif dengan mengukur indikator efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Melalui pendekatan ini, pemerintah dapat mengevaluasi sejauh mana digitalisasi berdampak terhadap kualitas dan efektivitas pelayanan publik, terutama di era ketidakpastian dan kompleksitas (VUCA). Selain itu, Mozin, Abdullah, dan Sawali (2025) menegaskan bahwa penelitian kuantitatif penting untuk menilai sejauh mana pemanfaatan teknologi cerdas seperti sistem *e-government*, *big data*, dan kecerdasan buatan (*AI*) berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik. Dengan pengukuran statistik, peneliti dapat memperoleh hasil yang objektif dan dapat diuji secara empiris.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-verifikatif untuk: Mendeskripsikan tingkat penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik; Menganalisis pengaruh penerapan digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik; Memverifikasi relevansi penerapan digitalisasi dengan prinsip *New Public Service* yang menekankan partisipasi warga, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pada pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik dalam kerangka *New Public Service*. Variabel yang diteliti meliputi:

- 1) Variabel X (Digitalisasi): meliputi aspek pemanfaatan teknologi informasi, kemudahan akses, transparansi, dan inovasi layanan publik.
- 2) Variabel Y (Efektivitas Pelayanan Publik): mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan proses, kepuasan masyarakat, dan akuntabilitas.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), yang merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Lokasi Disdukcapil dipilih karena pejabat dan pegawai di sana secara langsung mengelola layanan publik yang terdigitalisasi, seperti perekaman dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Digital, dan berbagai layanan administrasi kependudukan lainnya.

Sebagai ujung tombak pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik, Disdukcapil memiliki peranan strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Penelitian akan mengukur pengaruh digitalisasi yang diterapkan di Disdukcapil terhadap efektivitas layanan publik dengan fokus pada aspek kecepatan, keterbukaan, kemudahan akses, serta kepuasan masyarakat pengguna layanan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data berbentuk angka yang dapat diolah dan dianalisis secara statistik untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Data kuantitatif dipilih karena penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-verifikatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menguji hubungan antara variabel digitalisasi pelayanan publik (X)

dengan efektivitas pelayanan publik (Y). Berdasarkan sumbernya, data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

1) Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner (angket). Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Responden penelitian terdiri atas masyarakat pengguna layanan publik digital di lingkungan pemerintahan daerah yang menjadi lokasi penelitian. Data primer digunakan untuk mengetahui persepsi, penilaian, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan sistem digital dalam pelayanan publik. Penggunaan data primer memungkinkan peneliti memperoleh gambaran aktual mengenai efektivitas layanan digital yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

2) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka (*library research*) dan dokumentasi dari sumber-sumber yang relevan. Data ini berupa literatur ilmiah, hasil penelitian terdahulu, laporan kinerja instansi pemerintah, serta kebijakan terkait digitalisasi pelayanan publik, seperti: Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Percepatan Transformasi Digital Nasional; Laporan statistik layanan publik berbasis elektronik yang diterbitkan oleh Kementerian PANRB atau instansi daerah.

Data sekunder berfungsi untuk memperkuat dasar teoritis penelitian, membantu penyusunan kuesioner, serta menjadi pembanding terhadap hasil analisis data primer. Penggunaan kombinasi data primer dan sekunder memungkinkan penelitian ini memiliki validitas yang kuat, karena data empiris yang dikumpulkan dari lapangan dapat diverifikasi melalui sumber dokumentatif dan ilmiah yang kredibel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik 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.

3.6 Teknik Analisis

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, Sukarno, dan Suci (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) Analisa 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 mengungkap 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 Teknik Keabsahan

Teknik keabsahan data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini benar-benar dapat dipercaya, akurat, dan mewakili kondisi sebenarnya di lapangan. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen utama berupa kuesioner, maka pengujian keabsahan data dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua tahapan ini sangat penting agar instrumen yang digunakan benar-benar layak untuk mengukur variabel penelitian, yaitu digitalisasi pelayanan publik (X) dan efektivitas pelayanan publik (Y).

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Validitas menunjukkan tingkat ketepatan alat ukur terhadap konsep yang ingin diukur. Instrumen penelitian yang valid berarti setiap butir pertanyaannya benar-benar mengukur aspek yang diinginkan dan tidak menyimpang dari konteks variabel.

Dalam penelitian ini, validitas instrumen diuji dengan menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* antara skor masing-masing item dengan skor total. Sebuah item dianggap valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Apabila terdapat item yang tidak memenuhi kriteria tersebut, maka item tersebut

akan dihapus atau direvisi. Selain itu, peneliti juga memperhatikan validitas isi (*content validity*) melalui konsultasi dengan dosen pembimbing dan pakar administrasi publik untuk memastikan setiap indikator dalam variabel sudah tercakup dalam instrumen penelitian.

Menurut Jaya dan Solong (2020), uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel untuk memastikan kelayakan butir pertanyaan dalam mengukur variabel kinerja pelayanan publik. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa semua butir memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dinyatakan valid. Pendekatan tersebut menjadi acuan dalam penelitian ini untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan benar-benar mampu menggambarkan realitas digitalisasi pelayanan publik di lapangan.

2) Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas dilakukan, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas, yaitu pengujian untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian menghasilkan data yang konsisten dan stabil ketika digunakan berulang kali. Reliabilitas menunjukkan keandalan instrumen dalam menghasilkan jawaban yang serupa dalam kondisi yang berbeda, selama situasi pengukuran tetap sama.

Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai koefisien $\alpha \geq 0,70$, yang menunjukkan tingkat keandalan tinggi. Jika nilai α berada di bawah batas tersebut, maka dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui item mana yang perlu diperbaiki atau dihapus agar meningkatkan reliabilitas keseluruhan.

Menurut Jaya dan Solong (2020), reliabilitas instrumen kuesioner dapat dinilai menggunakan *Cronbach's Alpha*. Penelitian ini juga mengacu pada pendekatan yang sama untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner mengenai digitalisasi dan efektivitas pelayanan publik memiliki reliabilitas yang tinggi dan konsisten.

3) Uji Coba Instrumen (*Pilot Test*)

Sebelum disebarkan secara luas, kuesioner akan diuji coba terlebih dahulu pada sejumlah responden terbatas, misalnya 30 orang, yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian. Tujuan dari uji coba ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat dipahami dengan baik oleh responden dan apakah terdapat kesalahan redaksional atau kebingungan dalam penafsiran. Hasil uji coba ini juga digunakan untuk menghitung validitas dan reliabilitas awal instrumen, sehingga jika ditemukan item yang lemah, peneliti dapat memperbaikinya sebelum kuesioner disebarkan secara resmi.

4) Langkah-langkah Keabsahan Data

Secara sistematis, prosedur keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan berikut:

- Melakukan uji coba kuesioner (*pilot test*) untuk menguji keterbacaan dan kejelasan instrumen.
- Melakukan uji validitas untuk setiap item menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*.
- Melakukan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen.
- Mengevaluasi hasil uji; apabila ada item yang tidak valid atau menurunkan reliabilitas, maka dilakukan revisi.
- Menggunakan instrumen yang telah dinyatakan valid dan reliabel dalam pengumpulan data utama.

DAFTAR PUSTAKA

- Ismail. (2021). *Urgensi organisasi digital di sektor publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi*. Probolinggo: Penulis.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan publik berbasis digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ditasman, D., & Amrullah, A. (2024). Kajian Literatur: Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 525-533. DOI: <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1075>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. DOI: <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran digitalisasi dalam efisiensi pelayanan publik: Studi ekonomi publik digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital*, 2(2), 136–147. DOI: <https://doi.org/10.61132/jimakebidi.v2i2.525>
- Jaya, S., & Solong, A. (2020). HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 11(2), 79-93. DOI: <https://doi.org/10.47030/administrasita.v11i2.33>
- 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.
- Mozin, S. Y., Abdullah, S., & Sawali, N. (2025). Pemanfaatan Teknologi Cerdas Untuk Pelayanan Publik: Study Tentang e-Government Dan Smart City Berbasis ICT Big Data Dan AI. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 2(2), 117-130.
- 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>
- Alam, H. K., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Digital KORLANTAS POLRI. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 511-522.
- Barus, A. (2025). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi (Studi pada Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Universitas Brawijaya.
- Makmur, F. (2023). Efektivitas E-Government Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo. Universitas Negeri Makassar.
- Zein, A., Anggraini, D., & Malau, R. (2025). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital*, 2(2), 136–147. DOI: <https://doi.org/10.61132/jimakebidi.v2i2.525>
- Akbar, W. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi DIGIDES (Digital Desa) di Kecamatan Ternate Rilau Kabupaten Barru. Universitas Hasanuddin.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31. DOI: <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. CV. Penerbit Qiara Media. ISBN: 978-623-540-613-8
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Septiani, E., & Siswadhi, F. (2020). Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(5).

Saputra, D., Effendi, N., & Mirza, D. (2022). ASAS-ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH TAHANAN NEGARA (RUTAN) KLAS IIB DUMAI. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 4(1), 26-38.