

**Pergeseran Paradigma Administrasi Publik dalam Era Digital melalui
Implementasi *E-Government* dan *Good Governance* untuk Mendukung
Pembangunan Berkelanjutan**

Oleh :

Adelia Anggraini (2416041124)

Dibuat untuk:

Memenuhi tugas Ujian Tengah Semester (UTS)

Metode Penelitian Administrasi Publik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
LAMPUNG**

2025

DAFTAR ISI

COVER	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penulisan	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Metode Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	14
2.3 Kerangka Berpikir.....	17
BAB II METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Tipe Penelitian	20
3.2 Fokus Penelitian	21
3.3 Lokasi Penelitian	22
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	26
3.7 Teknik Keabsahan Data	27
DAFTAR PUSTAKA.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada abad ke-21 telah membawa dampak signifikan terhadap hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk penyelenggaraan administrasi publik. Era digital menuntut pemerintah untuk beradaptasi dengan cepat dalam penyediaan layanan publik, penyusunan kebijakan, dan pembangunan kapasitas birokrasi. Administrasi publik tidak lagi dipahami sebagai sistem birokrasi yang kaku dan hierarkis semata, tetapi sebagai sistem yang dinamis, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pergeseran ini menandai munculnya paradigma baru dalam administrasi publik, yaitu transformasi dari pendekatan tradisional menuju sistem yang berbasis teknologi digital, kolaboratif, dan partisipatif.

Secara global, transformasi administrasi publik melalui digitalisasi bukan fenomena baru. Laporan *United Nations E-Government Survey* menunjukkan bahwa negara-negara maju menempatkan digital government sebagai prioritas strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Contohnya, Estonia berhasil membangun sistem digital terpadu yang memungkinkan warganya mengakses hampir seluruh layanan pemerintahan secara daring, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga perizinan usaha. Korea Selatan juga mengintegrasikan *e-government* dalam birokrasi secara efektif, meningkatkan transparansi, efisiensi, dan legitimasi pemerintah. Keberhasilan negara-negara ini menunjukkan bahwa teknologi digital mampu mempercepat transformasi administrasi publik, asalkan diimbangi dengan prinsip *good governance*. OECD menekankan bahwa teknologi digital tanpa tata kelola yang baik justru dapat menimbulkan ketidaksetaraan akses layanan dan risiko penyalahgunaan data publik.

Dalam konteks akademik, administrasi publik telah melalui perjalanan paradigma yang panjang. Supriyadi (2021) menjelaskan pergeseran dari *Old Public Administration* yang menekankan aturan dan hierarki, menuju *New Public*

Management yang berorientasi pada efisiensi dan prinsip pasar, hingga berkembang ke *New Public Service* yang menekankan kolaborasi, partisipasi warga, dan pelayanan publik yang lebih responsif. Pergeseran paradigma ini menunjukkan bahwa administrasi publik selalu bertransformasi sesuai tuntutan zaman. Kehadiran era digital mempercepat transformasi tersebut, sekaligus menghadirkan tantangan baru bagi birokrasi, baik secara teknis maupun sosial-politik.

Implementasi *e-government* merupakan wujud nyata dari transformasi ini. Secara konseptual, *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, memperkuat transparansi, dan memperluas akses masyarakat. Gultom, Khairina, dan Salsabila (2024) menekankan bahwa *e-government* mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi publik. Layanan berbasis digital memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan lebih cepat, transparan, dan hemat biaya. Di Indonesia, contoh nyata implementasi *e-government* meliputi SPBE, OSS, e-budgeting, serta layanan administrasi kependudukan daring. Namun, tantangan tetap ada, seperti disparitas digital antarwilayah, kesiapan sumber daya manusia, dan literasi teknologi masyarakat yang belum merata.

Selain teknologi, *good governance* menjadi pilar penting dalam administrasi publik modern. *Good governance* menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, supremasi hukum, serta efektivitas dan efisiensi birokrasi. Natalia (2022) menegaskan bahwa *good governance* berperan penting dalam pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), karena menjamin bahwa kebijakan pembangunan berpihak pada masyarakat dan berorientasi pada keberlanjutan. Contoh implementasi *good governance* di Indonesia termasuk penguatan regulasi anti-korupsi, keterbukaan informasi publik, dan penyediaan mekanisme partisipasi warga dalam pengambilan keputusan.

Sinergi antara *e-government* dan *good governance* menjadi kunci dalam membangun administrasi publik yang efektif dan berkelanjutan. Alamsyah, Ariesmansyah, dan Arifin (2025) menekankan bahwa digitalisasi mengubah pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat dari yang bersifat satu arah menjadi lebih kolaboratif. Hardjati (2023) menyoroti isu kontemporer seperti literasi digital,

perlindungan data pribadi, dan etika digital yang harus diperhatikan agar digitalisasi tidak menciptakan risiko sosial. Khairudin et al. (2022) menegaskan bahwa kepercayaan publik menjadi fondasi utama keberhasilan implementasi *e-government* dan *good governance*. Tanpa kepercayaan masyarakat, layanan digital berpotensi ditolak atau tidak dimanfaatkan secara optimal.

Dalam konteks Indonesia, pergeseran paradigma administrasi publik di era digital memiliki urgensi tersendiri. Indonesia menghadapi tantangan berupa disparitas digital antarwilayah, budaya birokrasi tradisional yang kadang lamban, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Kota-kota besar seperti Jakarta dan Surabaya relatif maju, tetapi wilayah terpencil masih kesulitan mengakses layanan digital. Transformasi digital berpotensi menciptakan bias sosial jika tidak diimbangi prinsip *good governance* yang memastikan inklusivitas, partisipasi masyarakat, dan pemerataan akses.

Sejarah administrasi publik di Indonesia menunjukkan dinamika yang kompleks. Pada era kolonial dan Orde Lama, birokrasi bersifat sentralistik dan terfokus pada kontrol pemerintahan. Orde Baru menekankan pembangunan top-down, efisiensi, dan kepatuhan struktural, tetapi kurang responsif terhadap partisipasi publik. Reformasi 1998 membuka ruang bagi desentralisasi, transparansi, dan partisipasi masyarakat, sehingga fondasi *good governance* mulai muncul. Era digital saat ini menjadi fase baru, di mana teknologi mempercepat interaksi pemerintah-masyarakat dan menuntut birokrasi untuk lebih adaptif.

Hubungan antara digitalisasi dan SDGs semakin menegaskan relevansi penelitian ini. SDG ke-16 (“Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh”) menuntut tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. SDG ke-9 (“Industri, Inovasi, dan Infrastruktur”) mendorong pembangunan infrastruktur digital. SDG ke-10 (“Pengurangan Ketimpangan”) menekankan pemerataan akses layanan. Implementasi *e-government* menyediakan instrumen teknis untuk mendukung tujuan-tujuan ini, sedangkan prinsip *good governance* memastikan proses digitalisasi tetap etis, inklusif, dan berpihak pada masyarakat.

Meski begitu, risiko digitalisasi juga nyata. Risiko tersebut meliputi otoritarianisme

digital, pelanggaran privasi, diskriminasi akses, dan potensi korupsi baru melalui manipulasi data. Hal ini menuntut pemerintah untuk menyeimbangkan inovasi teknologi dengan tata kelola yang etis. Hardjati (2023) menyebutkan bahwa aspek etika dan keamanan data harus menjadi prioritas agar *e-government* benar-benar mendukung administrasi publik yang berkualitas.

Pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena mampu menggali dinamika sosial, politik, dan budaya yang kompleks. Alamsyah et al. (2025) menyatakan bahwa digitalisasi administrasi publik melibatkan interaksi antara birokrasi, masyarakat, dan sektor swasta, sehingga pendekatan kualitatif relevan untuk memahami fenomena ini secara mendalam. Penelitian kualitatif memungkinkan analisis tentang persepsi masyarakat terhadap layanan digital, kesiapan birokrasi, hambatan sosial, dan implikasi terhadap pembangunan berkelanjutan.

Urgensi penelitian ini dapat dilihat dari tiga aspek. Pertama, secara akademik, penelitian ini memperkaya literatur tentang administrasi publik digital di Indonesia. Kedua, secara praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi pemerintah untuk merumuskan kebijakan digitalisasi yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada pembangunan berkelanjutan. Ketiga, secara sosial-normatif, penelitian ini mendukung pencapaian SDGs melalui tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

Dengan landasan tersebut, penelitian ini menegaskan bahwa pergeseran paradigma administrasi publik di era digital melalui *e-government* dan *good governance* bukan sekadar perubahan teknis, tetapi juga transformasi sosial-politik yang kompleks. Sinergi keduanya menjadi fondasi penting bagi terciptanya administrasi publik yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan. Pendekatan kualitatif dipandang sebagai metode yang paling sesuai untuk menangkap nuansa perubahan ini, memahami hambatan dan peluang, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat bagi pemerintah Indonesia.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan, baik untuk pengembangan ilmu administrasi publik, penguatan kapasitas birokrasi, maupun pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Pergeseran

paradigma administrasi publik, jika dikelola dengan baik melalui integrasi *e-government* dan *good governance*, memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan publik, membangun kepercayaan masyarakat, dan mendorong pembangunan yang berkeadilan dan berkelanjutan.

Selain itu, penerapan e-government di Indonesia perlu dilihat dari perspektif partisipasi masyarakat. Keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis pemerintah, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat memahami, menerima, dan memanfaatkan layanan tersebut. Literasi digital menjadi faktor kunci dalam hal ini, karena masyarakat yang mampu memanfaatkan teknologi secara efektif dapat mempercepat tercapainya tujuan administrasi publik yang transparan dan responsif. Di sisi lain, rendahnya literasi digital berpotensi menimbulkan kesenjangan sosial antara kelompok masyarakat yang melek teknologi dan yang belum. Oleh karena itu, pembangunan kapasitas masyarakat harus berjalan seiring dengan digitalisasi birokrasi.

Lebih jauh, integrasi e-government dan *good governance* memungkinkan pemerintah untuk melakukan pengambilan keputusan berbasis data (*evidence-based policy*). Dengan memanfaatkan data yang terkumpul melalui sistem digital, pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih akurat dan tepat sasaran. Gultom, Khairina, dan Salsabila (2024) menekankan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pengambilan keputusan administrasi publik dapat meningkatkan efektivitas program dan mengurangi risiko kegagalan kebijakan. Dengan demikian, digitalisasi bukan sekadar alat administrasi, tetapi juga instrumen strategis untuk mendukung perencanaan pembangunan yang lebih cerdas dan berkelanjutan.

Selain manfaat, transformasi digital menimbulkan tantangan etis dan keamanan. Hardjati (2023) menyoroti risiko pelanggaran privasi, penyalahgunaan data, dan ancaman keamanan siber yang dapat mengganggu kepercayaan publik. Pemerintah harus mengembangkan regulasi dan mekanisme proteksi data yang kuat, serta menanamkan budaya etika digital di kalangan birokrasi. Pengelolaan risiko ini menjadi bagian penting dari *good governance*, karena tanpa perlindungan dan kepastian hukum, masyarakat akan ragu menggunakan layanan digital, yang pada

akhirnya menurunkan efektivitas administrasi publik secara keseluruhan.

Selain itu, pergeseran paradigma administrasi publik di era digital berdampak pada struktur organisasi dan manajemen sumber daya manusia (SDM) birokrasi. Aparatur pemerintah dituntut memiliki kemampuan digital, adaptif terhadap perubahan, dan mampu berinovasi dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Pelatihan, pengembangan kompetensi, dan rekrutmen berbasis kemampuan teknologi menjadi bagian dari strategi pemerintah untuk memastikan birokrasi tetap relevan dan responsif. Alamsyah, Ariesmansyah, dan Arifin (2025) menekankan pentingnya penguatan kapasitas SDM sebagai fondasi keberhasilan integrasi e-government dan prinsip good governance.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, pergeseran paradigma administrasi publik di era digital melalui implementasi e-government dan prinsip good governance menimbulkan berbagai fenomena dan tantangan yang perlu dikaji lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dinamika perubahan administrasi publik, interaksi antara birokrasi dan masyarakat, serta hambatan dan peluang yang muncul dalam konteks transformasi digital di Indonesia.

1. Berdasarkan tujuan tersebut, rumusan masalah penelitian ini dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian sebagai berikut:
2. Bagaimana pergeseran paradigma administrasi publik di Indonesia terjadi dalam era digital?
3. Bagaimana implementasi e-government memengaruhi efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik di Indonesia?
4. Bagaimana prinsip good governance diterapkan dalam administrasi publik digital untuk mendukung pembangunan berkelanjutan?
5. Bagaimana interaksi antara e-government dan good governance membentuk administrasi publik yang inklusif, efektif, dan berkelanjutan?

6. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dan tantangan dalam implementasi *e-government* dan *good governance* di Indonesia?

Rumusan masalah ini menjadi panduan bagi penelitian kualitatif untuk mengeksplorasi fenomena transformasi administrasi publik secara mendalam, sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai peluang, kendala, dan strategi yang relevan bagi birokrasi Indonesia dalam mendukung pembangunan berkelanjutan.

1.3 Tujuan Penulisan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pergeseran paradigma administrasi publik di Indonesia dalam era digital melalui implementasi *e-government* dan prinsip *good governance*, serta dampaknya terhadap pembangunan berkelanjutan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini berfokus pada analisis mendalam mengenai bagaimana digitalisasi birokrasi dan tata kelola yang baik mempengaruhi efektivitas layanan publik, partisipasi masyarakat, dan legitimasi pemerintah (Gultom, Khairina, & Salsabila, 2024).

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi dan pengalaman aparat birokrasi serta masyarakat terhadap penerapan *e-government* di berbagai sektor administrasi publik. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa interaksi sosial, hambatan implementasi, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan transformasi digital dalam konteks lokal, sesuai dengan prinsip *good governance* (Alamsyah, Ariesmansyah, & Arifin, 2025; Hardjati, 2023).

Selain itu, penelitian ini berupaya mengevaluasi sejauh mana integrasi *e-government* dan *good governance* mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs), termasuk aspek transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan pemerataan layanan publik (Natalia, 2022; Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, & Nurdawansyah, 2022). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menganalisis transformasi teknis administrasi publik, tetapi juga aspek sosial-

politik dan normatif yang terkait dengan pembangunan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang muncul selama proses digitalisasi birokrasi, seperti kesenjangan akses digital antarwilayah, kesiapan sumber daya manusia, dan literasi teknologi masyarakat. Pemahaman mendalam mengenai tantangan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat sasaran, realistis, dan aplikatif bagi pemerintah Indonesia (Supriyadi, 2021; Gultom, Khairina, & Salsabila, 2024).

Dengan tujuan-tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan ilmu administrasi publik di era digital, memperkuat kapasitas birokrasi dalam mengelola transformasi digital, serta mendukung pembangunan berkelanjutan yang efektif, inklusif, dan berkeadilan. Pendekatan kualitatif menjadi metode yang paling tepat untuk menangkap kompleksitas fenomena ini, sehingga hasil penelitian dapat memberikan wawasan yang komprehensif bagi akademisi, praktisi, dan pembuat kebijakan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan berbagai manfaat, baik dari segi akademik, praktis, maupun sosial. Dari sisi akademik, penelitian ini dapat memperkaya literatur dan pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait pergeseran paradigma administrasi publik di era digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini mampu menggali fenomena sosial dan birokratis secara mendalam, seperti persepsi masyarakat terhadap layanan digital, kesiapan birokrasi, serta hambatan dan peluang implementasi e-government dan prinsip good governance (Alamsyah, Ariesmansyah, & Arifin, 2025; Supriyadi, 2021). Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika sosial-politik yang kompleks, yang sulit diukur dengan metode kuantitatif, sehingga hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik.

Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi pengambil kebijakan di

pemerintah. Dengan memahami persepsi masyarakat dan kesiapan birokrasi, pemerintah dapat merumuskan strategi digitalisasi yang lebih efektif dan berkelanjutan. Misalnya, implementasi SPBE, OSS, dan e-budgeting dapat ditingkatkan dengan mempertimbangkan literasi digital masyarakat serta kesiapan sumber daya manusia birokrasi (Gultom, Khairina, & Salsabila, 2024; Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, & Nurdiawansyah, 2022). Selain itu, penelitian ini juga memberikan masukan terkait praktik good governance yang mampu meningkatkan kepercayaan publik, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pemerintahan (Natalia, 2022).

Dari perspektif sosial, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pembangunan berkelanjutan. Sinergi antara e-government dan good governance yang dianalisis dalam penelitian ini dapat membantu pemerintah memastikan bahwa layanan publik tidak hanya efisien, tetapi juga inklusif, adil, dan berpihak pada kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan dengan tujuan SDGs, seperti SDG ke-9 tentang inovasi dan infrastruktur, SDG ke-10 tentang pengurangan ketimpangan, dan SDG ke-16 tentang pemerintahan yang transparan dan akuntabel (Hardjati, 2023).

Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti berikutnya dalam bidang administrasi publik dan digital governance. Analisis kualitatif yang dilakukan dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi lebih jauh implementasi e-government di berbagai daerah, perbedaan kesiapan birokrasi antarwilayah, atau studi komparatif dengan negara lain yang telah berhasil melakukan transformasi digital dalam administrasi publik (Alamsyah, Ariesmansyah, & Arifin, 2025).

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena fenomena yang dikaji bersifat kompleks, kontekstual, dan memerlukan pemahaman mendalam terkait dinamika administrasi publik di era digital. Alamsyah, Ariesmansyah, dan Arifin

(2025) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menangkap interaksi sosial, persepsi, dan pengalaman aktor birokrasi maupun masyarakat dalam implementasi e-government dan prinsip good governance. Pendekatan ini relevan untuk mengkaji perubahan paradigma administrasi publik yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga melibatkan aspek sosial-politik, budaya, dan kelembagaan.

Fokus penelitian terletak pada pergeseran paradigma administrasi publik melalui integrasi e-government dan good governance untuk mendukung pembangunan berkelanjutan. Supriyadi (2021) menjelaskan bahwa perubahan paradigma dalam administrasi publik mencakup transformasi dari model birokrasi tradisional menuju sistem yang lebih partisipatif, kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, metode kualitatif dipilih untuk menelusuri bagaimana transformasi ini terjadi, faktor-faktor yang mempengaruhi, serta tantangan dan peluang yang dihadapi pemerintah dalam konteks digitalisasi administrasi publik.

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik, antara lain wawancara mendalam, studi dokumen, dan observasi partisipatif. Wawancara dilakukan dengan aparatur pemerintah, pejabat pengelola layanan digital, serta masyarakat sebagai pengguna layanan e-government untuk memperoleh perspektif langsung mengenai efektivitas dan hambatan implementasi layanan digital (Gultom, Khairina, & Salsabila, 2024). Studi dokumen meliputi analisis kebijakan pemerintah, regulasi, laporan evaluasi SPBE, OSS, dan program penguatan good governance (Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, & Nurdiawansyah, 2022). Observasi partisipatif dilakukan dengan mengikuti pelaksanaan layanan digital tertentu secara langsung untuk memahami proses dan interaksi yang terjadi antara birokrasi dan masyarakat.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif dan tematik, di mana data dari wawancara, dokumen, dan observasi dikategorikan berdasarkan tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian. Natalia (2022) menekankan bahwa pendekatan tematik memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola, kendala, dan strategi implementasi good governance yang mendukung pembangunan

berkelanjutan. Selanjutnya, data dianalisis secara kritis untuk memahami hubungan antara digitalisasi birokrasi, kualitas pelayanan publik, dan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

Kredibilitas dan validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, dan pemeriksaan anggota (member checking). Hardjati (2023) menyebutkan bahwa triangulasi penting untuk memastikan akurasi dan keandalan temuan, terutama dalam penelitian sosial-politik yang kompleks. Member checking dilakukan dengan meminta konfirmasi dari responden terkait interpretasi data yang dihasilkan sehingga temuan penelitian mencerminkan realitas lapangan secara akurat.

Dengan demikian, metode kualitatif dalam penelitian ini memungkinkan pemahaman yang holistik mengenai pergeseran paradigma administrasi publik di era digital, interaksi antara e-government dan prinsip good governance, serta dampaknya terhadap pencapaian pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi kebijakan yang aplikatif dan kontekstual bagi pemerintah serta memperkaya literatur administrasi publik di era digital.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya memberikan dasar teoritis dan empiris mengenai dinamika pergeseran paradigma administrasi publik di era digital, terutama melalui implementasi e-government dan penerapan prinsip good governance. Berbagai studi menunjukkan arah perubahan paradigma dari birokrasi tradisional menuju sistem pemerintahan yang lebih kolaboratif, adaptif, dan berkelanjutan.

Menurut Noor (2023), keberhasilan implementasi kebijakan publik di era digital bergantung pada efektivitas collaborative governance yang melibatkan berbagai aktor seperti pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Sinergi lintas-aktor tersebut menjadi fondasi utama dalam memperkuat inovasi pelayanan publik berbasis digital. Namun, koordinasi antar-lembaga yang belum optimal masih menjadi tantangan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Yusriadi (2018) menunjukkan bahwa reformasi birokrasi di Indonesia menghadapi hambatan struktural dan kultural, seperti resistensi terhadap inovasi digital serta kurangnya kompetensi aparatur dalam mengelola sistem e-government. Kondisi ini mengindikasikan bahwa transformasi digital tidak cukup hanya dengan menyediakan infrastruktur, tetapi juga memerlukan perubahan pola pikir birokrasi menuju pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

Hidayati (2016) dalam studinya tentang implementasi e-Samsat di Jawa Timur menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik terbukti meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas administrasi. Meski demikian, partisipasi masyarakat masih tergolong rendah akibat keterbatasan literasi digital dan ketimpangan akses teknologi. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan e-government bergantung pula pada kesiapan sosial dan edukasi publik.

Di sisi lain, Newman (2022) menyoroti pentingnya peningkatan kapasitas analisis kebijakan dalam pemerintahan daerah, khususnya di Jawa Barat. Ia menemukan bahwa meskipun teknologi digital telah mendukung pengumpulan data secara lebih cepat, kapasitas analisis berbasis bukti (evidence-based policy) masih perlu diperkuat agar kebijakan publik menjadi lebih rasional dan terukur. Hal ini membuka peluang penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara digitalisasi dan kapasitas kelembagaan dalam perumusan kebijakan publik.

Kajian internasional yang dimuat dalam *Asia Pacific Journal of Public Administration* (2024) menunjukkan bahwa transformasi digital pemerintahan di kawasan Asia-Pasifik menekankan pentingnya pendekatan theory of change yang berorientasi pada inklusivitas dan keberlanjutan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keberhasilan e-government tidak semata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan juga oleh kemampuan institusi dalam mengelola perubahan dan memastikan akses yang merata bagi seluruh warga negara.

Selanjutnya, Wahyuni (2024) menemukan bahwa kebijakan digital pemerintah Indonesia selama masa pandemi COVID-19 berhasil mempercepat koordinasi antar-lembaga dan pelayanan publik berbasis daring. Walaupun demikian, integrasi nilai-nilai good governance seperti akuntabilitas dan partisipasi publik belum sepenuhnya berjalan konsisten. Dengan demikian, penelitian tersebut menyoroti kesenjangan antara inovasi teknologi dan penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Berdasarkan enam penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi e-government dan good governance merupakan faktor penting dalam mendorong pergeseran paradigma administrasi publik menuju sistem pemerintahan yang adaptif, kolaboratif, dan berkelanjutan. Namun, masih terdapat research gap pada aspek peningkatan kapasitas sumber daya manusia, integrasi nilai tata kelola ke dalam sistem digital, serta partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menelaah secara mendalam peran e-government dan good governance

dalam mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

2.1 Landasan Teori

Landasan teori menjadi pijakan ilmiah untuk menjelaskan arah dan kerangka berpikir penelitian ini. Melalui teori, peneliti dapat memahami fenomena pergeseran paradigma administrasi publik dalam era digital yang diwarnai oleh perubahan teknologi, nilai, dan perilaku birokrasi. Transformasi tersebut menunjukkan bahwa administrasi publik kini tidak lagi hanya berperan sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai penggerak tata kelola pemerintahan yang adaptif, partisipatif, dan berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan tiga tingkatan teori, yaitu *grand theory*, *middle theory*, dan *applied theory*. *Grand theory* menjelaskan dasar konseptual dan filosofi administrasi publik serta kaitannya dengan pembangunan berkelanjutan. *Middle theory* menjelaskan teori penghubung berupa *good governance* dan *governansi digital*. Sementara *applied theory* menggambarkan penerapan konkret melalui kebijakan *e-government* dan desentralisasi yang diterapkan pada sistem pemerintahan Indonesia.

2.1.1 Grand Theory: Teori Administrasi Publik dan Pembangunan Berkelanjutan

Teori administrasi publik menjadi kerangka konseptual utama dalam memahami bagaimana fungsi pemerintahan berevolusi menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Ramdani (2022) menjelaskan bahwa administrasi publik modern tidak hanya menekankan aspek birokratis dan efisiensi, tetapi juga nilai demokrasi, keadilan, dan kesejahteraan sosial. Administrasi publik di era digital berperan sebagai sistem yang mengelola informasi, sumber daya, dan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi untuk menciptakan pemerintahan yang adaptif terhadap perubahan lingkungan.

Selanjutnya, teori pembangunan berkelanjutan menjadi pelengkap dalam memahami arah transformasi tersebut. Dalam *Journal of Environmental Science*

and Sustainable Development (Universitas Indonesia, 2019–) dijelaskan bahwa pembangunan berkelanjutan menuntut integrasi antara dimensi ekonomi, sosial, dan lingkungan agar kebijakan publik tidak hanya efektif secara ekonomi, tetapi juga adil secara sosial dan ramah terhadap ekosistem. Administrasi publik yang berorientasi pada keberlanjutan berarti pemerintah perlu menggunakan pendekatan holistik yang mengutamakan keseimbangan antara kemajuan dan konservasi.

Dengan demikian, teori administrasi publik dan pembangunan berkelanjutan menjadi dasar yang menjelaskan bagaimana pemerintahan di era digital harus mampu menjalankan fungsi pelayanan dan pengelolaan kebijakan secara inovatif, transparan, serta berorientasi jangka panjang.

2.1.2 Middle Theory: Teori Good Governance dan Governansi Digital

Teori *good governance* digunakan sebagai jembatan antara konsep administrasi publik dan praktik pemerintahan yang efektif. Menurut Zulfikar dan Hidayat (2022), *good governance* menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan supremasi hukum. Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman moral dan etika bagi pemerintah dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan dipercaya oleh masyarakat.

Wahyudi (2023) menyatakan bahwa di era digital, pelaksanaan *good governance* tidak dapat dilepaskan dari pemanfaatan teknologi informasi. Pemerintah perlu mengadaptasi sistem administrasi tradisional menjadi sistem digital yang lebih terbuka dan interaktif. Melalui digitalisasi, proses birokrasi menjadi lebih cepat dan masyarakat dapat mengawasi kinerja pemerintah secara langsung.

Sementara itu, Putra (2024) mengemukakan bahwa *governansi digital* merupakan bentuk penerapan nilai-nilai *good governance* yang dikombinasikan dengan teknologi informasi. Pemerintahan digital memungkinkan koordinasi antar-lembaga, pengambilan keputusan berbasis data, serta keterlibatan publik dalam kebijakan melalui platform daring. Dengan demikian, *governansi digital* bukan hanya alat efisiensi, tetapi juga sarana membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

Kedua teori ini menegaskan bahwa reformasi birokrasi tidak cukup dilakukan melalui perubahan struktural, tetapi juga memerlukan transformasi nilai dan sistem kerja agar selaras dengan perkembangan teknologi.

2.1.3 Applied Theory: Implementasi E-Government dan Desentralisasi

Pada tingkat terapan, teori *e-government* menjadi contoh nyata implementasi *good governance* dan *governansi digital* dalam konteks pemerintahan. Zainal dan Hidayat (2021) menjelaskan bahwa *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan publik. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses layanan secara mudah tanpa harus datang langsung ke instansi pemerintah.

Pandangan serupa dikemukakan oleh Hakim (2021) yang menegaskan bahwa *administrasi digital* merupakan pilar utama keberhasilan *e-government*. Digitalisasi administrasi tidak hanya mempercepat alur kerja, tetapi juga meningkatkan keandalan data dan mengurangi potensi penyimpangan. Dengan demikian, penerapan *e-government* membantu menciptakan pelayanan publik yang efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Lebih lanjut, Silitonga et al. (2023) menyoroti bahwa desentralisasi memperkuat efektivitas implementasi *e-government* di tingkat daerah. Pemerintah daerah yang memiliki otonomi luas dapat berinovasi dalam menciptakan layanan digital sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa desentralisasi berbasis digital dapat mengurangi peluang korupsi sekaligus meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintahan.

Melalui *e-government* dan desentralisasi, nilai-nilai *good governance* dapat diterapkan secara konkret di lapangan. Inovasi pelayanan publik digital bukan hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi sarana memperkuat demokrasi dan partisipasi warga dalam pembangunan.

2.2 Kerangka Berpikir

Perubahan paradigma administrasi publik menuju era digital menandai transformasi penting dalam cara pemerintah merespons kebutuhan masyarakat. Administrasi publik tidak lagi hanya berorientasi pada struktur birokratis, melainkan juga pada nilai kolaboratif, partisipatif, dan inovatif. Menurut Sonpedia (2023), digitalisasi membawa perubahan fundamental terhadap cara pemerintah melayani publik, di mana teknologi menjadi sarana utama untuk meningkatkan efektivitas kebijakan serta efisiensi pelayanan. Pergeseran ini memunculkan model administrasi yang lebih terbuka, cepat, dan berorientasi pada hasil (*outcome-oriented governance*).

Implementasi *e-government* menjadi instrumen utama dalam perubahan paradigma tersebut. Hakim (2021) menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi memudahkan integrasi antarinstansi melalui sistem informasi berbasis daring, sehingga memperkuat transparansi dan memperkecil celah penyalahgunaan wewenang. Pemerintah digital memungkinkan masyarakat memperoleh akses layanan secara mandiri dan real-time, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan terhadap institusi publik. Namun, transformasi ini tidak dapat berhasil tanpa kesiapan sumber daya manusia dan reformasi birokrasi yang sejalan.

Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik, Wahyudi (2023) menegaskan bahwa *good governance* merupakan fondasi utama bagi keberhasilan implementasi *e-government*. Prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, partisipasi, transparansi, dan supremasi hukum harus diintegrasikan dengan sistem digital agar tidak hanya menciptakan efisiensi, tetapi juga menjaga keadilan sosial dan keberlanjutan pembangunan. Pemerintahan yang digital tanpa etika tata kelola yang baik berisiko menghasilkan ketimpangan informasi dan eksklusi sosial.

Selanjutnya, Putra (2024) menyebutkan bahwa penerapan *governansi digital* berperan penting dalam mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals (SDGs)*. Teknologi informasi publik memungkinkan monitoring capaian pembangunan secara lebih akurat dan partisipatif. Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil menjadi kunci agar digitalisasi pemerintahan benar-benar inklusif. Dengan demikian, *e-government* dan *good governance* bukanlah dua konsep terpisah, melainkan saling melengkapi dalam mendorong

efektivitas dan keberlanjutan tata kelola pemerintahan.

Berdasarkan kajian teori dan temuan penelitian terdahulu tersebut, dapat digambarkan alur berpikir bahwa pergeseran paradigma administrasi publik di era digital dimulai dari penerapan sistem *e-government* yang didukung oleh prinsip-prinsip *good governance*. Sinergi antara keduanya menghasilkan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan berkelanjutan. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah terciptanya model administrasi publik adaptif yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperkuat implementasi pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

2.3 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-analitis. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena pergeseran paradigma administrasi publik di era digital. Menurut Alamsyah et al. (2025), metode kualitatif memungkinkan peneliti menelaah dinamika sosial dan organisasi yang kompleks, terutama dalam proses adaptasi birokrasi terhadap digitalisasi. Pendekatan ini juga membantu mengungkap makna di balik perilaku, persepsi, dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif.

Tipe penelitian deskriptif-analitis digunakan untuk menggambarkan kondisi empiris sekaligus menganalisis hubungan antara *e-government* dan *good governance* dalam meningkatkan efektivitas administrasi publik. Gultom et al. (2024) menegaskan bahwa analisis deskriptif penting untuk menilai sejauh mana penerapan teknologi digital mampu memperbaiki efisiensi dan transparansi birokrasi. Pendekatan ini juga berfungsi untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat keberhasilan digitalisasi, baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia, maupun kesiapan masyarakat.

Selain bersifat deskriptif, penelitian ini juga eksploratif karena berusaha memahami hubungan sosial dan kepercayaan publik yang muncul dari proses digitalisasi layanan pemerintahan. Khairudin et al. (2022) menjelaskan bahwa keberhasilan *e-government* sangat dipengaruhi oleh legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pentingnya mengkaji dimensi sosial-politik dari digital governance agar transformasi birokrasi tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga inklusif dan berkeadilan.

Dalam konteks pembangunan berkelanjutan, tipe penelitian ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam tentang bagaimana integrasi *e-government* dan *good governance* mendukung tercapainya *Sustainable Development Goals* (SDGs).

Natalia (2022) menyoroti bahwa tata kelola yang transparan, partisipatif, dan akuntabel merupakan prasyarat utama bagi pemerintahan digital yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, pendekatan kualitatif deskriptif-analitis memberikan kerangka yang komprehensif untuk menilai sejauh mana birokrasi Indonesia mampu bertransformasi menuju pemerintahan yang modern, efektif, dan berkelanjutan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada pergeseran paradigma administrasi publik di era digital melalui implementasi *e-government* dan penerapan prinsip *good governance* dalam mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Berdasarkan tinjauan pustaka dan rumusan masalah pada Bab I dan Bab II, fokus penelitian dibagi ke dalam tiga aspek utama berikut:

1. Transformasi Paradigma Administrasi Publik di Era Digital

Penelitian menyoroti bagaimana digitalisasi mengubah pola kerja birokrasi dari sistem hierarkis menuju sistem yang kolaboratif, adaptif, dan partisipatif (Supriyadi, 2021). Fokus ini mencakup pemahaman atas dinamika perubahan struktur dan budaya organisasi pemerintah sebagai respons terhadap tuntutan transparansi dan efisiensi publik di era digital (Alamsyah et al., 2025).

2. Implementasi *E-Government* dan Efektivitas Pelayanan Publik

Fokus kedua diarahkan pada analisis implementasi *e-government* dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta transparansi layanan publik. Penelitian menelusuri sejauh mana sistem digital seperti SPBE dan OSS dapat memperbaiki kualitas pelayanan, mempercepat akses masyarakat, dan mengurangi biaya operasional (Gultom et al., 2024). Selain itu, penelitian juga menilai tantangan yang dihadapi, seperti kesenjangan digital antarwilayah dan rendahnya literasi digital masyarakat.

3. Integrasi *Good Governance* dan Pembangunan Berkelanjutan

Fokus ketiga membahas penerapan prinsip *good governance*, terutama transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik sebagai landasan etis

dalam birokrasi digital. Penelitian mengeksplorasi bagaimana sinergi antara *e-government* dan *good governance* dapat membangun kepercayaan publik (Khairudin et al., 2022) serta berkontribusi terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Natalia, 2022). Selain itu, penelitian juga memperhatikan isu etika digital dan perlindungan data pribadi sebagai bagian penting dari tata kelola digital yang baik (Hardjati, 2023).

Dengan demikian, fokus penelitian ini tidak hanya menitikberatkan pada aspek teknis penerapan *e-government*, tetapi juga pada dimensi sosial, etika, dan tata kelola publik yang membentuk birokrasi digital berkelanjutan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami pengalaman, persepsi, dan interaksi para aktor birokrasi serta masyarakat dalam proses transformasi administrasi publik di era digital Indonesia.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di **Pemerintah Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung**, sebagai salah satu daerah yang sedang gencar mengimplementasikan kebijakan digitalisasi birokrasi melalui program *Smart City* dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi dengan fokus penelitian, yaitu pergeseran paradigma administrasi publik melalui integrasi *e-government* dan prinsip *good governance* dalam mendukung pembangunan berkelanjutan.

Kota Bandar Lampung memiliki karakteristik birokrasi yang dinamis dan menjadi pusat aktivitas pemerintahan di Provinsi Lampung, sehingga representatif untuk mengkaji fenomena transformasi digital dalam administrasi publik. Implementasi layanan digital seperti *e-budgeting*, *e-planning*, dan layanan kependudukan daring menunjukkan upaya konkret pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat.

Selain itu, pemilihan lokasi ini juga mempertimbangkan adanya kesenjangan digital antarwilayah di Lampung yang mencerminkan tantangan nasional dalam

pemerataan akses teknologi. Menurut Gultom et al. (2024), efektivitas *e-government* sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kemampuan sumber daya manusia birokrasi. Oleh karena itu, penelitian ini akan menggali secara mendalam dinamika sosial dan kelembagaan di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung sebagai contoh konkret pelaksanaan *e-government* di tingkat lokal.

Dengan pendekatan kualitatif, lokasi penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengamati langsung interaksi antara aparatur pemerintah dan masyarakat pengguna layanan digital. Hal ini sejalan dengan pandangan Alamsyah et al. (2025) bahwa transformasi administrasi publik di era digital bukan hanya proses teknis, tetapi juga perubahan budaya organisasi dan pola komunikasi birokrasi. Di sisi lain, Khairudin et al. (2022) menegaskan pentingnya membangun kepercayaan publik dalam birokrasi digital agar inovasi berbasis teknologi dapat diterima secara luas oleh masyarakat.

Dengan demikian, Pemerintah Kota Bandar Lampung dipilih karena memiliki konteks kebijakan, kesiapan teknologi, dan tantangan implementasi yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memahami bagaimana integrasi *e-government* dan *good governance* dapat mewujudkan administrasi publik yang efektif, transparan, dan berkelanjutan di Indonesia.

3.4 Jenis dan Sumber data Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga data yang dikumpulkan bersifat deskriptif dan mendalam, berfokus pada pemahaman fenomena pergeseran paradigma administrasi publik di era digital melalui implementasi *e-government* dan prinsip *good governance* dalam mendukung pembangunan berkelanjutan.

3.4.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas:

1. **Data primer**, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Informan mencakup

aparatur pemerintah, pengelola layanan digital, serta masyarakat pengguna layanan publik berbasis *e-government*. Data ini digunakan untuk memahami persepsi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi digitalisasi administrasi publik (Gultom et al., 2024).

2. **Data sekunder**, yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti dokumen kebijakan, laporan evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), publikasi resmi pemerintah, serta hasil penelitian dan literatur akademik terkait administrasi publik digital dan *good governance* (Khairudin et al., 2022; Hardjati, 2023).

3.4.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi:

- **Sumber primer** diperoleh dari hasil wawancara dan observasi lapangan terhadap aparatur pemerintah dan masyarakat pengguna layanan digital. Data ini memberikan gambaran nyata mengenai efektivitas, efisiensi, serta partisipasi publik dalam penerapan *e-government* (Alamsyah et al., 2025).
- **Sumber sekunder** berasal dari dokumen resmi, laporan instansi pemerintah, buku, jurnal, dan publikasi ilmiah yang relevan. Misalnya, jurnal oleh Gultom et al. (2024) yang menyoroti efektivitas *e-government* serta Natalia (2022) yang membahas kontribusi *good governance* terhadap pembangunan berkelanjutan.

Data sekunder ini juga mencakup kajian teoritis seperti yang dijelaskan oleh Supriyadi (2021) mengenai pergeseran paradigma administrasi publik dari model tradisional menuju birokrasi digital yang lebih partisipatif dan inklusif. Selain itu, buku oleh Khairudin et al. (2022) dan Hardjati (2023) dijadikan rujukan dalam memahami aspek kepercayaan publik, etika digital, serta tantangan tata kelola di era transformasi digital.

Dengan kombinasi antara data primer dan sekunder, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang komprehensif, menggambarkan kondisi nyata birokrasi digital di Indonesia serta memberikan rekomendasi kebijakan yang relevan untuk

mewujudkan administrasi publik yang efektif, transparan, dan berkelanjutan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena pergeseran paradigma administrasi publik di era digital melalui integrasi *e-government* dan prinsip *good governance*. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode untuk memperoleh data yang kaya, komprehensif, dan kontekstual.

1. Wawancara mendalam

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada aparatur pemerintah, pengelola layanan digital, dan masyarakat pengguna layanan publik. Tujuannya untuk menggali persepsi, pengalaman, serta hambatan yang dihadapi dalam implementasi *e-government*. Teknik ini memungkinkan peneliti menangkap makna subjektif dan pandangan partisipan terhadap perubahan birokrasi digital (Gultom et al., 2024).

2. Observasi partisipatif

Observasi dilakukan pada instansi pemerintah yang telah menerapkan sistem *e-government*, seperti SPBE atau layanan administrasi daring. Melalui observasi partisipatif, peneliti dapat memahami secara langsung interaksi antara birokrasi dan masyarakat serta proses pelayanan digital. Observasi ini membantu memvalidasi data hasil wawancara dan memberikan gambaran nyata mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam birokrasi digital (Alamsyah et al., 2025).

3. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder melalui analisis kebijakan, peraturan, laporan SPBE, OSS, dan dokumen resmi lain yang relevan. Data ini penting untuk menilai kesesuaian antara kebijakan dan praktik di lapangan. Dokumen yang dianalisis juga mencakup publikasi ilmiah dan laporan pemerintah terkait penerapan *e-government* dan *good governance* (Khairudin et al., 2022).

4. Triangulasi data

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode. Data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dibandingkan dan dikonfirmasi satu sama lain agar hasil penelitian lebih valid dan

reliabel (Hardjati, 2023). Triangulasi juga membantu menekan bias peneliti serta memastikan bahwa interpretasi data mencerminkan kondisi faktual di lapangan.

Dengan kombinasi keempat teknik ini, penelitian diharapkan dapat menggambarkan secara menyeluruh dinamika transformasi birokrasi digital di Indonesia. Selain itu, data yang diperoleh akan dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi hubungan antara digitalisasi administrasi publik, penerapan prinsip *good governance*, dan kontribusinya terhadap pembangunan berkelanjutan (Natalia, 2022; Supriyadi, 2021).

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik analisis tematik. Tujuan utamanya adalah menafsirkan makna di balik fenomena pergeseran paradigma administrasi publik di era digital melalui integrasi *e-government* dan prinsip *good governance* untuk mendukung pembangunan berkelanjutan. Data yang diperoleh dari wawancara mendalam, studi dokumen, dan observasi partisipatif dianalisis secara sistematis melalui beberapa tahapan.

Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilah, menyederhanakan, dan mengelompokkan data berdasarkan kategori tematik yang relevan dengan fokus penelitian, seperti efisiensi layanan publik, akuntabilitas birokrasi, partisipasi masyarakat, dan kepercayaan publik. Gultom et al. (2024) menegaskan bahwa analisis terhadap penerapan *e-government* perlu mempertimbangkan dimensi efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, proses reduksi dilakukan untuk menyeleksi data yang paling berkaitan dengan peningkatan kinerja administrasi publik digital.

Tahap kedua adalah penyajian data (*data display*), yaitu menyusun hasil reduksi ke dalam bentuk uraian naratif dan tabel kategorisasi agar hubungan antarvariabel dapat dipahami secara komprehensif. Natalia (2022) menjelaskan bahwa pendekatan tematik mempermudah identifikasi pola dan keterkaitan antara

penerapan *good governance* dengan tujuan pembangunan berkelanjutan. Dalam tahap ini, hasil wawancara dan dokumen kebijakan dianalisis untuk melihat bagaimana prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas diterapkan dalam sistem birokrasi digital di Indonesia.

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses ini dilakukan dengan menafsirkan hasil temuan berdasarkan teori dan literatur yang telah digunakan, seperti teori pergeseran paradigma administrasi publik dari Supriyadi (2021) dan konsep digitalisasi birokrasi menurut Alamsyah et al. (2025). Kesimpulan yang dihasilkan bersifat interpretatif dan menjawab rumusan masalah mengenai sinergi antara *e-government* dan *good governance* dalam menciptakan administrasi publik yang inklusif, efektif, dan berkelanjutan.

Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan informasi dari wawancara, observasi, dan dokumen resmi. Hardjati (2023) menyatakan bahwa triangulasi penting dalam penelitian sosial untuk menghindari bias peneliti dan meningkatkan validitas temuan. Selain itu, dilakukan juga *member checking* kepada informan kunci untuk memastikan kesesuaian interpretasi hasil penelitian dengan realitas di lapangan (Khairudin et al., 2022).

Dengan tahapan tersebut, analisis data dalam penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan secara mendalam dinamika digitalisasi administrasi publik di Indonesia serta kontribusinya terhadap pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami konteks sosial, politik, dan kelembagaan yang membentuk praktik administrasi publik digital secara menyeluruh.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek penting untuk memastikan bahwa temuan penelitian dapat dipercaya, kredibel, dan menggambarkan realitas yang sesungguhnya. Menurut Hardjati (2023), keabsahan

data harus dijaga melalui proses verifikasi yang sistematis agar hasil penelitian memiliki validitas tinggi dan tidak bias terhadap persepsi peneliti. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk menjamin keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan *member checking*.

- **Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber informasi seperti aparatur birokrasi, pejabat pengelola e-government, dan masyarakat pengguna layanan digital. Teknik ini digunakan untuk memastikan konsistensi temuan serta memperoleh gambaran yang lebih utuh tentang efektivitas implementasi e-government dan penerapan *good governance* di Indonesia (Khairudin et al., 2022).

- **Triangulasi Metode**

Triangulasi metode dilakukan dengan memadukan berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumen. Pendekatan ini bertujuan memperkuat kredibilitas hasil penelitian dengan cara saling melengkapi antara data empiris dan dokumen kebijakan. Gultom et al. (2024) menekankan bahwa penggunaan metode ganda dalam penelitian kualitatif membantu mengungkap realitas sosial birokrasi digital secara komprehensif, sehingga hasil penelitian tidak hanya menggambarkan aspek teknis tetapi juga dimensi sosial dan kelembagaan.

- **Member Checking**

Member checking dilakukan dengan cara meminta responden untuk meninjau kembali hasil interpretasi peneliti atas data yang diperoleh. Teknik ini berfungsi untuk memastikan bahwa hasil analisis benar-benar mencerminkan pandangan dan pengalaman responden (Alamsyah et al., 2025). Proses ini juga memperkuat kepercayaan antara peneliti dan partisipan, sehingga data yang dihasilkan lebih valid dan akurat.

Selain tiga teknik utama tersebut, penelitian ini juga menerapkan prinsip *dependability* dan *confirmability* untuk menjaga konsistensi hasil. *Dependability* dicapai melalui dokumentasi proses penelitian yang sistematis, sedangkan *confirmability* dijaga dengan memastikan bahwa interpretasi data didasarkan pada bukti empiris, bukan asumsi peneliti (Natalia, 2022). Dengan demikian, keabsahan data dalam penelitian ini terjamin secara metodologis sesuai dengan prinsip ilmiah penelitian kualitatif dalam administrasi publik digital.

Daftar Pustaka:

- Alamsyah, K., Ariesmansyah, A., & Arifin, R. K. (2025). *Administrasi publik di era digitalisasi*. Mega Press Nusantara.
- Asia Pacific Journal of Public Administration (APJPA). (2024). Digital transformation of government: Theory of change and e-government inclusivity. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 46(4), 311–340. <https://www.tandfonline.com/rapa20>
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis efisiensi dan efektivitas e-government dalam administrasi publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136.
- Hakim, R. A. (2021). *Administrasi digital*. Penerbit Adab.
- Hardjati, S. (Ed.). (2023). *Governance di era digital: Isu-isu kontemporer* (Edisi ke-2). UPN "Veteran" Jawa Timur.
- Hidayati, N. (2016). E-government dalam pelayanan publik (studi implementasi e-Samsat di Jawa Timur). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(2), 101–112. <https://journal.unair.ac.id>
- Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, & Nurdiawansyah. (2022). *Membangun kepercayaan publik di Indonesia: Peran good governance dan e-government*. CV. Amerta Media.
- Natalia, A. (2022). Paradigma good governance dalam administrasi publik memfasilitasi pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB). *Journal Tapis: Journal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 18(1), 15–26.
- Newman, J. (2022). Policy analytical capacity in West Java government: Toward

- evidence-based reform. *Policy Sciences*, 55(3), 321–340.
<https://doi.org/10.1007/s11077-022-09470-6>
- Noor, M. (2023). Collaborative governance dalam implementasi kebijakan publik di era digital. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 27(2), 115–128. <https://journal.ugm.ac.id/jkap>
- Putra, I. G. (2024). *Buku ajar: Governansi digital dan penerapan teknologi informasi publik*. Deepublish.
- Ramdani, M. (2022). *Administrasi publik: Teori dan pergeseran paradigma ke era digital*. Zifatama Publisher.
- Silitonga, M. S., Siregar, R., & Hutapea, A. (2023). Decentralization and corruption: Evidence from Indonesian local governments. *Applied Network Science*, 8(12), 1–15. <https://doi.org/10.1007/s41109-023-00535-w>
- Sonpedia. (2023). *Transformasi administrasi publik menghadapi tantangan era digital*. Sonpedia Publishing.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran dalam paradigma ilmu administrasi publik. *Jurnal Rasi*, 3(1).
- Universitas Indonesia. (2019–). *Journal of Environmental Science and Sustainable Development*. Universitas Indonesia. ISSN 2655-6847.
<https://journal.ui.ac.id/jessd>
- Wahyudi, E. (2023). *Good governance di era digital*. Deepublish.
- Wahyuni, H. I. (2024). Digital government and COVID-19 response: Indonesia's adaptive policy. *Information Polity*, 29(1), 1–18. <https://doi.org/10.3233/IP-240012>
- Yusriadi. (2018). Bureaucratic reform barriers in public services of Indonesia. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 22(2), 127–135.
<https://journal.ugm.ac.id/jkap>
- Zainal, A., & Hidayat, R. (2021). *Pelayanan publik dan pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Zulfikar, M., & Hidayat, A. (2022). *Buku ajar good governance*. Samudra Biru.