**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK DAERAH: STUDI KUALITATIF PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG.**

**Oleh**

**TRI PRASETYO**

**2416041127**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

# DAFTAR ISI

[DAFTAR ISI ii](#_Toc211930683)

[BAB I 1](#_Toc211930684)

[PENDAHULUAN 1](#_Toc211930685)

[1.1 Latar Belakang 1](#_Toc211930686)

[1.1.1 Transformasi Digital sebagai Keniscayaan Global 1](#_Toc211930687)

[1.1.2 Transformasi Digital dalam Konteks Nasional (Indonesia) 3](#_Toc211930688)

[1.1.3 Tantangan Implementasi Kebijakan Digital di Indonesia 4](#_Toc211930689)

[1.1.4 Peran Pemerintah Daerah dalam Mendukung Kebijakan Transformasi Digital 6](#_Toc211930690)

[1.1.5 Konteks Empiris: Transformasi Digital di Kota Bandar Lampung 7](#_Toc211930691)

[1.1.6.Efektivitas Implementasi Kebijakan 11](#_Toc211930692)

[BAB II 15](#_Toc211930693)

[TINJAUAN PUSTAKA 15](#_Toc211930694)

[2.1 Kajian Teori 15](#_Toc211930695)

[2.1.1 Konsep Kebijakan Publik 15](#_Toc211930696)

[2.1.2 Teori Implementasi Kebijakan 15](#_Toc211930697)

[2.1.3 Efektivitas Implementasi Kebijakan 17](#_Toc211930698)

[2.1.4 Digital Era Governance (DEG) dalam Pelayanan Publik 17](#_Toc211930699)

[2.1.5 Sintesis Teoretis 18](#_Toc211930700)

[2.2 Penelitian Terdahulu 18](#_Toc211930701)

[2.3 Kerangka Pemikiran 20](#_Toc211930702)

[BAB III 22](#_Toc211930703)

[METODE PENELITIAN 22](#_Toc211930704)

[3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian 22](#_Toc211930705)

[3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 22](#_Toc211930706)

[3.4 Jenis dan Sumber Data 23](#_Toc211930707)

[3.5 Informan Penelitian 23](#_Toc211930708)

[3.6 Teknik Pengumpulan Data 23](#_Toc211930709)

[3.7 Teknik Analisis Data 24](#_Toc211930710)

[3.8 Keabsahan Data 24](#_Toc211930711)

[3.9 Prosedur Penelitian 24](#_Toc211930712)

[DAFTAR PUSTAKA 26](#_Toc211930713)

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

### 1.1.1 Transformasi Digital sebagai Keniscayaan Global

Dalam beberapa dekade terakhir, tata kelola pemerintahan mengalami perubahan mendasar dari birokrasi tradisional yang hierarkis dan manual menuju model digital yang adaptif terhadap kebutuhan warga. Model Weberian yang menekankan prosedur formal dan jalur vertikal kini dianggap tidak lagi memadai menghadapi dinamika global seperti percepatan teknologi, tuntutan efisiensi, dan ekspektasi publik yang meningkat. Reformasi administrasi kemudian melahirkan paradigma *New Public Management* (NPM) sebagaimana dikemukakan oleh Hood (1991) dalam artikelnya *“A Public Management for All Seasons?”* yang menekankan profesionalisme manajer, orientasi hasil, dan efisiensi ala sektor swasta.

Namun, perkembangan teknologi informasi dan internet melahirkan paradigma baru, *Digital Era Governance* (DEG). Dunleavy, Margetts, Bastow, dan Tinkler (2006) menyatakan bahwa “*New Public Management is dead long live digital-era governance*,” menandai pergeseran dari efisiensi semata menuju tata kelola digital yang terintegrasi dan berbasis kebutuhan warga. DEG memiliki tiga elemen utama: *reintegration*, *needs-based holism*, dan *digitization*, yang menekankan reorganisasi fungsi pemerintahan berbasis teknologi dan pelayanan terpadu. Dengan demikian, fokus tata kelola kini tidak hanya pada efisiensi birokrasi seperti NPM, tetapi juga pada kemampuan pemerintah memanfaatkan teknologi untuk membangun layanan yang efektif, responsif, dan partisipatif.

Revolusi Industri 4.0 dengan kemajuan *Internet of Things (IoT)*, *big data*, dan kecerdasan buatan (AI), serta konsep *Society 5.0* yang mengintegrasikan dunia fisik dan digital, mendorong sektor publik untuk melakukan transformasi digital agar tetap relevan. Implikasinya antara lain: layanan publik harus dapat diakses kapan pun dan di mana pun; pengambilan keputusan berbasis data real-time; serta interaksi pemerintah warga yang lebih partisipatif. Murti (2021) menegaskan bahwa perkembangan teknologi digital memengaruhi arah administrasi negara dan mendorong pemerintah menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi global. Pemerintahan modern kini dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan adaptif sebagai bagian dari keniscayaan era digital.

Digitalisasi melalui konsep *e-government*, *digital government*, atau *smart governance* menjadi indikator penting kemajuan pemerintahan modern. Pemerintah yang mampu menyediakan layanan digital menunjukkan kapasitas manajerial dan kesiapan teknologi yang tinggi. Teknologi digital mempersingkat proses birokrasi, meningkatkan transparansi, dan memperkuat integrasi antar-unit pemerintahan sebagaimana ditekankan dalam DEG. Studi Białożyt (2022) menunjukkan peningkatan signifikan penelitian tentang DEG dalam dua dekade terakhir, menandakan relevansinya sebagai paradigma baru. Di Indonesia, Erinaldi (2024) menegaskan bahwa digitalisasi menjadi pilar reformasi birokrasi untuk mencapai pelayanan publik berkualitas. Pemerintahan yang sukses mengadopsi digitalisasi menunjukkan kematangan tata kelola dan orientasi kuat pada kebutuhan warga.

Sejumlah negara berhasil menunjukkan efektivitas implementasi digitalisasi pemerintahan. Estonia melalui sistem *e-Estonia* menonjol dengan identitas digital terintegrasi, pertukaran data lintas instansi (X-Road), dan efisiensi birokrasi. Singapura dengan inisiatif *Smart Nation* mengoptimalkan infrastruktur ICT dan SDM berkualitas tinggi, menjadikannya pemimpin EGDI di kawasan Asia. Korea Selatan, menurut O’Donnell & Turner (2023), memimpin reformasi sektor publik melalui kebijakan e-government yang konsisten dan terstruktur. Kesamaan ketiganya terletak pada visi, kesiapan organisasi, serta budaya birokrasi yang adaptif terhadap inovasi.

Paradigma NPM dan DEG menjadi kerangka teoritis penting dalam memahami transformasi digital pemerintahan. NPM menekankan efisiensi, kompetisi, dan orientasi pelanggan (*citizens as customers*), namun masih bersifat sektoral. Sementara DEG, menurut Dunleavy et al. (2006), menuntut integrasi lintas fungsi dan pemanfaatan teknologi sebagai basis utama layanan publik. Dengan demikian, transformasi digital merepresentasikan fase lanjutan dari NPM menuju tata kelola berbasis DEG yang menekankan efektivitas, kolaborasi, serta penggunaan data dan teknologi untuk memenuhi kebutuhan warga secara holistik.

### 1.1.2 Transformasi Digital dalam Konteks Nasional (Indonesia)

Transformasi digital menjadi agenda strategis nasional dalam memperkuat tata kelola pemerintahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komitmen ini diwujudkan melalui berbagai kebijakan, terutama *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018* tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menetapkan kerangka nasional bagi integrasi layanan digital, arsitektur teknologi, serta koordinasi antar-instansi pemerintah (Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95, 2018). Selanjutnya, *Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019* tentang Satu Data Indonesia menegaskan pentingnya interoperabilitas dan konsistensi data antar-lembaga sebagai dasar pengambilan kebijakan berbasis bukti (Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 39, 2019).

Kedua regulasi ini menandai komitmen pemerintah membangun ekosistem data dan layanan yang terintegrasi, efisien, serta transparan. Selain itu, *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024* menempatkan digitalisasi pemerintahan sebagai prioritas reformasi birokrasi, dengan fokus pada peningkatan maturitas SPBE, penguatan infrastruktur TIK, dan pengembangan kapasitas SDM di pusat maupun daerah (Kementerian PPN/Bappenas, 2020). Evaluasi rutin Kementerian PAN-RB menunjukkan tren positif dalam penerapan SPBE di seluruh instansi pemerintah. Indeks SPBE Nasional 2023 mencapai skor 2,79 (skala 1–5) dengan predikat *Baik*, dan meningkat menjadi 3,12 pada 2024 melampaui target RPJMN sebesar 2,60 (KemenPAN-RB, 2024). Kenaikan ini mencerminkan kemajuan signifikan dalam digitalisasi birokrasi, meskipun kesenjangan antarinstansi dan antarwilayah masih terlihat. Perbedaan capaian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas implementasi SPBE masih dipengaruhi oleh variasi infrastruktur digital, kualitas SDM, serta kesiapan manajerial masing-masing daerah. Karena itu, kebijakan penguatan kapasitas birokrasi dan keamanan siber menjadi prioritas penting dalam mempersempit disparitas digital di tingkat lokal.

Digitalisasi bukan sekadar modernisasi alat administrasi, tetapi instrumen strategis untuk mencapai reformasi birokrasi yang transparan, efisien, dan akuntabel. Penerapan SPBE dan Satu Data Indonesia diharapkan mampu menyederhanakan prosedur, menekan biaya layanan, serta memperluas akses publik terhadap layanan pemerintah. Namun, keberhasilan reformasi digital sangat bergantung pada faktor non-teknis, seperti kepemimpinan digital (*digital leadership*), literasi SDM, regulasi pendukung, dan manajemen perubahan organisasi. Studi empiris nasional menunjukkan bahwa penguatan kapasitas kepemimpinan dan perencanaan strategis terintegrasi merupakan kunci agar transformasi digital benar-benar meningkatkan efektivitas pelayanan publik di semua tingkatan pemerintahan.

### **1.1.3 Tantangan Implementasi Kebijakan Digital di Indonesia**

Transformasi digital sektor publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala mendasar yang menghambat efektivitas kebijakan. Meskipun pemerintah telah menetapkan landasan regulatif melalui Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan Perpres Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, realisasi di lapangan masih belum merata. Efektivitas digitalisasi tidak hanya bergantung pada perangkat hukum dan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, struktur birokrasi, serta dukungan lingkungan sosial (Purwanto & Sulistyastuti, 2017). Kesenjangan infrastruktur digital masih menjadi hambatan utama implementasi kebijakan. Ketimpangan akses internet antara wilayah barat dan timur menyebabkan pelayanan publik digital belum merata. Data Kementerian Komunikasi dan Informatika (2023) menunjukkan sekitar 12.000 desa belum memiliki akses internet memadai, sehingga pelaksanaan SPBE di daerah tertinggal masih terbatas dan layanan digital cenderung optimal di kota besar.

Tantangan lain terletak pada rendahnya kompetensi digital aparatur negara. Banyak ASN belum mampu mengoperasikan sistem elektronik secara efektif. Arifin dan Yuliani (2022) mencatat bahwa literasi digital yang rendah menghambat adopsi inovasi birokrasi. Berdasarkan model Van Meter dan Van Horn (1975), keterbatasan kapasitas ASN memengaruhi variabel policy performance, yakni sejauh mana kebijakan dilaksanakan sesuai tujuan. Tanpa pelatihan berkelanjutan dan sistem pembelajaran adaptif, kebijakan digital berpotensi mengalami implementation gap antara rancangan dan pelaksanaan. Budaya birokrasi yang hierarkis dan prosedural turut menimbulkan resistensi terhadap inovasi digital. Pegawai seringkali enggan beradaptasi karena ketidakpastian, minim insentif, atau kekhawatiran kehilangan kontrol. Model Edward III (1980) menekankan pentingnya disposisi pelaksana dalam keberhasilan kebijakan; resistensi birokrasi mencerminkan lemahnya disposition of implementers. Reformasi digital karenanya membutuhkan pendekatan manajemen perubahan yang menumbuhkan partisipasi, kepemimpinan visioner, serta ruang eksperimentasi bagi ASN.

Efektivitas kebijakan digital juga dipengaruhi oleh literasi masyarakat. Indeks literasi digital nasional masih berada pada angka 3,65 dari skala 5 (Kominfo, 2023), yang menunjukkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan daring masih terbatas. Akibatnya, layanan digital berjalan paralel dengan sistem manual dan belum efisien. Dalam kerangka Van Meter dan Van Horn, rendahnya literasi publik termasuk dalam variabel external environment yang memengaruhi kinerja pelaksana kebijakan. Peningkatan adopsi digital memerlukan kolaborasi pemerintah–masyarakat melalui edukasi, sosialisasi, dan peningkatan kepercayaan publik.

Secara teoritis, efektivitas implementasi kebijakan digital ditentukan oleh sinergi antara regulasi, teknologi, kapasitas birokrasi, dan dukungan sosial. Van Meter dan Van Horn (1975) menyoroti pentingnya keterhubungan antara standar kebijakan dan kinerja pelaksana, sedangkan Edward III (1980) menegaskan peran komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital menuntut keseimbangan antara pembangunan infrastruktur dan penguatan kapasitas manusia agar kebijakan berjalan efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

1.1.4 Peran Pemerintah Daerah dalam Mendukung Kebijakan Transformasi Digital  
Pelaksanaan kebijakan transformasi digital di Indonesia tidak terlepas dari sistem desentralisasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Melalui desentralisasi, pemerintah daerah memperoleh kewenangan luas untuk mengelola urusan pemerintahan, termasuk pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Otonomi ini membuka ruang bagi pengembangan kebijakan inovatif sesuai karakteristik lokal (Dwiyanto, 2018). Transformasi digital nasional yang digerakkan oleh kebijakan SPBE dan Satu Data Indonesia membutuhkan dukungan implementatif dari pemerintah daerah sebagai pelaksana utama. Daerah menjadi ujung tombak pelayanan publik digital karena berinteraksi langsung dengan masyarakat Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi pemerintahan nasional sangat bergantung pada sejauh mana daerah mampu mentransformasikan struktur birokrasi, kompetensi SDM, serta sistem kerja menuju tata kelola berbasis elektronik (Cahyarini & Samsara, 2022).

Dalam kerangka desentralisasi, inovasi lokal (local innovation) menjadi elemen kunci keberhasilan transformasi digital. Inovasi memungkinkan daerah menyesuaikan kebijakan nasional dengan kebutuhan spesifik masyarakat. Farhan (2023) menegaskan bahwa inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah mendorong fleksibilitas, kreativitas, dan responsivitas birokrasi dalam penyediaan layanan publik digital yang cepat dan adaptif. Contohnya, Kota Surabaya melalui program Surabaya Smart City berhasil mengintegrasikan berbagai layanan daring, sementara Yogyakarta mengembangkan Jogja Smart Service (JSS) yang menyatukan lebih dari 150 layanan digital publik.

Keberhasilan daerah-daerah tersebut menunjukkan peran strategis inovasi lokal dalam mempercepat agenda digital government. Namun, tidak semua daerah memiliki kapasitas serupa karena keterbatasan fiskal, infrastruktur, dan kualitas sumber daya manusia. Meskipun memiliki otonomi, banyak pemerintah daerah masih menghadapi hambatan dalam mendukung kebijakan digital. Keterbatasan anggaran sering menghambat pengadaan infrastruktur TIK dan pemeliharaan sistem informasi. Selain itu, kompetensi SDM di daerah, terutama di luar kota besar, masih rendah dalam penguasaan teknologi dan manajemen data. Fragmentasi sistem informasi lokal juga menyulitkan integrasi lintas instansi.

Koordinasi antara pusat dan daerah kerap belum sinkron, baik dalam aspek kebijakan maupun standar teknis. Ketidaksempurnaan integrasi dan koordinasi antar-sistem e-Government di tingkat pusat-daerah berdampak langsung pada hambatan interoperabilitas aplikasi dalam proses perencanaan, penganggaran, serta monitoring pembangunan daerah” (Ma’arif, 2022). Berdasarkan teori implementasi kebijakan publik, efektivitas kebijakan digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi beradaptasi dan menjaga konsistensi hubungan antarlembaga. Pemerintah pusat berperan strategis dalam memberikan dukungan regulasi, pembiayaan, serta pendampingan teknis kepada daerah agar pelaksanaan kebijakan digital lebih optimal. Pendekatan multi-level governance menuntut kolaborasi vertikal antara pusat, provinsi, dan kabupaten/kota guna memastikan keselarasan arah kebijakan dan keberlanjutan inovasi (Maulida & Juwono, 2025).

Daerah tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana, tetapi juga sebagai aktor inovatif dalam mengembangkan model pelayanan publik digital berbasis kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, efektivitas kebijakan transformasi digital nasional sangat bergantung pada kemampuan daerah berinovasi, membangun kolaborasi lintas sektor, serta memperkuat kapasitas birokrasi internal. Tanpa peran aktif pemerintah daerah, agenda Smart Governance akan sulit tercapai secara merata di seluruh Indonesia.

### 1.1.5 Konteks Empiris: Transformasi Digital di Kota Bandar Lampung

Sebagai ibu kota Provinsi Lampung dan salah satu kota besar di Sumatra, Bandar Lampung menghadapi tingginya kebutuhan layanan administrasi publik seiring pertumbuhan penduduk yang pesat. Pola pelayanan manual yang lambat dan tidak efisien mendorong pemerintah kota untuk mengadopsi kebijakan digitalisasi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern, cepat, dan mudah diakses masyarakat. Upaya ini menjadi bagian dari strategi menuju pemerintahan yang responsif melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam setiap aspek pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transformasi digital yang menekankan kemudahan akses dan efisiensi waktu bagi masyarakat. Salah satu inovasinya adalah Program COKELAT (Cukup Daftar Online, ke Loket Tidak Perlu Antri), yang mempermudah proses pendaftaran layanan kependudukan secara daring tanpa harus mengantre di kantor Disdukcapil. Masyarakat cukup mendaftar secara online dan mendapatkan jadwal pelayanan otomatis, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat dan tertata.

Inovasi lainnya, Program PERMEN MANIS (Pelayanan Melalui Online Rakyat Duduk Manis), memungkinkan warga mengajukan berbagai dokumen kependudukan melalui portal resmi Disdukcapil tanpa harus datang langsung. Cukup dengan mengunggah dokumen yang dibutuhkan, masyarakat dapat mengurus layanan dari rumah. Program ini tidak hanya memangkas waktu, tetapi juga mendorong efisiensi birokrasi dan transparansi layanan publik.

Disdukcapil juga mengembangkan Identitas Kependudukan Digital (IKD), aplikasi yang memudahkan warga mengakses dokumen penting seperti e-KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran melalui ponsel. Langkah ini sejalan dengan kebijakan nasional untuk memperkuat Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta mendukung pelayanan publik yang lebih modern dan inklusif.

Selain layanan digital, Disdukcapil tetap menjalankan Pelayanan Jemput Bola, yaitu layanan keliling yang menyasar masyarakat di tingkat kelurahan dan kecamatan, khususnya bagi warga yang sulit menjangkau kantor Disdukcapil. Program ini memungkinkan perekaman KTP-el dan penerbitan dokumen lain dilakukan langsung di lokasi warga, sehingga akses terhadap pelayanan publik lebih merata (LKIP 2024).

Sejak Juni 2020, pengajuan e-KTP secara online juga telah diterapkan melalui website resmi dan layanan WhatsApp dengan sistem penjadwalan perekaman. Terobosan ini terbukti efektif mengurangi antrean dan mempercepat proses pelayanan, terutama pascapandemi. Inovasi serupa diterapkan pada layanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian daring, yang berdasarkan data LPPM Universitas Lampung, mampu memangkas waktu pelayanan menjadi hanya sekitar lima menit.

Secara keseluruhan, berbagai inovasi digital yang dijalankan Disdukcapil Kota Bandar Lampung menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, efisien, serta berfokus pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Meskipun program digitalisasi yang dijalankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung telah membawa kemajuan nyata dalam efisiensi dan akses layanan publik, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi sejumlah tantangan penting.

Dari sisi sumber daya manusia (SDM), laporan LKIP Disdukcapil (2024) menunjukkan bahwa jumlah dan kompetensi pegawai belum sepenuhnya seimbang dengan kebutuhan sistem digital yang semakin kompleks. Keterbatasan ini memengaruhi pengelolaan sistem, pemeliharaan infrastruktur, serta kecepatan respon terhadap kendala teknis. Dengan meningkatnya volume layanan berbasis daring, penguatan kapasitas SDM menjadi kunci agar transformasi digital dapat berjalan berkelanjutan.

Selanjutnya, tingkat partisipasi masyarakat juga masih tergolong rendah. Berdasarkan data IDN Times Lampung, hingga 2024 aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) baru mencapai sekitar 22%, sementara target tahun 2025 ditetapkan sebesar 30%. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam menggunakan layanan digital masih perlu ditingkatkan. Faktor penyebabnya antara lain keterbatasan perangkat, kurangnya sosialisasi, serta kecenderungan sebagian warga untuk tetap memilih layanan konvensional.

Dari aspek teknis dan adopsi aplikasi, beberapa masyarakat masih menemui kesulitan saat mengakses layanan seperti COKELAT dan PERMEN MANIS. Temuan LPPM Universitas Lampung mengungkapkan bahwa hal ini disebabkan oleh rendahnya literasi digital serta ketidakstabilan jaringan internet di beberapa wilayah, yang menghambat optimalisasi layanan daring secara menyeluruh.

Sementara itu, kepuasan publik juga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas inovasi digital tersebut. Hasil penelitian dalam *Jurnal KIBALITBANGDAJBI* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan daring berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan respon, kejelasan informasi, dan kemudahan akses layanan.

Secara keseluruhan, tantangan-tantangan ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga bergantung pada kesiapan SDM, literasi digital masyarakat, serta komitmen pemerintah daerah dalam melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi di tingkat daerah belum sepenuhnya efektif dalam menciptakan layanan publik yang cepat, inklusif, dan efisien. Adanya kesenjangan antara kebijakan dan praktik ditandai oleh keterbatasan SDM, adaptasi pengguna yang belum optimal, serta infrastruktur sistem yang masih berkembang mengindikasikan perlunya evaluasi mendalam terhadap efektivitas implementasi kebijakan digital di daerah.

Penelitian kualitatif menjadi penting untuk memahami dinamika implementasi kebijakan SPBE di Disdukcapil Kota Bandar Lampung, termasuk faktor-faktor struktural, proses birokrasi, dan persepsi pengguna layanan. Pendekatan ini diharapkan mampu mengungkap makna, hambatan, dan strategi adaptasi aktor dalam mewujudkan transformasi digital yang efektif dan berkelanjutan di tingkat lokal**.**

### 1.1.6.Efektivitas Implementasi Kebijakan

Efektivitas merupakan konsep sentral dalam administrasi publik yang mengukur sejauh mana suatu kebijakan atau program mencapai tujuan yang ditetapkan. Gibson et al. (2013) mendefinisikan efektivitas sebagai “the degree to which an organization achieves its goals,” yaitu kemampuan organisasi mewujudkan sasaran yang telah direncanakan. Dalam konteks sektor publik, efektivitas tidak hanya dinilai dari pencapaian target formal, tetapi juga dari sejauh mana implementasi kebijakan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Mahmudi (2019) menegaskan bahwa efektivitas menunjukkan kemampuan organisasi mencapai tujuan secara optimal dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Dalam kebijakan publik, fokus pada outcome lebih relevan dibandingkan sekadar output. Suatu kebijakan dikatakan efektif apabila hasilnya sesuai sasaran dan berdampak positif bagi penerima layanan.

Dalam studi implementasi kebijakan, indikator efektivitas dikembangkan oleh Edward III (1980) dan telah dikontekstualisasikan dalam penelitian administrasi publik di Indonesia (Wahab, 2021; Nugroho, 2018), meliputi:

1. Kejelasan Tujuan Kebijakan (Clarity of Objectives). Kejelasan sasaran memberikan pedoman bagi pelaksana. Dalam transformasi digital Disdukcapil, hal ini mencakup pemahaman pegawai terhadap tujuan layanan cepat, transparan, dan memuaskan publik melalui program seperti COKELAT dan PERMEN MANIS.
2. Ketersediaan Sumber Daya (Availability of Resources). Efektivitas digitalisasi bergantung pada sumber daya manusia terampil, anggaran, serta infrastruktur digital (jaringan, server, aplikasi). Kekurangan sumber daya menghambat pencapaian sasaran kebijakan (Mahmudi, 2019).
3. Komunikasi Antar Pelaksana (Inter-Organizational Communication). Koordinasi antarlevel birokrasi menentukan konsistensi implementasi. Di Disdukcapil, komunikasi yang baik mendukung sinkronisasi antara pusat, dinas, dan petugas teknis (Wahab, 2021).
4. Disposisi Pelaksana (Implementer Disposition). Sikap, motivasi, dan komitmen pegawai memengaruhi adaptasi terhadap inovasi digital. Aparatur yang proaktif lebih mampu mengatasi kendala implementasi (Nugroho, 2018).
5. Kondisi Lingkungan Sosial dan Politik (Socio-Political Environment). Efektivitas dipengaruhi konteks sosial-politik, termasuk literasi digital masyarakat dan dukungan kepala daerah terhadap transformasi digital (Winarno, 2014).

Berdasarkan kerangka ini, penelitian difokuskan pada analisis efektivitas implementasi kebijakan digital Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Penelitian akan mengeksplorasi bagaimana dimensi-dimensi efektivitas tersebut muncul, berinteraksi, dan memengaruhi pelaksanaan kebijakan digital mulai dari kejelasan tujuan program, kecukupan sumber daya manusia dan infrastruktur, hingga disposisi pegawai dan dukungan lingkungan sosial-politik.

Dengan demikian, studi ini diarahkan untuk memahami secara mendalam sejauh mana kebijakan digitalisasi Disdukcapil efektif, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong atau menghambat efektivitas implementasinya dari perspektif kualitatif.

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas implementasi kebijakan transformasi digital dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat efektivitas implementasi kebijakan transformasi digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis efektivitas implementasi kebijakan transformasi digital dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
2. Mengidentifikasi serta menjelaskan faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas implementasi kebijakan transformasi digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

**1.4 Manfaat Penelitian**

**1. Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam perspektif implementasi kebijakan dan transformasi digital di sektor publik. Temuan penelitian ini dapat memperkaya pemahaman teoritis mengenai efektivitas implementasi kebijakan digital di tingkat daerah, terutama dalam konteks penerapan paradigma *Digital Era Governance* (DEG).

**2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan digital. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan strategi transformasi digital yang lebih adaptif, partisipatif, dan berkelanjutan.

**3. Manfaat Akademik**

Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji tema implementasi kebijakan digital, efektivitas pelayanan publik, maupun tata kelola pemerintahan berbasis teknologi di Indonesia.

# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Kajian Teori

### 2.1.1 Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan publik pada dasarnya merupakan serangkaian keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk menjawab permasalahan publik dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Dunn (2018), kebijakan publik adalah “suatu pola tindakan yang dirancang secara sengaja oleh pemerintah untuk memecahkan masalah yang menjadi perhatian publik.” Dengan demikian, kebijakan publik tidak sekadar berupa keputusan politik, tetapi juga mengandung proses, pelaksanaan, serta evaluasi terhadap dampaknya bagi masyarakat.

Anderson (2015) menyatakan bahwa kebijakan publik mencakup empat unsur utama: tujuan kebijakan, program atau instrumen pelaksanaan, aktor pelaksana, serta hasil kebijakan yang diharapkan. Dalam konteks pemerintahan daerah, kebijakan publik sering kali bersifat adaptif terhadap kebutuhan lokal serta menuntut koordinasi lintas lembaga.

Kebijakan transformasi digital di sektor publik merupakan bagian dari kebijakan inovatif yang berorientasi pada efisiensi dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Digitalisasi pelayanan publik memungkinkan proses administrasi menjadi lebih cepat, akuntabel, dan inklusif, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dengan warga.

### 2.1.2 Teori Implementasi Kebijakan

**a. Model Implementasi Kebijakan Edward III (1980)**

George C. Edward III (1980) mengemukakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi, mencakup sejauh mana kebijakan dapat dipahami oleh pelaksana di lapangan. Ketidakjelasan atau distorsi informasi dapat menyebabkan penyimpangan implementasi.
2. Sumber daya, meliputi sumber daya manusia, finansial, serta sarana dan prasarana yang mendukung keberhasilan kebijakan.
3. Disposisi, mengacu pada komitmen, motivasi, dan sikap aparat pelaksana terhadap kebijakan.
4. Struktur birokrasi, berhubungan dengan pembagian kewenangan, mekanisme kerja, dan prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan kebijakan.

Model Edward III menekankan bahwa implementasi bukan sekadar mengikuti prosedur, melainkan proses dinamis yang dipengaruhi oleh interaksi antara struktur birokrasi dan perilaku aktor pelaksana. Dalam konteks transformasi digital, komunikasi kebijakan yang tidak efektif atau keterbatasan sumber daya digital dapat menjadi hambatan utama dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis elektronik yang optimal.

**b. Model Implementasi Van Meter dan Van Horn (1975)**

Van Meter dan Van Horn (1975) menawarkan model implementasi kebijakan yang lebih sistematis dengan menyoroti hubungan antara kebijakan dan kinerja pelaksanaan. Mereka mengidentifikasi enam variabel yang saling berinteraksi, yaitu:

1. Standar dan tujuan kebijakan, yakni seberapa jelas dan realistis tujuan yang hendak dicapai.
2. Sumber daya kebijakan, baik manusia, keuangan, maupun material yang tersedia.
3. Ciri-ciri organisasi pelaksana, termasuk kemampuan, struktur, serta sistem koordinasinya.
4. Komunikasi antarorganisasi dan kegiatan pelaksanaan, mencakup pola hubungan antara pembuat kebijakan dan pelaksana di lapangan.
5. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik, yang dapat memengaruhi efektivitas kebijakan.
6. Kecenderungan pelaksana (disposisi) terhadap kebijakan yang dijalankan.

Model ini menekankan pentingnya *linkage* antara kebijakan yang dirumuskan dan realitas implementasi di lapangan. Dalam implementasi kebijakan transformasi digital, kesesuaian antara tujuan kebijakan nasional (seperti SPBE) dengan kapasitas pelaksana di tingkat daerah menjadi faktor penting keberhasilan.

### 2.1.3 Efektivitas Implementasi Kebijakan

Efektivitas implementasi kebijakan menggambarkan sejauh mana pelaksanaan kebijakan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Grindle (1980), efektivitas implementasi dipengaruhi oleh dua dimensi utama, yaitu *content of policy* (isi kebijakan) dan *context of implementation* (konteks pelaksanaan). Isi kebijakan mencakup kejelasan tujuan dan sumber daya yang tersedia, sedangkan konteks pelaksanaan mencakup karakteristik lembaga pelaksana, kondisi sosial, dan dukungan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik digital, efektivitas implementasi dapat dilihat dari sejauh mana sistem digital mampu meningkatkan akses, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, efektivitas juga mencerminkan kemampuan pemerintah daerah dalam beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan budaya kerja birokrasi yang lebih terbuka dan responsif.

### 2.1.4 Digital Era Governance (DEG) dalam Pelayanan Publik

Konsep *Digital Era Governance (DEG)* diperkenalkan oleh Dunleavy et al. (2006) sebagai bentuk pergeseran paradigma pemerintahan modern yang ditandai dengan pemanfaatan teknologi digital dalam setiap proses administrasi publik. DEG menekankan tiga karakteristik utama:

1. Reintegrasi fungsi pemerintahan, mengurangi fragmentasi birokrasi melalui sistem digital yang terintegrasi.
2. Digitalisasi proses administratif, mengganti prosedur manual dengan layanan daring yang efisien.
3. Fokus pada kebutuhan warga negara (citizen-centric services), menempatkan kepuasan dan kemudahan akses masyarakat sebagai orientasi utama.

Dalam konteks Indonesia, implementasi DEG terwujud melalui kebijakan *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)* sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Penerapan DEG di daerah, termasuk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, efektivitas implementasinya sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur digital, serta komitmen birokrasi daerah untuk bertransformasi secara menyeluruh.

### 2.1.5 Sintesis Teoretis

Berdasarkan teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan transformasi digital dipengaruhi oleh faktor-faktor internal (komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi) serta faktor eksternal (dukungan politik, kondisi sosial, dan kesiapan teknologi). Integrasi antara teori Edward III dan Van Meter & Van Horn memberikan kerangka yang komprehensif untuk menilai sejauh mana kebijakan digital di daerah, seperti SPBE atau inovasi layanan berbasis daring, diimplementasikan secara efektif.

Dengan mengaitkannya pada paradigma Digital Era Governance, penelitian ini berupaya memahami bukan hanya efektivitas pelaksanaan kebijakan, tetapi juga bagaimana transformasi digital mengubah cara pemerintah daerah melayani masyarakat secara lebih terbuka, efisien, dan berkelanjutan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai implementasi kebijakan transformasi digital dalam pelayanan publik telah banyak dilakukan di berbagai daerah di Indonesia. Namun, sebagian besar masih berfokus pada aspek teknis sistem digital dan capaian indeks SPBE, belum banyak yang mengulas secara mendalam proses implementasi di tingkat organisasi pelaksana daerah.

Putri (2022) dalam penelitiannya yang berjudul *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandar Lampung* menyoroti keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung dalam menghadirkan layanan daring untuk akta kelahiran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan efisiensi waktu dan kemudahan akses, namun masih menghadapi kendala dalam sosialisasi dan literasi digital masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan inovasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga kesiapan masyarakat sebagai pengguna utama layanan publik.

Selanjutnya, Karmilasari (2023) meneliti *Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Bandar Lampung*. Ia menemukan bahwa program KIA berjalan cukup efektif berkat adanya inisiatif jemput bola dari Disdukcapil, namun masih terdapat hambatan dalam koordinasi antar-lembaga serta keterbatasan sumber daya manusia. Penelitian ini memperlihatkan pentingnya aspek komunikasi, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi sebagaimana dijelaskan dalam model implementasi kebijakan Edward III (1980).

Penelitian lain dilakukan oleh Kusumanissa (2024) yang meninjau *Penerapan Aplikasi SiBadra di Kota Bogor*. Ia menilai bahwa inovasi digital tersebut berhasil meningkatkan transparansi pengaduan publik, tetapi masih menghadapi kendala pada partisipasi masyarakat dan kecepatan tindak lanjut laporan. Studi ini menegaskan bahwa efektivitas transformasi digital bergantung pada sejauh mana pemerintah mampu mengubah budaya organisasi menjadi lebih responsif dan partisipatif.

Laporan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB, 2023) menunjukkan bahwa indeks SPBE nasional terus mengalami peningkatan dengan rata-rata skor 3,12 (kategori “Baik”), namun masih terdapat kesenjangan antar-daerah. Laporan tersebut menekankan bahwa penguatan kapasitas SDM, interoperabilitas sistem, dan kepemimpinan digital menjadi kunci keberlanjutan transformasi digital di sektor publik.

Dari beberapa penelitian tersebut, terlihat bahwa fokus utama studi terdahulu masih banyak menitikberatkan pada aspek teknis dan indikator capaian kebijakan digital. Belum banyak penelitian yang menelaah secara kualitatif mengenai dinamika internal pelaksanaan kebijakan di tingkat daerah, terutama dalam konteks birokrasi pelayanan dasar seperti Disdukcapil. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan mengkaji secara mendalam bagaimana kebijakan transformasi digital diimplementasikan dalam praktik pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya.

## 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun untuk menjelaskan hubungan logis antara kebijakan transformasi digital, proses implementasi, efektivitas pelaksanaan, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Dalam konteks pelayanan publik daerah, implementasi kebijakan digital bukan hanya persoalan teknis, melainkan juga melibatkan dinamika organisasi, sumber daya manusia, serta dukungan regulatif dan kelembagaan.

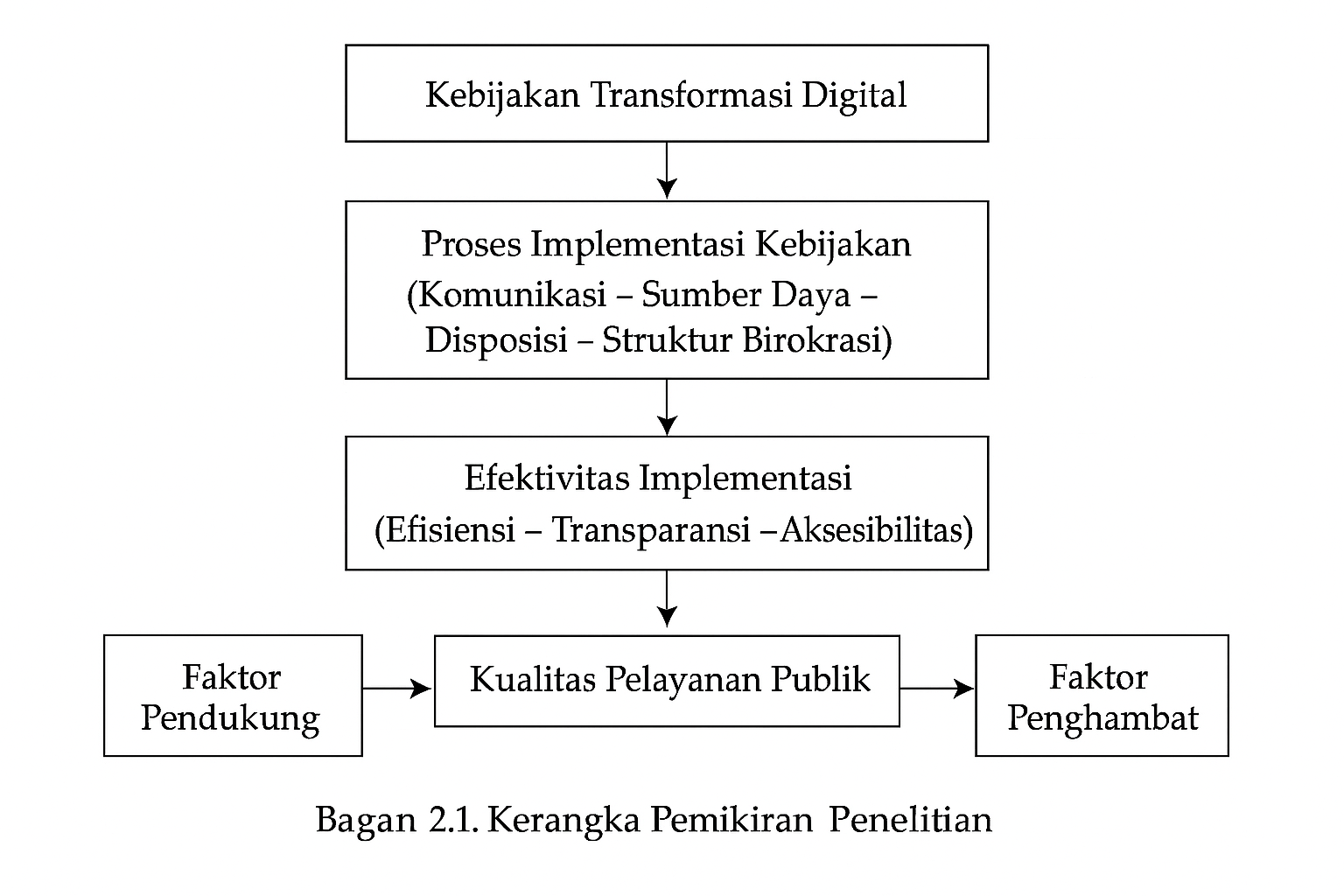
Kebijakan transformasi digital dalam pelayanan publik pada dasarnya merupakan upaya pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan tata kelola modern berbasis teknologi informasi. Menurut teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III (1980), keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu *communication*, *resources*, *disposition*, dan *bureaucratic structure*. Sementara itu, Van Meter dan Van Horn (1975) menekankan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses interaksi antara tujuan kebijakan dengan aktivitas pelaksana yang dipengaruhi oleh variabel lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.

Dalam kerangka penelitian ini, kebijakan transformasi digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dipandang sebagai variabel utama yang mengarahkan perubahan dalam proses pelayanan publik. Implementasinya dianalisis melalui indikator efektivitas pelaksanaan kebijakan, seperti kejelasan komunikasi kebijakan, kecukupan sumber daya, sikap pelaksana, serta struktur birokrasi yang mendukung. Tingkat efektivitas implementasi diukur dari sejauh mana kebijakan tersebut mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Lebih lanjut, kerangka ini juga mengadopsi perspektif Digital Era Governance (DEG) yang menekankan pada integrasi sistem digital, kolaborasi lintas lembaga, dan partisipasi publik melalui kanal daring. Pendekatan ini relevan karena menggambarkan bagaimana transformasi digital menuntut adanya perubahan paradigma dalam tata kelola pemerintahan dari model hierarkis menuju sistem yang lebih adaptif, terbuka, dan berbasis data.

Secara konseptual, hubungan antarunsur dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut: kebijakan transformasi digital → proses implementasi kebijakan (komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi) → efektivitas implementasi (efisiensi, transparansi, aksesibilitas) → hasil berupa peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan faktor pendukung dan penghambat yang berperan sebagai variabel kontekstual.

Hubungan tersebut dapat divisualisasikan dalam bagan berikut:



# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan transformasi digital dalam pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat menggali makna, persepsi, serta pengalaman para pelaksana kebijakan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial melalui penafsiran terhadap data empiris yang diperoleh di lapangan.

## 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan salah satu perangkat daerah yang telah menerapkan kebijakan transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan, seperti pelayanan dokumen kependudukan berbasis daring (*online servicesystem*).  
Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Februari hingga Mei 2025, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan penelitian.

**3.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini diarahkan pada implementasi kebijakan transformasi digital dalam pelayanan publik, dengan subfokus sebagai berikut:

1. Proses implementasi kebijakan transformasi digital di Disdukcapil Kota Bandar Lampung (meliputi komunikasi kebijakan, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi).
2. Efektivitas implementasi kebijakan transformasi digital terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan kebijakan transformasi digital di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

## 3.4 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

* Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi kegiatan pelayanan, serta dokumentasi internal instansi.
* Data sekunder, berupa dokumen resmi seperti laporan kinerja (LKIP), peraturan perundang-undangan, artikel ilmiah, serta data publik yang relevan dengan kebijakan transformasi digital dan pelayanan publik daerah.

## 3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan mereka dalam implementasi kebijakan digital. Informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
2. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
3. Staf pelaksana pelayanan digital Disdukcapil.
4. Masyarakat pengguna layanan daring (2–3 orang).

Jumlah informan dapat disesuaikan dengan prinsip saturasi data, yaitu ketika informasi yang diperoleh dianggap telah cukup mewakili fenomena yang diteliti.

## 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu:

1. Wawancara mendalam (in-depth interview) untuk memperoleh informasi langsung mengenai proses dan efektivitas implementasi kebijakan.
2. Observasi partisipatif, dengan mengamati secara langsung kegiatan pelayanan digital di kantor Disdukcapil serta interaksi antara petugas dan masyarakat.
3. Studi dokumentasi, yaitu penelaahan dokumen resmi seperti laporan tahunan, peraturan, dan arsip kebijakan terkait transformasi digital.

## 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang meliputi tiga tahap utama:

1. Reduksi data (data reduction), proses pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data lapangan.
2. Penyajian data (data display), menyusun informasi dalam bentuk narasi, tabel, atau bagan agar mudah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verification), mengidentifikasi pola, hubungan antarvariabel, serta menarik makna temuan penelitian secara logis.

## 3.8 Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas temuan, penelitian ini menggunakan empat kriteria keabsahan data menurut Lincoln dan Guba (1985), yaitu:

1. Kredibilitas (credibility) – dilakukan melalui triangulasi sumber, metode, dan waktu.
2. Transferabilitas (transferability), memberikan deskripsi kontekstual yang rinci agar hasil penelitian dapat diaplikasikan pada konteks serupa.
3. Dependabilitas (dependability), memastikan konsistensi proses penelitian melalui audit trail terhadap prosedur pengumpulan dan analisis data.
4. Konfirmabilitas (confirmability), menjamin objektivitas hasil dengan mendasarkan temuan pada bukti empiris dan dokumentasi lapangan.

## 3.9 Prosedur Penelitian

Tahapan penelitian dilakukan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan: identifikasi masalah, penyusunan proposal, dan perizinan penelitian.
2. Tahap pengumpulan data: wawancara, observasi, dan dokumentasi di lokasi penelitian.
3. Tahap analisis data: reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.
4. Tahap pelaporan: penyusunan hasil penelitian dan rekomendasi kebijakan.

# DAFTAR PUSTAKA

Anderson, J. E. (2015). Public Policymaking: An Introduction (8th ed.). Boston: Cengage Learning.

Białożyt, W. (2022). Digital-era governance: Bibliometric trends and research directions. Public Administration Review, 82(4), 732–748.

Cahyarini, B. R., & Samsara, L. (2022). *The challenges of digital competency implementation towards world-class bureaucracy.* Jurnal Borneo Administrator, 17(2), 825

Creswell, J. W. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). Digital-era governance: IT corporations, the state, and e-government. Oxford University Press.

Dunn, W. N. (2018). Public Policy Analysis: An Integrated Approach (6th ed.). New York: Routledge.

Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif.* Gadjah Mada University Press.

Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy.* Washington, DC: Congressional Quarterly Press.

Erinaldi. (2024). Transformasi menuju pelayanan publik berkualitas di era digital. Jurnal Ilmu Administrasi Negara Indonesia, 12(1), 33–45.

Farhan, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, *7*(2), 111-123.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2013). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Grindle, M. S. (2017). Politics and policy implementation in the Third World.

Hood, C. (1991). A public management for all seasons? Public Administration, 69(1), 3–19.

Karmilasari, V. (2023). Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Bandar Lampung. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

KemenPAN-RB. (2023). Laporan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nasional Tahun 2023. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri RI.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Administrasi Kependudukan. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri RI.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerapan KTP Elektronik dan Identitas Kependudukan Digital. Jakarta: Kemendagri.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan. Jakarta: Kemendagri.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2023 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jakarta: Kemendagri.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Kominfo Nomor 7 Tahun 2021 tentang Standar Teknis Pelayanan Publik Berbasis Elektronik. Jakarta: Kominfo.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: Kementerian PANRB RI.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri PANRB Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: KemenPANRB.

Kusumanissa, R. D. (2024). Analisis Penerapan Aplikasi SiBadra di Kota Bogor. Bandung: Universitas Padjadjaran.

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Lampung (LPPM Unila). (2024). Laporan Evaluasi Pelaksanaan Layanan Digital Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Bandar Lampung: Unila.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic Inquiry. Beverly Hills, CA: Sage Publications.

Ma'arif, M. R. PENGEMBANGAN MODEL INTEROPERABILITAS APLIKASI E-GOVERNMENT UNTUK PROSES PERENCAAN, PENGANGGARAN, MONITORING DAN EVALUASI PEMBANGUNAN DAERAH DI INDONESIA.

Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Edisi 3). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Maulida, S., & Juwono, V. (2025). Integrating Population Education within Multilevel Governance in Indonesia: A Systematic Literature Review. *Administratio*, *16*(1), 85-100.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.

Moleong, L. J. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Murti, A. A. G. B. (2021). Public Administration Science in the Development of Digital Technology. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, *1*(2), 40-45.

Nugroho, R. (2018). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

O’Donnell, M., & Turner, M. (2023). Leading the world: Public sector reform and e-government in Korea. International Review of Administrative Sciences, 89(2), 421–440.

Osborne, S. P., & Brown, K. (2013). Handbook of Innovation in Public Services. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Pemerintah Kota Bandar Lampung. (2024). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2024. Bandar Lampung: Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.

Pemerintah Republik Indonesia. (2014). Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Jakarta: Sekretariat Negara.

Pemerintah Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: Sekretariat Negara.

Pemerintah Republik Indonesia. (2019). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: Sekretariat Negara.

Pemerintah Republik Indonesia. (2019). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Jakarta: Sekretariat Negara.

Pemerintah Republik Indonesia. (2021). Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2021 tentang Satu Data Indonesia. Jakarta: Sekretariat Negara.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Pratama, R. H., & Manan, M. A. (2024). “Pengaruh Program Kualitas Pelayanan Online terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.” *Jurnal KIBALITBANG DAJBI*, 4(1).

Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2017). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia.* Gava Media.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework.* Administration & Society, 6(4), 445–488.

Wahab, S. A. (2021). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).