

**ANALISIS MENDALAM PENGALAMAN MASYARAKAT DALAM
MENILAI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG DIDUKUNG
LITERASI DIGITAL DAN TRANSPARANSI *E-GOVERNMENT***

(TUGAS UJIAN TENGAH SEMESTER)

Oleh:

M. OKTA ALVIANO

2456041041



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN AJARAN 2025**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital dalam dua puluh tahun terakhir telah membawa transformasi besar terhadap cara pelayanan publik di Indonesia. Baik pemerintah pusat maupun daerah mulai beralih dari model birokrasi tradisional menuju sistem layanan yang lebih terbuka, efisien, dan partisipatif yang berlandaskan digital. Istilah ini dikenal sebagai *e-government*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam mendukung pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, transparansi, serta mutu pelayanan bagi masyarakat (Indrajit, 2020). Dalam era digital saat ini, keberhasilan penerapan *e-government* tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik yang berkualitas dan efektif merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *good governance*. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menyebutkan bahwa kualitas layanan mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas tidak hanya dievaluasi dari kecepatan dan ketepatan *work force*, tetapi juga dari pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan adanya peningkatan penggunaan platform digital dalam pelayanan publik, pengalaman masyarakat kini lebih dipengaruhi oleh seberapa baik mereka dapat mengakses, memahami, dan memanfaatkan teknologi tersebut (Nasution, 2022).

Kota Bandar Lampung sebagai pusat pemerintahan Provinsi Lampung sedang aktif dalam mengembangkan layanan publik berbasis elektronik. Pemerintah Kota Bandar Lampung telah memperkenalkan berbagai inovasi layanan digital seperti aplikasi “*Lampung Berjaya*”, administrasi kependudukan yang dapat diakses secara online, serta sistem informasi publik melalui website resmi dinas dan kelurahan. Namun, meskipun ada kemajuan tersebut, masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa warga mengalami kendala dalam mengakses layanan daring

karena rendahnya kemampuan literasi digital, kurangnya infrastruktur, dan minimnya sosialisasi dari pihak pemerintah (*Putri & Rahman, 2021*).

Masalah lain yang sering muncul adalah pandangan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam layanan digital. Beberapa studi menunjukkan bahwa masyarakat merasa masih ada keraguan terhadap kejelasan prosedur, kepastian waktu pelayanan, serta akses informasi yang sering kali tidak konsisten antar instansi (*Mahendra, 2020*). Transparansi yang diharapkan dari penggunaan *egovernment* seharusnya dapat mengurangi praktik birokrasi yang tertutup dan memperkuat kepercayaan publik. Namun nyatanya, tidak semua layanan digital saat ini dapat memenuhi harapan yang ada, khususnya di sektor pelayanan dasar seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan sosial.

Pengalaman masyarakat ketika menggunakan layanan publik secara digital menjadi faktor krusial dalam menilai efektivitas penerapan *e-government*. Berdasarkan pandangan *Evans dan Lindsay (2020)*, pengalaman pengguna mencerminkan persepsi menyeluruh seseorang setelah berinteraksi dengan layanan, baik secara langsung maupun lewat sistem digital. Dalam konteks layanan publik, pengalaman ini mencakup cara mendapatkan informasi, interaksi dengan petugas, kemudahan dalam menggunakan teknologi, hingga tingkat kepuasan terhadap hasil pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini akan berfokus untuk menggali lebih dalam mengenai cara masyarakat menilai kualitas pelayanan publik yang sekarang banyak didukung oleh sistem digital di Kota Bandar Lampung.

Tingkat kemampuan literasi digital masyarakat berkontribusi besar dalam menciptakan pengalaman layanan yang menyenangkan. Literasi digital bukan hanya sebatas keterampilan dalam menggunakan alat, tetapi juga meliputi pemahaman tentang keamanan data, etika daring, serta kemampuan analitis dalam mengevaluasi informasi (*Kemendikbud, 2020*). Berdasarkan survei nasional yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (*Kominfo, 2022*), indeks literasi digital masyarakat Indonesia mencapai 3,54 dari skala maksimum 5, yang mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi masyarakat untuk layanan publik masih memerlukan peningkatan. Hal ini secara langsung memengaruhi kualitas layanan yang diterima, karena rendahnya literasi digital dapat menyebabkan salah

paham terhadap prosedur, keluhan mengenai sistem online, serta ketidakpuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Di samping literasi digital, transparansi dalam pemerintahan elektronik juga merupakan aspek krusial yang mempengaruhi persepsi masyarakat tentang kualitas layanan publik. Transparansi mengharuskan adanya keterbukaan informasi publik, akses yang mudah terhadap data layanan, serta kejelasan dalam prosedur administrasi. Menurut *Hood (2018)*, transparansi dalam layanan publik merupakan dasar untuk membangun akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat. Namun, berbagai penelitian di berbagai daerah di Indonesia, termasuk Bandar Lampung, menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi seringkali hanya bersifat administratif, tanpa menjangkau aspek substantif seperti kemudahan akses data publik atau partisipasi masyarakat dalam proses layanan (*Sari, 2021*).

Pelayanan publik berbasis digital di Bandar Lampung pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam hal penyediaan sistem dan infrastruktur. Namun, berdasarkan pengamatan awal dan laporan dari masyarakat di beberapa kelurahan, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan realitas. Sebagai contoh, masyarakat merasa aplikasi pelayanan daring kerap mengalami masalah, prosedur terkadang tidak konsisten antara sistem daring dan langsung, serta komunikasi dengan petugas masih kurang responsif (*Riyanto & Dewi, 2023*). Ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam sektor pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kemajuan teknologi, melainkan juga pada kesiapan sumber daya manusia dan pemahaman masyarakat.

Penelitian ini penting karena bertujuan untuk meneliti secara mendalam bagaimana masyarakat mengevaluasi kualitas pelayanan publik berbasis digital dengan mempertimbangkan faktor literasi digital dan transparansi dalam *egovernment*. Metode kualitatif dipilih agar peneliti dapat melakukan eksplorasi terhadap pengalaman, pandangan, dan makna yang dialami masyarakat secara langsung. Menurut *Creswell dan Creswell (2018)*, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial dalam konteks tertentu melalui interaksi dengan objek penelitian. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan gambaran menyeluruh mengenai tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik digital di Bandar Lampung.

Secara teoritis, penelitian ini menyatukan konsep kualitas pelayanan publik (*service quality*), literasi digital, dan transparansi *e-government* dalam satu kerangka analisis. Hubungan antara ketiga aspek ini menjadi dasar dalam menilai bagaimana masyarakat memahami pengalaman mereka sebagai pengguna layanan publik digital. Berdasarkan teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh *Parasuraman et al. (1988)*, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Namun, dalam konteks digital, dimensi tersebut harus diperluas dengan mempertimbangkan aspek kemudahan penggunaan, aksesibilitas, dan kepercayaan (*Zeithaml et al., 2018*).

Di sisi lain, konsep literasi digital yang dikemukakan oleh *Eshet-Alkalai (2012)* menitikberatkan pada keahlian kognitif, teknis, dan sosial dalam memanfaatkan teknologi digital secara efisien. Sementara itu, teori transparansi pemerintah menurut *Hood (2018)* menekankan pentingnya akses publik terhadap informasi sebagai syarat untuk akuntabilitas. Dengan mengintegrasikan teori-teori tersebut, penelitian ini bertujuan untuk secara menyeluruh memahami pengalaman masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan publik yang telah diubah menjadi digital.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjawab serangkaian pertanyaan penting seperti bagaimana masyarakat memandang kualitas pelayanan publik digital di Kota Bandar Lampung, sejauh mana literasi digital mempengaruhi kepuasan warga, dan bagaimana transparansi *e-government* membentuk kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Penelitian ini juga diharapkan memberikan sumbangsih empiris terhadap literatur mengenai pelayanan publik berbasis digital di Indonesia, serta menawarkan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan sistem pelayanan agar lebih inklusif, transparan, dan berorientasi pada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, berikut adalah pertanyaan yang ingin dijawab dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pengalaman masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandar Lampung?

2. Bagaimana tingkat literasi digital masyarakat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung?
3. Bagaimana transparansi *e-government* berkontribusi terhadap kepercayaan masyarakat dan persepsi terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis secara mendalam pengalaman masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandar Lampung.
2. Mengetahui pengaruh tingkat literasi digital terhadap persepsi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik.
3. Mengidentifikasi peran transparansi *e-government* dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik digital di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan disiplin ilmu administrasi publik, terutama dalam kajian mengenai mutu pelayanan publik di zaman digital. Penelitian ini menambah khazanah literatur dengan menggabungkan tiga konsep kunci, yaitu mutu pelayanan publik, literasi digital, dan transparansi pemerintah elektronik. Ketiga konsep ini jarang dianalisis secara bersamaan dalam konteks pemerintahan daerah, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menghasilkan pandangan baru tentang bagaimana transformasi digital mempengaruhi interaksi antara pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selanjutnya, penelitian ini diharapkan bisa memperkuat dasar teoritis bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada evaluasi pelayanan publik menggunakan teknologi. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini berkontribusi untuk memperluas pemahaman konseptual mengenai perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik digital dan bagaimana tingkat

literasi digital dan transparansi pemerintah dapat mempengaruhi pandangan serta pengalaman mereka. Dengan cara ini, hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi akademisi dalam merumuskan model konseptual dan teori baru terkait mutu pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang positif bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung serta pemerintah daerah secara umum. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam merumuskan kebijakan internal yang mengatur pemanfaatan diskresi oleh petugas layanan agar tetap sesuai dengan prinsip keadilan, akuntabilitas, dan transparansi. Selain itu, hasil penelitian ini juga berpotensi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi kependudukan, mendorong terciptanya pedoman kerja yang lebih fleksibel namun tetap terampil, serta mengurangi risiko penyalahgunaan kekuasaan yang dapat merugikan masyarakat. Dalam konteks yang lebih luas, hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi lembaga pengawas layanan publik seperti Ombudsman Republik Indonesia dalam membangun sistem pengawasan yang lebih sesuai terhadap pelaksanaan diskresi para birokrat di lapangan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan karya ilmiah ini disusun sebagai berikut:

1. Bab I menjelaskan pengantar yang merinci mengenai dasar permasalahan, definisi isu, tujuan dari penelitian, keuntungan dari penelitian, serta struktur keseluruhan penulisan skripsi. Segmen ini berfungsi sebagai fondasi untuk memahami motivasi di balik dilakukannya penelitian dan arah yang ingin dicapai oleh peneliti dalam menganalisis fenomena yang menjadi objek kajian.
2. Bab II menyajikan tinjauan pustaka yang mencakup berbagai teori yang berkaitan dengan fokus dari penelitian, temuan dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan isu yang diteliti, serta kerangka pemikiran yang dijadikan pijakan analisis. Pada bagian ini, teori-teori mengenai pelayanan publik, literasi digital, dan transparansi *e-government* dianalisis untuk memperkuat pemahaman konseptual serta membangun dasar analitis bagi penelitian.

3. Bab III menguraikan teknik penelitian yang diterapkan untuk menganalisis permasalahan yang ada. Bagian ini mencakup pendekatan dan tipe penelitian, lokasi penelitian, sumber dan jenis data yang digunakan, cara pemilihan informan, metode pengumpulan data, analisis data, serta upaya untuk menjaga validitas data dan etika penelitian. Bab ini bertujuan untuk menjelaskan secara mendetail proses yang diambil oleh peneliti dalam menjalankan penelitian agar dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dengan susunan tersebut, diharapkan audiens dapat mengikuti alur pemikiran penelitian secara sistematis dan terarah mulai dari pengenalan masalah, dasar teori, hingga metodologi yang digunakan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dalam penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat. *Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988)* dalam *model SERVQUAL* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima aspek utama, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Model ini tetap relevan hingga sekarang karena dapat diterapkan di berbagai sektor pelayanan publik, termasuk layanan digital.

Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009* mengenai *Pelayanan Publik* menegaskan kewajiban setiap lembaga pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan transparan. Kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kemampuan birokrat dalam memberikan layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem dan teknologi yang digunakan, serta partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan data dari *Kementerian PANRB (2023)*, kualitas pelayanan publik di Indonesia menunjukkan kemajuan dalam sepuluh tahun terakhir, yang terlihat dari Indeks Pelayanan Publik (IPP) nasional yang meningkat dari 3,41 pada tahun 2018 menjadi 3,86 pada tahun 2023 dalam skala 1 sampai 5. Meski demikian, ketimpangan antar daerah masih cukup signifikan. Beberapa wilayah di Pulau Jawa dan Bali mencapai indeks di atas rata-rata nasional, sedangkan beberapa provinsi di luar Jawa, khususnya di Sumatera Selatan seperti Bandar Lampung, masih perlu meningkatkan aspek kecepatan, transparansi informasi, dan kualitas SDM aparat (*sumber: laporan KemenPAN-RB 2023*).

Di Provinsi Lampung, laporan dari *Ombudsman RI (2023)* menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap standar pelayanan publik telah meningkat, meskipun belum merata di seluruh kabupaten/kota. Kota Bandar Lampung,

misalnya, meraih predikat kepatuhan tinggi (zona hijau) dengan skor 87,56, mencerminkan adanya perbaikan dalam sistem dan pengawasan pelayanan publik pada tingkat kelurahan dan kecamatan. Namun, masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai lamanya waktu pelayanan administrasi, kurangnya informasi mengenai prosedur, serta layanan berbasis elektronik yang belum optimal di tingkat kelurahan (*Ombudsman, 2023*).

Kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kemampuan aparat dalam memanfaatkan teknologi dan literasi digital. *Nugroho (2021)* menegaskan bahwa pelayanan publik yang berbasis digital hanya akan efektif jika didukung oleh dua elemen utama: (1) kompetensi digital dari aparatur pemerintah, dan (2) kemampuan masyarakat dalam memahami sistem pelayanan online (literasi digital publik). Tanpa adanya dua unsur ini, transformasi digital dapat menimbulkan kesenjangan dalam akses layanan antara kelompok yang melek digital dan yang tidak.

Selain itu, *UNDP (Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa, 2022)* menggarisbawahi bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus bersifat inklusif, partisipatif, dan transparan. Masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga berfungsi sebagai pengawas dan mitra aktif dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Dalam konteks *Good Governance*, partisipasi publik dan keterbukaan informasi menjadi elemen krusial untuk memastikan pelayanan yang adil, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks Kota Bandar Lampung, kualitas pelayanan publik di kelurahan masih menghadapi tantangan dalam hal teknologi informasi, keterbukaan prosedur, dan konsistensi waktu pelayanan. Banyak masyarakat yang mulai memanfaatkan aplikasi dan media sosial resmi pemerintah kota untuk mencari informasi administrasi, namun proses pelayanan di lapangan sering kali harus dilakukan secara manual. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara sistem *e-government* yang ada dan implementasinya di tingkat operasional.

Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di era digital tidak hanya diukur dari kepuasan masyarakat terhadap hasil pelayanan, tetapi juga dari

bagaimana pemerintah daerah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, penelitian ini akan memfokuskan analisis pada pengalaman masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik di Bandar Lampung yang dipengaruhi oleh dua faktor penting, yakni literasi digital masyarakat dan transparansi *e-government*.

2.1.2 Literasi Digital

Perkembangan yang cepat dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah secara signifikan cara pemerintahan beroperasi serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di zaman digital saat ini, kemampuan individu untuk menggunakan teknologi dengan baik telah menjadi elemen krusial dalam keberhasilan implementasi layanan publik yang berbasis teknologi. Kemampuan ini disebut sebagai literasi digital.

Menurut *Gilster (1997)*, literasi digital mencakup kemampuan untuk memahami serta menggunakan informasi dalam beragam format dengan bantuan teknologi digital. Namun, definisi ini terus berevolusi seiring kemajuan dalam teknologi. *UNESCO (2021)* mendefinisikan literasi digital sebagai kemampuan dalam mengakses, mengelola, memahami, mengevaluasi, dan berkomunikasi melalui media digital secara efektif dan etis. Definisi ini menekankan bahwa literasi digital bukan hanya meliputi keterampilan teknis, tetapi juga mencakup berpikir kritis, etika digital, serta kesadaran sosial ketika menggunakan teknologi.

Dalam konteks pelayanan publik, literasi digital yang dimiliki masyarakat sangat penting untuk mendukung komunikasi dua arah antara pemerintah dengan warganya. Individu dengan tingkat literasi digital yang tinggi cenderung lebih memahami prosedur administrasi daring, menggunakan aplikasi layanan pemerintah elektronik, dan memberikan umpan balik mengenai pelayanan yang mereka terima. Di sisi lain, rendahnya tingkat literasi digital dapat menyebabkan pelayanan yang lambat, kesalahan dalam administrasi, atau bahkan menimbulkan pandangan negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (*Nugroho, 2020*).

Data terbaru dari *Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo,*

2023) menunjukkan bahwa Indeks Literasi Digital Indonesia pada tahun 2023 mencapai 3,65 dari skala maksimum 5, mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya di mana indeks hanya 3,49. Meskipun ada peningkatan, masih ada aspek keamanan digital dan etika yang cukup rendah jika dibandingkan dengan dimensi lain seperti budaya digital dan keterampilan digital. Ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia, termasuk di Bandar Lampung, masih perlu memperkuat pemahaman terkait keamanan data pribadi dan etika penggunaan media digital saat berinteraksi dengan layanan publik.

Penelitian oleh *Helsper* dan *Eynon* (2021) menunjukkan bahwa kesenjangan dalam literasi digital sering kali terkait dengan faktor sosioekonomi, usia, dan tingkat pendidikan. Kelompok masyarakat berusia muda dan mereka yang memiliki pendidikan tinggi umumnya menunjukkan tingkat literasi digital yang lebih baik dibandingkan dengan orang-orang lanjut usia atau kelompok yang memiliki akses teknologi yang terbatas. Dalam konteks lokal seperti Kota Bandar Lampung, perbedaan ini terlihat jelas antara masyarakat perkotaan yang lebih dekat dengan berbagai fasilitas teknologi dan masyarakat yang tinggal di pinggiran kota yang akses teknologinya masih kurang.

Selanjutnya, *Kartika* dan *Setiawan* (2022) menekankan pentingnya literasi digital yang berkaitan dengan transparansi dan partisipasi warga. Masyarakat yang memiliki kemampuan digital yang baik cenderung lebih aktif untuk mengakses informasi publik, menyampaikan keluhan, dan memantau kinerja pemerintah menggunakan platform digital. Di sisi lain, pemerintah daerah diharapkan menyediakan sarana yang lebih mudah diakses serta program edukasi literasi digital agar warga dapat memanfaatkan sistem layanan *egovernment* dengan optimal.

Dalam konteks pelayanan publik berbasis *e-government* di Bandar Lampung, tingkat literasi digital masyarakat menjadi faktor krusial dalam menentukan efektivitas layanan. Misalnya, meskipun Pemerintah Kota Bandar Lampung telah menyediakan portal informasi resmi, media sosial, dan layanan administrasi online seperti SIPD (Sistem Informasi Pemerintah Daerah), tidak semua masyarakat mampu memanfaatkan platform tersebut dengan baik.

Banyak warga masih memilih datang langsung ke kantor kelurahan atau kecamatan karena tidak memahami prosedur online, atau karena merasa lebih yakin dengan layanan tatap muka.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital bukan hanya tanggung jawab individu, tetapi juga bagian dari kebijakan pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inklusif. Menurut *World Bank (2022)*, keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengedukasi masyarakat, menyediakan infrastruktur digital yang memadai, dan membangun kepercayaan terhadap sistem daring. Tanpa literasi digital yang baik, inovasi *e-government* hanya akan menciptakan kesenjangan baru antara kelompok masyarakat yang mampu dan tidak mampu mengakses layanan.

Dengan demikian, literasi digital menjadi aspek fundamental dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat yang memiliki kecakapan digital tinggi akan lebih mampu menilai transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Oleh sebab itu, penelitian ini menekankan pentingnya memahami bagaimana tingkat literasi digital masyarakat di Bandar Lampung memengaruhi persepsi dan pengalaman mereka dalam menilai kualitas pelayanan publik yang dihadirkan melalui sistem *e-government*.

2.1.3 Transparasi E-Digital

Transparansi adalah prinsip fundamental dalam penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik, yang menekankan pada keterbukaan pemerintah kepada publik dalam seluruh proses administrasi, pengambilan keputusan, serta penyampaian informasi. Menurut *World Bank (2021)*, transparansi dapat dimaknai sebagai usaha pemerintah untuk menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga mereka dapat mengawasi, mengevaluasi, dan memberikan umpan balik terkait kebijakan publik. Prinsip ini menjadi dasar penting untuk mendorong akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Dalam sektor pelayanan publik, transparansi bertujuan untuk memastikan masyarakat memahami hak, kewajiban, serta prosedur layanan yang ada. Sesuai dengan *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008* tentang *Keterbukaan Informasi Publik*, setiap individu berhak menerima informasi publik yang akurat dan tidak diskriminatif. Pemerintah daerah diharuskan untuk menyediakan akses informasi melalui berbagai saluran, baik tradisional maupun digital, untuk menguatkan prinsip keterbukaan dan mengurangi kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan.

Transformasi digital dalam administrasi publik telah memunculkan konsep pemerintah elektronik (*e-government*), yang berperan penting dalam memperluas penerapan transparansi di bidang publik. *Perserikatan Bangsa-Bangsa (2022)* mendefinisikan *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan akses ke layanan publik, memperluas partisipasi masyarakat, serta mendorong efisiensi dalam birokrasi. Melalui platform digital, masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga dapat memantau proses pelayanan dan menilai kualitasnya secara langsung.

Implementasi *e-government* di Indonesia mengalami perkembangan yang positif dalam sepuluh tahun terakhir. Berdasarkan *United Nations EGovernment Development Index (EGDI)* tahun 2022, Indonesia menempati posisi ke-77 dari 193 negara dengan skor 0,7194, meningkat dari skor 0,6612 pada tahun 2020 (*UNDESA, 2022*). Peningkatan ini mencerminkan kemajuan dalam penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan efisiensi serta transparansi layanan publik. Namun, laporan tersebut juga mengungkapkan adanya ketidakmerataan digital antar wilayah, di mana kawasan perkotaan memiliki akses dan kemampuan teknologi yang jauh lebih tinggi dibandingkan wilayah pedesaan.

Di tingkat nasional, *Kementerian Kominfo (2023)* melaporkan bahwa lebih dari 70% pemerintah daerah di Indonesia sudah menerapkan platform *egovernment* dalam berbagai variasi, seperti portal layanan publik, sistem informasi keuangan daerah, dan sistem pengaduan online. Namun, efektivitasnya masih tergantung pada kualitas infrastruktur digital, tingkat

literasi digital masyarakat, serta komitmen birokrasi terhadap keterbukaan informasi.

Di Kota Bandar Lampung, pemerintah daerah telah berusaha menerapkan *e-government* melalui beberapa inovasi digital seperti SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah), portal keterbukaan informasi publik, dan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis online. Meski demikian, pelaksanaannya belum berjalan dengan optimal. Berdasarkan evaluasi dari *Ombudsman RI Perwakilan Lampung (2023)*, meskipun Bandar Lampung mendapatkan zona kepatuhan tinggi (skor 87,56) terhadap standar pelayanan publik, masyarakat masih menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi terkait prosedur administrasi, waktu pelayanan, dan biaya yang diperlukan.

2.2 Peneliti Terdahulu

Kajian mengenai kualitas layanan publik, literasi digital, dan transparansi dalam *e-government* telah banyak diteliti dalam sepuluh tahun terakhir, terutama karena meningkatnya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan layanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Perkembangan dalam teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam birokrasi pemerintahan, di mana layanan publik kini tidak hanya sekadar administratif manual, tetapi juga bersifat digital dan partisipatif. Oleh karena itu, menggali penelitian sebelumnya menjadi krusial untuk memberikan dasar empiris serta mengidentifikasi posisi penelitian ini di antara studi yang sudah ada.

Studi yang dilakukan oleh *Putra dan Nugroho* pada tahun 2020 mengeksplorasi dampak penerapan *e-government* terhadap transparansi dan mutu layanan publik di Kabupaten Sleman. Temuan menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi pelayanan digital seperti SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah) dan *e-Office* berkontribusi meningkatkan efisiensi kerja aparatur dan kecepatan layanan publik. Mereka mencatat penurunan waktu pemrosesan layanan administrasi hingga 28% dan berkurangnya keluhan masyarakat sebesar 32% dalam dua tahun penerapan. Meski begitu, tantangan utama tetap terletak pada rendahnya tingkat literasi digital di kalangan penduduk pedesaan dan keterbatasan akses internet.

Penelitian yang dilakukan oleh *Sari dan Lestari* pada tahun 2021 di Kota Surabaya memfokuskan keberhasilan Surabaya Single Window dan e-Perizinan sebagai inovasi dalam layanan publik digital yang meningkatkan transparansi. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa sistem digital memungkinkan masyarakat untuk memantau proses layanan langsung, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya korupsi dan praktik pungutan liar. Surabaya menjadi contoh implementasi *e-government* yang konsisten berkat dukungan politik dari pemimpin daerah dan tingginya partisipasi masyarakat. Namun, *Sari dan Lestari* juga menekankan bahwa tidak semua warga memiliki kemampuan digital yang setara, sehingga pelatihan rutin masih diperlukan untuk meningkatkan akses digital yang merata.

Kemudian, *Nugraha* pada tahun 2019 melakukan studi kasus di Kota Bandung terkait hambatan dalam penerapan *e-government*. Penelitian ini mengungkapkan bahwa infrastruktur teknologi yang baik tidak selalu menjamin keberhasilan *egovernment* jika tidak diimbangi dengan kesiapan dari sumber daya manusianya. Rendahnya literasi digital di masyarakat dan di kalangan aparatur menjadi penghalang utama. Peneliti menegaskan pentingnya literasi digital, khususnya bagi masyarakat pengguna layanan publik, karena rendahnya kemampuan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan digital justru menyebabkan kesenjangan dalam pelayanan semakin besar.

Studi oleh *Bannister dan Connolly* pada tahun 2020 dalam jurnal *Government Information Quarterly* memberikan perspektif global bahwa *e-government* bukan hanya alat administrasi digital, tetapi juga sarana untuk mendemokratisasi informasi. Mereka menyatakan bahwa keberhasilan *e-government* tidak hanya diukur dari keberadaan aplikasi atau portal digital, melainkan dari sejauh mana masyarakat memiliki kepercayaan terhadap sistem tersebut. Kepercayaan publik berkembang melalui transparansi, keandalan sistem, dan responsivitas pemerintah terhadap aspirasi masyarakat. Dalam hal ini, mereka menekankan bahwa dimensi "kepercayaan digital" adalah pondasi utama dalam keberlanjutan *e-government*.

Di sisi lain, *Harrison dan Sayogo* pada tahun 2021 membahas konsep *open government data (OGD)* dalam konteks pembangunan transparansi pemerintahan. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan data publik secara terbuka dapat

meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkuat kontrol sosial terhadap kebijakan pemerintah. Mereka memberikan contoh beberapa kota di Amerika Serikat dan Eropa yang berhasil mengurangi potensi penyalahgunaan kekuasaan melalui publikasi data anggaran, proyek publik, dan layanan masyarakat secara daring. Konsep ini sangat relevan untuk konteks Indonesia, di mana keterbukaan data publik sering kali masih terbatas pada informasi dasar dan belum sepenuhnya bersifat interaktif.

Penelitian *Kusumawardani (2022)* di Semarang menunjukkan adanya hubungan positif antara pelaksanaan e-government dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Hasil studi ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan digital berperan langsung dalam meningkatkan kepuasan sebesar 41,7%, khususnya dalam hal administrasi kependudukan dan izin usaha. Namun, riset ini juga menekankan bahwa literasi digital dan kesederhanaan desain aplikasi sangat berpengaruh pada keberhasilan penggunaan layanan tersebut. Aplikasi yang rumit atau tidak ramah pengguna dapat mengurangi ketertarikan masyarakat untuk memanfaatkan layanan online.

Selanjutnya, *Rosalina (2023)* dalam penelitiannya mengenai penerapan *egovernment* di Palembang mengidentifikasi bahwa digitalisasi dalam layanan publik berperan dalam mengurangi birokrasi yang rumit dan mempercepat proses administratif. Meski demikian, terdapat kendala terkait keterbatasan kemampuan pegawai dalam menjalankan sistem serta kurangnya koordinasi antarinstansi yang optimal. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya bergantung pada infrastruktur, melainkan juga memerlukan reformasi pada organisasi dan budaya kerja yang mendukung transparansi.

Sundari (2020) juga menyelidiki hubungan antara teknologi informasi dan transparansi di tingkat pemerintahan lokal. Ia menemukan bahwa penggunaan sistem informasi publik yang berbasis web mampu meningkatkan keterbukaan informasi serta kecepatan tanggapan terhadap permintaan komunitas. Namun, hambatan dari struktur birokrasi yang hierarkis dan budaya kerja yang tidak responsif terhadap inovasi sering menjadi kendala utama. Penelitian ini relevan untuk konteks Bandar Lampung yang masih menghadapi tantangan dalam merubah kultur birokrasi menuju yang lebih terbuka dan digital.

Riset lain oleh *Firmansyah dan Widodo (2021)* di Banyuwangi membuktikan bahwa inovasi e-government seperti Smart Kampung berhasil meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik di desa. Mereka menemukan bahwa digitalisasi pelayanan yang melibatkan partisipasi masyarakat menumbuhkan rasa memiliki dan meningkatkan kepercayaan warga terhadap pemerintah. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh strategi partisipasi sosial yang baik.

Data dari *Kementerian PANRB (2023)* mendukung hasil-hasil temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa daerah yang aktif menerapkan *e-government* berbasis transparansi cenderung memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang lebih tinggi. Misalnya, Kota Surabaya, Denpasar, dan Bandung berada di zona hijau dengan rata-rata skor 88,7 (kategori sangat baik), sementara beberapa daerah yang masih mengalami masalah dalam digitalisasi layanan publik tercatat di zona kuning dengan skor di bawah 70 (kategori cukup).

Penelitian *Handayani dan Wibowo (2022)* menambahkan dimensi baru dengan menyelidiki hubungan antara literasi digital masyarakat dan persepsi terhadap kualitas layanan publik yang berbasis digital. Studi yang dilakukan di berbagai kota besar di Indonesia menunjukkan bahwa individu dengan literasi digital tinggi cenderung memiliki pandangan positif terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Sebaliknya, kalangan masyarakat yang belum familiar dengan teknologi digital lebih mudah merasa frustrasi terhadap sistem online yang dianggap terlalu rumit atau tidak responsif.

Dari semua penelitian di atas, dapat disimpulkan beberapa poin penting. Pertama, *e-government* terbukti berkontribusi besar dalam meningkatkan transparansi dan kualitas layanan publik. Kedua, literasi digital masyarakat dan kesiapan staf pemerintah menjadi dua elemen kunci bagi keberhasilan implementasi. Ketiga, kepercayaan publik terhadap sistem digital menjadi indikator krusial dalam menciptakan layanan yang efektif, akuntabel, dan partisipatif.

Namun, terdapat celah dalam penelitian yang masih memerlukan eksplorasi lebih lanjut, yaitu mengenai cara masyarakat secara langsung menilai mutu layanan publik berbasis digital di tingkat lokal, terutama di wilayah yang infrastruktur serta sumber daya manusianya belum sepenuhnya berkembang seperti di Kota Bandar

Lampung. Kebanyakan studi sebelumnya lebih menitikberatkan pada kota-kota besar seperti Surabaya, Bandung, atau Semarang, sedangkan kajian mendalam mengenai daerah lain yang masih dalam tahap pengembangan sistem digital jarang dilakukan dengan pendekatan kualitatif.

Dengan demikian, kajian ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang bagaimana masyarakat mengevaluasi kualitas layanan publik di era digital melalui pengalaman mereka yang konkret, serta bagaimana literasi digital dan transparansi *e-government* memengaruhi pandangan tersebut. Metode kualitatif dipilih untuk menggali makna, sudut pandang, dan pengalaman pengguna layanan secara lebih mendalam, yang belum banyak dijelajahi dalam penelitian sebelumnya.

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran konseptual yang menjelaskan arah dan hubungan antarvariabel atau konsep yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka pikir disusun untuk menunjukkan bagaimana literasi digital dan transparansi *e-government* memengaruhi cara masyarakat menilai kualitas pelayanan publik. Kerangka ini dibangun berdasarkan teori-teori yang telah dibahas sebelumnya, hasil penelitian terdahulu, serta kondisi empiris pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.

Pelayanan publik merupakan bentuk konkret dari fungsi pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar warga negara, baik dalam bidang administrasi, sosial, ekonomi, maupun lingkungan. Menurut *Gronroos (2018)*, kualitas pelayanan ditentukan oleh dua aspek utama, yaitu kualitas teknis (*technical quality*) yang berkaitan dengan hasil layanan yang diterima, dan kualitas fungsional (*functional quality*) yang terkait dengan bagaimana layanan diberikan. Dalam konteks pelayanan publik digital, kedua aspek tersebut sangat dipengaruhi oleh tingkat kemampuan digital masyarakat dan transparansi sistem *e-government* yang diterapkan.

Sementara itu, teori kualitas pelayanan dari *Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)* yang dikenal dengan model *SERVQUAL* menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy*

(empati). Model ini menjadi dasar untuk memahami bagaimana masyarakat mengevaluasi pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan, baik secara langsung maupun melalui media digital. Dalam konteks penelitian ini, dimensi tersebut digunakan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan pemerintah daerah Bandar Lampung melalui platform digital.

Faktor penting lain yang membentuk pengalaman masyarakat dalam menilai layanan publik adalah literasi digital. Menurut *UNESCO (2021)*, literasi digital mencakup kemampuan individu untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi melalui teknologi digital secara efektif. Literasi digital yang baik memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses pelayanan publik berbasis teknologi, mulai dari mengakses informasi, mengajukan permohonan layanan, hingga memberikan umpan balik terhadap kinerja pemerintah. Rendahnya literasi digital sering kali menjadi hambatan utama dalam optimalisasi *e-government*, karena masyarakat tidak dapat memanfaatkan layanan daring secara maksimal meskipun sistem sudah tersedia.

Selain itu, aspek transparansi *e-government* berperan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Menurut *Bannister dan Connolly (2020)*, transparansi digital berarti keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi secara akurat, mudah diakses, dan dapat diverifikasi oleh publik. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan akuntabilitas, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan yang dijalankan. Ketika masyarakat merasa bahwa informasi tersedia secara terbuka dan pelayanan dilakukan tanpa diskriminasi, maka tingkat kepuasan dan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan publik akan meningkat.

Berdasarkan teori-teori tersebut, hubungan antarunsur dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Literasi digital berperan sebagai kemampuan dasar masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik berbasis digital. Semakin tinggi literasi digital, semakin besar pula kemampuan masyarakat dalam mengakses informasi, memahami prosedur pelayanan, dan memberikan evaluasi terhadap kinerja pemerintah.

2. Transparansi *e-government* berfungsi sebagai faktor eksternal yang membentuk persepsi publik terhadap integritas dan akuntabilitas pelayanan. Semakin transparan sistem pelayanan digital, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
3. Kedua faktor tersebut secara bersama-sama memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, baik dari aspek kecepatan, kejelasan, keandalan, maupun kenyamanan proses pelayanan.
4. Pengalaman masyarakat menjadi dimensi kualitatif yang merepresentasikan persepsi subjektif terhadap interaksi mereka dengan sistem pelayanan publik. Dalam pendekatan fenomenologis, pengalaman inilah yang memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana kebijakan digital diimplementasikan dan dirasakan oleh pengguna layanan.

Penelitian ini berupaya menganalisis pengalaman tersebut melalui pendekatan kualitatif dengan menggali narasi dan persepsi masyarakat pengguna layanan publik di Kota Bandar Lampung. Tujuannya bukan hanya untuk menilai sejauh mana efektivitas sistem pelayanan digital, tetapi juga untuk memahami bagaimana literasi digital dan transparansi *e-government* memengaruhi persepsi kualitas pelayanan dari sudut pandang masyarakat.

Kerangka pikir penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari seberapa cepat layanan diberikan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut dapat diakses, dipahami, dan dipercaya oleh masyarakat. Ketika masyarakat memiliki kemampuan literasi digital yang baik dan merasa bahwa sistem pemerintahan berjalan secara transparan, maka penilaian terhadap kualitas pelayanan publik cenderung positif. Sebaliknya, jika masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem digital atau merasa bahwa proses pelayanan tidak terbuka, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan akan menurun.

Secara konseptual, hubungan antarunsur penelitian ini dapat digambarkan melalui model berpikir sebagai berikut:

1. Literasi Digital yaitu kemampuan masyarakat mengakses dan memahami layanan publik digital
2. Transparansi *E-Government* yaitu keterbukaan informasi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap sistem digital

3. Pengalaman Masyarakat dalam Menggunakan Layanan Publik Digital yaitu evaluasi persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (dimensi *SERVQUAL*) Dengan demikian, penelitian ini menempatkan literasi digital dan transparansi *e-government* sebagai dua faktor utama yang memengaruhi pengalaman masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai hubungan antara kemampuan digital warga, keterbukaan informasi pemerintah, dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di era digitalisasi pemerintahan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif mencoba menunjukkan seperti apa suatu hal dalam kehidupan nyata tanpa mengubah apapun tentangnya. Penelitian ini tentang bagaimana perasaan masyarakat ketika menggunakan layanan *online* dari pemerintah. Hal ini juga dilihat dari seberapa banyak mereka mengetahui tentang teknologi dan seberapa besar mereka mempercayai pemerintah untuk bersikap terbuka dan jujur mengenai layanan ini. Peneliti dapat mempelajari pemikiran, emosi, dan pendapat masyarakat tentang bagaimana pelayanan publik berubah di Kota Bandar Lampung.

Menurut *Sugiyono (2019)*, penelitian kualitatif bersifat naturalistik, artinya tidak mengganggu situasi alam di mana penelitian itu dilakukan. Para peneliti akan turun ke lapangan untuk melihat, berbicara, dan menulis tentang bagaimana masyarakat menggunakan layanan publik digital di wilayah yang mereka pelajari.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Alasan memilih tempat ini karena merupakan kota yang banyak melakukan perubahan digital dalam pelayanan publiknya, terutama dalam pengelolaan masyarakat, wilayah, dan layanan online seperti Lampung Berjaya dan Laporan Pemerintah Kota. Kota ini memiliki banyak jenis orang dan keterampilan berbeda dalam menggunakan teknologi. Ini menjadikannya tempat yang baik untuk mempelajari bagaimana orang berinteraksi secara *online*.

Penelitian berlangsung selama dua bulan, dimulai dari awal pertama kali melihat sesuatu, hingga selesai mengumpulkan dan mempelajari data.

3.3 Fokus Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan utama: Bagaimana praktik diskresi yang diterapkan oleh pejabat di lapangan dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung.

Fokus penelitian ini yaitu, tipe diskresi yang diterapkan oleh pegawai dalam layanan administrasi kependudukan. Aspek-aspek yang memengaruhi penggunaan diskresi (baik dari dalam maupun luar). Dampak diskresi terhadap mutu layanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Dengan fokus yang ditentukan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan wawasan yang lebih jelas tentang dinamika perilaku birokrat pelaksana di tingkat lokal.

3.4 Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

Mengumpulkan informasi dengan berbicara kepada orang-orang yang menggunakan layanan publik digital di Kota Bandar Lampung dan melihat bagaimana mereka melakukannya, dan dengan bertanya kepada orang-orang yang bekerja di pemerintah daerah dan membantu mereka dengan layanan publik digital.

Menggunakan sumber informasi lain, seperti dokumen resmi pemerintah, laporan tahunan Dinas Komunikasi dan Informatika dan Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung, publikasi ilmiah, jurnal, buku, dan website resmi pemerintah serta lembaga survei nasional seperti BPS dan Kementerian PANRB.

Data dalam penelitian ini bersifat kualitatif, artinya berdasarkan cerita, pendapat, dan perasaan masyarakat. Bagaimana perasaan mereka mengenai layanan publik yang mereka dapatkan secara online dan seberapa terbuka mereka terhadap layanan tersebut.

3.5 Teknik Penentuan Informan

Menggunakan metode yang disebut *purposive sampling*, artinya memilih informan yang mempunyai pendapat mengenai topik yang di pelajari. Alasan memilihnya berdasarkan beberapa kriteria yang menurut akan membantu lebih lanjut tentang topik tersebut. *Miles, Huberman, dan Saldaña (2018)* mengatakan bahwa *purposive sampling* memungkinkan peneliti memilih orang-orang yang benar-benar memahami pokok bahasan penelitian.

Yang melakukan penelitian ini adalah mereka yang memanfaatkan layanan publik digital, seperti pengurusan izin atau pengaduan. Mereka juga berbicara dengan pegawai pemerintah yang bekerja di Dinas Komunikasi dan Informatika, dan mereka yang membantu sistem *e-Government* di wilayah yang lebih kecil. Peneliti tidak mengetahui berapa banyak orang yang harus diwawancarai di awal karena mereka akan berhenti ketika sudah mempunyai informasi yang cukup dan tidak ada hal baru yang muncul.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara utama yaitu observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

1. Menyaksikan secara langsung bagaimana masyarakat menggunakan layanan publik digital di dunia nyata. Para peneliti mengamati dan menuliskan apa yang dilakukan orang-orang, apa yang menghalangi mereka, dan bagaimana mereka bekerja sama selama kebaktian.
2. Peneliti bertanya kepada masyarakat tentang pengalaman, persepsi dan harapan mereka terhadap layanan publik berbasis digital dengan menggunakan panduan yang berisi beberapa pertanyaan namun juga memungkinkan diskusi lebih lanjut. Seberapa mudahkan menggunakan layanan ini. Berapa banyak informasi yang Anda peroleh tentang pemerintah secara online. Seberapa besar Anda mempercayai pemerintah secara online.
3. Pada saat yang sama, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dalam bentuk laporan kebijakan, dokumen resmi pemerintah, dan data statistik yang relevan, seperti indeks kepuasan masyarakat dan laporan kinerja pemerintah daerah.

3.7 Teknik Analisis Data

Metode yang di gunakan adalah model analisis interaktif dari *Miles* dan *Huberman* (1994). Ini memiliki tiga bagian:

1. Mengurangi data agar lebih mudah untuk dikerjakan.
2. Menampilkan data dengan cara berbeda untuk membantu kami memahaminya dengan lebih baik.

3. Membantu kami memahami data dan memeriksa apakah data tersebut benar.

Tahap reduksi data dilakukan dengan cara memilih, memfokuskan dan menyederhanakan data hasil wawancara dan observasi agar sesuai dengan fokus penelitian. Data tersebut ditampilkan dalam sebuah cerita yang menceritakan bagaimana *literasi digital*, *transparansi e-Government*, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik saling berkaitan. Langkah terakhir adalah memahami data, dimana peneliti menjelaskan apa arti data untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Analisis data melibatkan pengulangan langkah yang sama berulang kali, di mana Anda mendapatkan data baru dan kemudian menggunakannya untuk menganalisis data lama. Peneliti dapat mengubah cara mereka mencari pola dalam data mining agar sesuai dengan apa yang mereka pelajari dari penelitiannya.

3.8 Uji Keabsahan Data

Penelitian ini memeriksa kebenaran data dengan menggunakan berbagai cara untuk membandingkan sumber, metode, dan waktu pengumpulan data. *Moleong (2021)* menjelaskan triangulasi adalah metode untuk memeriksa apakah informasi dari berbagai sumber konsisten dan dapat diandalkan.

Peneliti menggunakan metode berbeda untuk memeriksa hasil penelitiannya, seperti berbicara dengan orang, mengamati mereka, dan melihat makalah. Hal ini membuat hasil penelitian mereka lebih dapat diandalkan. Selain itu juga dilakukan *member check* yang artinya peneliti meminta informan untuk menyetujui interpretasi mereka terhadap hasil penelitian. Dengan cara ini, peneliti memastikan bahwa maknanya sama dengan apa yang dipikirkan informan. perlu menggunakan metode ini untuk menjaga hasil kualitatif kita tidak memihak dan akurat.

3.9 Etika Penelitian

Penelitian ini mengikuti kaidah penelitian sosial yang menurut *Creswell (2018)* benar. Peneliti memastikan bahwa tidak ada seorang pun yang dipaksa untuk mengikuti penelitian setelah memberi tahu mereka tentang penelitian tersebut. tidak Mengungkapkan siapa sumbernya, dan hanya menggunakan informasi yang di

peroleh untuk penelitian. Peneliti ingin bersikap adil, mendengarkan apa yang dikatakan orang, dan tidak mengubah data untuk menyenangkan sebagian orang.

Penelitian ini menggunakan *metode detail* untuk memahami bagaimana masyarakat Kota Bandar Lampung menilai kualitas layanan publik digital, dan bagaimana keterampilan serta kepercayaan mereka terhadap pemerintah mempengaruhi pandangan dan perasaan mereka terhadap layanan publik di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2019). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.
- Anggraeni, D., & Puspitasari, D. (2022). The influence of e-government transparency on public trust: Evidence from local government services in Indonesia. *Journal of Public Administration and Governance*, 12(1), 34–49. <https://doi.org/10.5296/jpag.v12i1.19423>
- Bappenas. (2021). *Laporan Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Febrianto, A., & Hidayat, S. (2020). Digital literacy and citizen engagement in e-government services: A case study in Indonesia. *International Journal of Digital Society*, 11(3), 254–263. <https://doi.org/10.20533/ijds.2040.2570.2020.0314>
- Ghozali, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Sosial dan Bisnis* (Edisi 3). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsari, R., & Suryani, A. (2023). Digital transformation and public service quality in local government: A perspective of citizen satisfaction. *Asian Journal of Public Administration*, 45(2), 112–128. <https://doi.org/10.1080/02598272.2023.2234112>
- Indrajit, R. E. (2020). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kementerian Kominfo RI. (2023). *Indeks Literasi Digital Nasional 2023*. Jakarta: Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika.
- Kusumaningrum, N., & Prasetyo, H. (2021). Understanding citizen perceptions of online public service quality: Evidence from e-government applications in Indonesia. *Journal of Indonesian Government and Policy Studies*, 6(2), 75–

89. <https://doi.org/10.24815/jigps.v6i2.22940>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Mulyadi, D. (2022). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Administrasi di Era Digitalisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Nugroho, Y., & Negara, E. S. (2020). Public service innovation and e-government adoption: Challenges in local governments. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 45–61. <https://doi.org/10.31258/jian.16.1.45-61>
- Pratama, A. B. (2023). Evaluating digital transparency for public accountability in Indonesia's local governments. *Governance and Policy Review*, 5(1), 57–73. <https://doi.org/10.47750/gpr.5.1.005>
- Purwanto, E. A., & Wicaksono, B. (2021). *Governansi Digital: Dinamika dan Tantangan Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Rinaldi, Y., & Sitorus, E. (2022). Citizen satisfaction on digital public services: A qualitative study of e-government performance in Lampung. *Lampung Governance Review*, 4(2), 89–104. Retrieved from <https://repository.lampung.ac.id>
- Sari, D. P., & Utami, R. (2020). The role of digital literacy in enhancing the effectiveness of public service delivery. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 7(3), 201–216. <https://doi.org/10.23960/jta.v7i3.201>
- Setiawan, E., & Rahman, A. (2021). Transparency and accountability in local e-government implementation: A case study in Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Indonesia*, 10(1), 17–33. <https://doi.org/10.22146/jip.10221>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.