

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI
KECAMATAN KEDATON KOTA BANDAR LAMPUNG**

(TUGAS UJIAN TENGAH SEMESTER)

Oleh:

METHA WIRA AMANDA

2456041045



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

DAFTAR ISI

COVER	i
DAFTAR ISI	ii
COVER	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.2 Sistematis Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori	7
2.2 Kajian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Pikir	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Lokasi dan Fokus Penelitian	21
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5 Teknik Analisis Data.....	23
3.5 Teknik Keabsahan Data	24
DAFTAR PUSTAKA	26

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik merupakan langkah strategis di tingkat nasional yang bertujuan untuk membangun pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kepentingan masyarakat. Pemerintah Indonesia melalui *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018* mengenai *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)* menekankan perlunya penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan administrasi publik, terutama di tingkat daerah. Digitalisasi diharapkan mampu memperbaiki kualitas layanan publik, mempercepat proses birokrasi, dan meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi serta layanan pemerintah (KemenPANRB, 2023).

Evolusi layanan publik berbasis digital selaras dengan Visi Indonesia Digital 2045 yang dicanangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo), dengan tujuan mendorong pelaksanaan pemerintahan digital yang inklusif serta melibatkan partisipasi luas. Merujuk pada laporan *Kemkominfo (2023)*, indeks literasi digital bagi masyarakat Indonesia mencatat skor 3,65 dari 5,00, yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi telah mencapai tingkat "menengah baik". Namun, masih terdapat kesenjangan antarwilayah, terutama antara kawasan urban dan daerah terpencil. Oleh sebab itu, penerapan digitalisasi layanan publik di tingkat kecamatan menjadi indikator penting dalam menilai seberapa jauh transformasi digital telah memberi dampak langsung bagi kehidupan masyarakat.

Kota Bandar Lampung, sebagai ibu kota Provinsi Lampung, menunjukkan kemajuan dalam pengembangan layanan publik berbasis teknologi. Menurut data *BPS Kota Bandar Lampung (2024)*, populasi lebih dari 1,16 juta jiwa mengalami pertumbuhan digitalisasi yang signifikan, khususnya dalam layanan publik dan administrasi kependudukan. Pemerintah Kota Bandar Lampung telah menghadirkan berbagai inovasi digital seperti *e-Lampung*, *Si-Pelayanan Online*, dan *Lapor Smart City* yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administratif. Salah satu kecamatan yang menjadi pusat perhatian dalam

penerapan sistem ini adalah Kecamatan Kedaton, mengingat posisinya yang strategis di bidang pendidikan, perdagangan, dan pemerintahan.

Layanan publik berbasis digital di Kecamatan Kedaton adalah realisasi dari kebijakan *Smart City* dan SPBE yang diterapkan oleh pemerintah setempat. Pelayanan seperti pembuatan surat keterangan, pengelolaan administrasi kependudukan, izin usaha, dan pengaduan masyarakat kini dilaksanakan melalui platform daring. Namun, efektivitas dan aksesibilitas layanan tersebut masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kesiapan sumber daya manusia dalam aparat pemerintahan (*Rahmawati & Putra, 2023*).

Dwiyanto (2020) menyatakan bahwa kesuksesan layanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang diterapkan, tetapi juga oleh transformasi budaya birokrasi dan partisipasi publik. Aparat pemerintah harus memiliki kemampuan beradaptasi dengan sistem digital, sementara masyarakat perlu memahami cara kerja pelayanan daring untuk menghindari kesenjangan dalam akses. Dalam konteks Kecamatan Kedaton, keberhasilan digitalisasi layanan publik harus dilihat dari segi pelaksanaan kebijakan, kesiapan sumber daya manusia, serta pengalaman pengguna layanan (*user experience*) yang berinteraksi langsung dengan sistem tersebut.

Salah satu tantangan yang sering dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik digital di tingkat kecamatan adalah kesenjangan antara kebijakan dan praktik di lapangan. Berdasarkan pengamatan awal dan laporan dari *Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung (2023)*, masih terdapat banyak kendala teknis seperti masalah jaringan, keterlambatan dalam pembaruan sistem, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Di sisi lain, sebagian masyarakat terutama kelompok lanjut usia atau mereka dengan latar belakang pendidikan rendah masih lebih nyaman dengan cara pelayanan tradisional. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun digitalisasi telah dilaksanakan, perubahan dalam perilaku serta pola interaksi sosial belum sepenuhnya terbentuk.

Kendala lain yang cukup signifikan adalah keterbatasan tenaga kerja di tingkat kecamatan. Karyawan yang bertanggung jawab atas pelayanan publik sering kali belum memiliki kemampuan teknis yang cukup untuk menggunakan sistem digital,

yang berakibat pada proses pelayanan yang lambat atau bahkan kesalahan saat memasukkan data. Menurut *Bungin (2021)*, pelaksanaan kebijakan publik memerlukan kesiapan dari para birokrat, baik dalam hal pengetahuan maupun sikap. Mengabaikan faktor ini dapat menyebabkan munculnya resistensi internal dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam proses digitalisasi.

Selain itu, dari perspektif masyarakat, tidak semua individu memiliki akses yang cukup terhadap internet. Menurut data *BPS Provinsi Lampung (2024)*, tingkat penetrasi internet di rumah tangga di Bandar Lampung baru mencapai 79,3%, berarti masih ada sekitar 20% warga yang belum bisa memanfaatkan layanan berbasis digital dengan optimal. Keadaan ini berisiko menciptakan ketimpangan dalam pelayanan antara mereka yang menguasai teknologi dengan yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital.

Pelayanan publik digital di Kecamatan Kedaton juga memiliki kemampuan besar untuk meningkatkan efisiensi birokrasi. Dengan sistem online, proses pembuatan surat bisa dilakukan dengan lebih cepat, biaya administrasi berkurang, dan transparansi meningkat. Warga dapat memantau status aplikasi mereka secara langsung melalui platform digital tanpa harus berkunjung ke kantor kecamatan. Namun, menurut *Heeks (2020)*, efektivitas *e-government* di negara berkembang seperti Indonesia sangat tergantung pada seberapa baik implementasinya di tingkat lokal. Tanpa infrastruktur yang mendukung dan pelatihan yang cukup, sistem digital mungkin berhenti di tahap formalitas tanpa memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, digitalisasi seharusnya tidak hanya menjadi tanda modernisasi, tetapi juga harus memastikan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Menurut *World Bank (2022)*, transformasi digital dapat meningkatkan kepercayaan publik jika disertai dengan mekanisme pengawasan yang jelas dan sistem umpan balik yang terbuka. Masyarakat harus diberikan kesempatan untuk menilai, memberikan kritik, dan saran terhadap layanan publik digital sehingga prosesnya dapat terus diperbaiki.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Kedaton adalah topik yang menarik untuk

diteliti lebih lanjut. Keberhasilan program ini tidak hanya dilihat dari tersedianya platform digital, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat merasakan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam mendapatkan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk menyelidiki secara mendalam proses implementasi pelayanan publik digital di Kecamatan Kedaton, termasuk faktor-faktor pendukung, tantangan yang dihadapi, serta pandangan masyarakat tentang efektivitas layanan tersebut.

Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini akan menggali pengalaman, persepsi, dan hambatan yang dihadapi baik oleh aparatur pemerintah maupun masyarakat pengguna layanan digital. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman yang utuh mengenai dinamika implementasi kebijakan digital di tingkat kecamatan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sekaligus praktis dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik berbasis digital di daerah, khususnya di Kota Bandar Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi efektivitas implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Kedaton?
3. Bagaimana persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Kedaton?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.
2. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital.

3. Menggambarkan pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Kedaton.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoritis, hasil dari studi ini diharapkan bisa menambah pengetahuan di ranah administrasi publik, terkhusus dalam hal penerapan kebijakan serta inovasi dalam pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi. Penelitian ini menyajikan sumbangan konseptual untuk pemahaman tentang teori implementasi kebijakan publik (*Van Meter dan Van Horn, 1975*) serta penerapannya dalam konteks digitalisasi pelayanan pada tingkat pemerintah daerah. Temuan dari penelitian ini pun dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan teori e-government dan transformasi birokrasi digital di tanah air.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini bisa berfungsi sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung, khususnya untuk Kecamatan Kedaton, dalam memperbaiki sistem serta mekanisme pelayanan publik yang berbasis digital. Melalui temuan ini, diharapkan pemerintah dapat memahami secara langsung tantangan dan kebutuhan masyarakat terkait layanan digital, sehingga perbaikan sistem dapat dilakukan dengan tepat. Selain itu, hasil penelitian juga bakal mendukung para aparatur kecamatan dalam meningkatkan kemampuan serta kapabilitas digital agar pelayanan publik menjadi lebih responsif, efisien, dan akuntabel.

3. Manfaat Akademis

Studi ini juga diharapkan bisa memberikan kelebihan akademis, yaitu sebagai referensi bagi mahasiswa, peneliti, dan akademisi yang memiliki minat dalam mengeksplorasi isu-isu terkait pelayanan publik digital, *e-government*, literasi digital masyarakat, serta inovasi dalam pengelolaan pemerintah daerah. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan akan muncul kajian-kajian lebih lanjut yang lebih dalam dan komparatif di berbagai lokasi, sehingga literatur

ilmiah mengenai transformasi digital dalam sektor publik di Indonesia dapat diperluas.

1.5 Sistematika Penulisan

Studi ini disusun dalam tiga bab utama yang saling berhubungan dengan cara sistematis untuk memudahkan pembaca memahami keseluruhan isi karya ilmiah ini.

1. Bab I membahas pengantar yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini memberikan pandangan umum mengenai konteks penelitian, alasan mengapa penelitian ini penting, dan arah keseluruhan dari penelitian.
2. Bab II merupakan kajian pustaka yang melingkupi teori-teori yang relevan, penelitian sebelumnya, serta kerangka pemikiran yang diadopsi dalam studi ini. Pada bagian ini, konsep-konsep seperti digitalisasi, partisipasi generasi muda, dan teori-teori sosial yang mendasari analisis hubungan antara variabel tersebut dijelaskan dengan rinci. Selain itu, juga disajikan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan topik penelitian ini sebagai landasan untuk memperkuat argumen teoritis.
3. Bab III menyajikan metodologi penelitian yang menjelaskan pendekatan dan metode yang dipakai, lokasi serta waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang diimplementasikan dalam penelitian ini. Bab ini juga memaparkan tipe penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif, serta alasan pemilihan metode tersebut untuk menjawab perumusan masalah penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat serta menjamin kesejahteraan sosial. Dalam era transformasi digital saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia mengalami perubahan yang signifikan, di mana teknologi informasi menjadi instrumen utama dalam mempercepat, mempermudah, dan memperluas akses layanan bagi masyarakat. Pemerintah tidak lagi dipandang sebagai satu-satunya penyedia layanan, tetapi sebagai fasilitator yang memastikan bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi digital.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks ini, digitalisasi menjadi bagian dari upaya pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penerapan sistem pelayanan publik berbasis digital mencerminkan perubahan paradigma dari model pelayanan konvensional ke arah pelayanan modern berbasis teknologi, yang sejalan dengan konsep *e-government*.

Konsep *e-government* secara resmi diatur melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Kebijakan ini menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam mendukung proses pemerintahan, baik dalam penyelenggaraan administrasi internal maupun pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah kemudian memperkuat kebijakan tersebut dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang terpadu,

transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi secara menyeluruh di setiap instansi pemerintah.

Menurut Osborne dan Gaebler (1992), dalam buku *Reinventing Government*, birokrasi modern dituntut untuk bertransformasi menjadi organisasi yang berorientasi hasil dan pelayanan, bukan semata-mata berorientasi pada prosedur. Prinsip inilah yang menjadi dasar pelaksanaan digitalisasi dalam pelayanan publik, karena teknologi memungkinkan pemerintah untuk mempercepat proses, meminimalkan kesalahan, serta mengurangi birokrasi yang berlapis. Digitalisasi juga menjadi sarana untuk memperkuat transparansi dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses administrasi publik.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, digitalisasi telah diterapkan dalam berbagai bentuk inovasi, seperti penggunaan aplikasi pelayanan masyarakat, sistem informasi kependudukan berbasis daring, dan integrasi data antarinstansi. Kecamatan Kedaton di Kota Bandar Lampung merupakan salah satu wilayah yang berupaya menerapkan sistem pelayanan publik berbasis digital sesuai dengan arah kebijakan pemerintah kota dan Kementerian PAN-RB. Pelayanan administrasi seperti pembuatan surat pengantar, izin usaha mikro, dan pengurusan administrasi kependudukan mulai diarahkan melalui sistem digital agar lebih cepat dan efisien.

Menurut Dwiyanto (2018), keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan adanya layanan berbasis digital, diharapkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah menjadi lebih transparan, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan pada akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, serta keadilan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn (1975) dapat digunakan untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan digitalisasi pelayanan publik. Mereka menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh enam variabel penting, yaitu standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik pelaksana, komunikasi antarorganisasi, kondisi sosial-ekonomi,

serta sikap para pelaksana kebijakan. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Kedaton, implementasi kebijakan sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia yang memahami teknologi, sarana prasarana digital yang memadai, serta komunikasi yang efektif antara pemerintah kota, kecamatan, dan masyarakat pengguna layanan.

Edward III (1980) juga memperkuat konsep ini dengan empat faktor utama dalam implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Faktor komunikasi mengacu pada sejauh mana kebijakan digital dapat dipahami dan diterima oleh seluruh aparatur dan masyarakat. Sumber daya meliputi tenaga kerja, dana, dan infrastruktur teknologi yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. Disposisi pelaksana mencerminkan sikap, komitmen, serta motivasi pegawai dalam menjalankan kebijakan digital. Sementara itu, struktur birokrasi menentukan sejauh mana sistem organisasi mampu mendukung perubahan menuju pelayanan berbasis digital.

Teori transformasi digital dalam pemerintahan menjelaskan bahwa penerapan teknologi bukan hanya soal penggunaan alat, tetapi merupakan proses perubahan menyeluruh terhadap pola pikir, struktur organisasi, dan budaya birokrasi. West (2004) menyebut transformasi digital sebagai langkah menuju *digital government*, di mana teknologi digunakan untuk memperkuat tata kelola, memperluas akses, serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan. OECD (2020) juga menegaskan bahwa digitalisasi sektor publik menuntut adanya tiga pilar utama: kepemimpinan digital, infrastruktur dan sistem teknologi, serta kompetensi sumber daya manusia. Tanpa dukungan ketiga hal ini, digitalisasi hanya akan berhenti pada tahap formalitas tanpa menghasilkan perubahan substansial.

Dalam praktik di lapangan, banyak tantangan yang muncul dalam penerapan pelayanan publik digital. Berdasarkan laporan Kemenpan RB (2023), hambatan yang sering muncul di daerah antara lain keterbatasan SDM yang memahami teknologi informasi, infrastruktur jaringan internet yang belum merata, serta resistensi dari sebagian aparatur terhadap perubahan sistem kerja. Hal serupa ditemukan dalam konteks Kecamatan Kedaton, di mana beberapa pegawai masih terbiasa dengan sistem manual, sementara literasi digital masyarakat belum sepenuhnya merata.

Meski demikian, digitalisasi juga membawa peluang besar. Data dari BPS (2024) menunjukkan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik digital mencapai 17% dalam dua tahun terakhir, menunjukkan adanya penerimaan yang lebih baik terhadap sistem berbasis teknologi. Selain itu, digitalisasi juga memperkuat prinsip transparansi karena setiap proses pelayanan dapat terekam dan diawasi secara elektronik, meminimalkan potensi penyimpangan, dan meningkatkan akuntabilitas publik.

Dalam konteks teori pelayanan publik modern, digitalisasi merupakan perwujudan dari konsep *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi, efektivitas, dan orientasi pada hasil. Osborne dan Plastrik (2000) menegaskan bahwa pemerintah yang modern harus berinovasi dengan memanfaatkan teknologi untuk memperbaiki proses pelayanan. Dengan adanya sistem digital, aparatur dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif, sementara masyarakat memperoleh kemudahan akses tanpa dibatasi waktu dan lokasi.

Teori sistem terbuka yang dikembangkan oleh Katz dan Kahn (1978) juga relevan digunakan untuk memahami bagaimana pelayanan publik digital bekerja. Dalam pandangan ini, organisasi pemerintah dianggap sebagai sistem terbuka yang berinteraksi dengan lingkungan eksternal, termasuk masyarakat, teknologi, dan dunia usaha. Keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah, dalam hal ini Kecamatan Kedaton, untuk menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan eksternal dan mengelola umpan balik dari masyarakat. Sistem terbuka memungkinkan adanya perbaikan berkelanjutan melalui evaluasi dan adaptasi terhadap kebutuhan publik.

Selanjutnya, teori inovasi dari Rogers (2003) dalam *Diffusion of Innovations* dapat menjelaskan proses penyebaran dan penerimaan teknologi digital di lingkungan birokrasi. Ia mengemukakan bahwa adopsi inovasi terjadi melalui lima tahap: pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Dalam konteks pelayanan publik digital, aparatur pemerintahan dan masyarakat perlu melewati tahapan tersebut agar sistem digital dapat diterapkan secara optimal. Sosialisasi dan pelatihan menjadi kunci agar pegawai dan masyarakat memiliki pemahaman yang memadai terhadap teknologi yang digunakan.

Dalam tataran empiris, penerapan pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Kedaton mencerminkan upaya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Berdasarkan data dari Dinas Kominfo Kota Bandar Lampung (2024), Kecamatan Kedaton telah menggunakan sistem pelayanan online untuk beberapa jenis administrasi, seperti pembuatan surat domisili, surat pengantar nikah, dan surat izin usaha mikro. Proses ini dilakukan melalui aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan sistem pemerintah kota. Inovasi tersebut diharapkan dapat mempercepat pelayanan sekaligus meningkatkan transparansi dan efisiensi birokrasi di tingkat kecamatan.

Digitalisasi pelayanan publik juga berkaitan erat dengan konsep *smart governance*, yaitu penggunaan teknologi informasi untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Menurut Nam dan Pardo (2011), *smart governance* melibatkan kolaborasi, keterbukaan data, dan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, pelayanan publik digital bukan hanya alat administratif, tetapi juga sarana pemberdayaan masyarakat agar lebih terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dari keseluruhan kajian teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik di Kecamatan Kedaton merupakan bagian dari implementasi kebijakan nasional menuju pemerintahan digital. Penerapannya mencakup aspek kebijakan, organisasi, sumber daya manusia, infrastruktur, serta budaya birokrasi. Teori implementasi kebijakan (Van Meter & Van Horn, Edward III), teori transformasi digital (West, OECD), teori sistem terbuka (Katz & Kahn), serta teori inovasi (Rogers) memberikan kerangka konseptual untuk memahami bagaimana proses digitalisasi pelayanan publik berjalan, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini berupaya menganalisis secara mendalam bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung dijalankan, faktor-faktor apa saja yang mendukung maupun menghambatnya, serta bagaimana respon masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan tersebut. Pemahaman terhadap teori-teori ini menjadi fondasi penting dalam merumuskan strategi penguatan layanan publik berbasis digital di tingkat kecamatan agar lebih inklusif, efisien, dan berkelanjutan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Kajian terhadap penelitian terdahulu berperan penting untuk memberikan landasan ilmiah dan pembeda terhadap penelitian yang sedang dilakukan. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, banyak penelitian sebelumnya menyoroti bagaimana transformasi digital berperan dalam meningkatkan efisiensi birokrasi, transparansi, serta aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada tataran pemerintah pusat atau kabupaten, sementara studi pada level kecamatan seperti Kecamatan Kedaton di Kota Bandar Lampung masih relatif terbatas.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryani dan Rahman (2021) dengan judul *“Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Makassar”* menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam pelayanan publik mampu mempercepat proses administrasi dan mengurangi praktik birokrasi yang berbelit-belit. Namun, penelitian tersebut juga menyoroti hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur teknologi informasi yang belum merata. Hasil penelitian ini menjadi rujukan penting untuk melihat bahwa digitalisasi tidak hanya soal teknologi, tetapi juga kesiapan aparatur dalam mengoperasikan sistem tersebut.

Selanjutnya, penelitian oleh Hidayat dan Lestari (2020) dalam jurnal *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan* dengan topik *“Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0”* menjelaskan bahwa pelayanan publik berbasis digital adalah bagian integral dari reformasi birokrasi yang menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa faktor utama keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan publik adalah adanya komitmen pimpinan instansi, koordinasi antarunit kerja, serta pelibatan masyarakat sebagai pengguna utama layanan digital.

Penelitian oleh Putra et al. (2022) dalam jurnal *Public Administration Review Indonesia* dengan judul *“Efektivitas Pelayanan Berbasis Aplikasi Online di Pemerintah Daerah”* menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi daring seperti sistem perizinan online (OSS) dan pelayanan kependudukan digital dapat

menghemat waktu dan biaya masyarakat. Namun, penelitian ini juga mengungkap bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan tersebut karena keterbatasan literasi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi perlu diiringi dengan edukasi dan pendampingan masyarakat.

Sementara itu, Pratama dan Nuraini (2023) dalam penelitian berjudul *“Tantangan Implementasi Smart Governance di Pemerintah Kota Surabaya”* menyoroti bahwa salah satu kendala utama dalam penerapan pelayanan digital adalah masalah interoperabilitas antar-sistem informasi. Ketidaksinkronan data antara lembaga pemerintah sering kali menyebabkan duplikasi proses dan kebingungan dalam pelayanan. Penelitian ini menegaskan bahwa integrasi data dan sistem informasi menjadi prasyarat penting bagi keberhasilan implementasi pelayanan publik digital.

Penelitian lain oleh Safitri (2021) dalam jurnal *Bureaucratic Innovation Journal* dengan judul *“Peran Digitalisasi terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Kabupaten Sleman”* menemukan bahwa digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat. Namun, peneliti juga menekankan bahwa transformasi digital harus diiringi dengan perubahan budaya organisasi agar pegawai mampu beradaptasi dengan sistem baru dan tidak sekadar mengganti format kerja manual ke digital.

Selanjutnya, Firmansyah (2022) meneliti *“Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Bandung”* yang menunjukkan bahwa penerapan e-office dan sistem informasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP Online) telah membawa dampak positif terhadap efisiensi dan transparansi. Namun, Firmansyah juga menyoroti adanya kesenjangan dalam penggunaan teknologi antara pegawai senior dan pegawai muda. Hal ini menunjukkan pentingnya pelatihan berkelanjutan untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan di kalangan aparatur.

Dalam konteks Provinsi Lampung, penelitian oleh Marlina dan Yusuf (2023) yang berjudul *“Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Kota Bandar Lampung”* menjadi salah satu rujukan penting. Penelitian tersebut mengungkap bahwa Kota Bandar Lampung telah berupaya mengimplementasikan SPBE sesuai dengan arahan Kementerian PANRB, namun

masih terdapat kendala dalam aspek infrastruktur jaringan di tingkat kecamatan. Kecamatan Kedaton disebut sebagai salah satu wilayah dengan potensi besar untuk digitalisasi pelayanan karena memiliki jumlah penduduk padat dan tingkat kebutuhan administrasi publik yang tinggi.

Penelitian lainnya oleh Handayani (2022) dalam jurnal *Transformasi Pelayanan Publik Indonesia* berjudul “*Kesiapan Aparatur dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Daerah*” menjelaskan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kapasitas dan komitmen sumber daya manusia. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa sebagian besar aparatur pemerintah daerah masih membutuhkan pelatihan teknis mengenai penggunaan aplikasi digital, serta peningkatan kesadaran akan pentingnya pelayanan berbasis teknologi.

Selain itu, Rachmawati (2021) dalam jurnal *E-Government Studies* meneliti “*Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Publik Digital di Masa Pandemi COVID-19*”. Ia menemukan bahwa pandemi menjadi momentum percepatan digitalisasi pelayanan publik, terutama dalam layanan administrasi kependudukan, kesehatan, dan pendidikan. Masyarakat mulai beradaptasi dengan sistem daring, namun permasalahan seperti lambatnya respons sistem dan kendala teknis jaringan masih menjadi hambatan utama.

Dari beberapa penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas birokrasi dan kepuasan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada tiga aspek utama, yaitu: **(1)** kesiapan sumber daya manusia aparatur, **(2)** infrastruktur teknologi informasi yang memadai, dan **(3)** partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini memiliki perbedaan mendasar dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya. Jika sebagian besar penelitian menyoroti implementasi e-government pada tataran kota atau kabupaten, penelitian ini berfokus secara spesifik pada tingkat kecamatan, yakni Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung. Fokus pada tingkat kecamatan menjadi penting karena unit ini merupakan garda terdepan pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris terhadap

penguatan implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat mikro pemerintahan daerah.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang memungkinkan peneliti menggali makna, persepsi, dan pengalaman langsung para pelaksana kebijakan serta masyarakat pengguna layanan digital. Pendekatan ini dianggap relevan karena transformasi digital bukan hanya soal infrastruktur teknologi, tetapi juga perubahan perilaku, budaya birokrasi, dan pola interaksi sosial antara pemerintah dan warga.

Dengan demikian, berdasarkan kajian penelitian terdahulu dapat ditegaskan bahwa penelitian ini memiliki urgensi untuk memperluas cakupan pemahaman tentang implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat kecamatan, dengan mengintegrasikan hasil temuan-temuan sebelumnya sebagai acuan konseptual sekaligus pembanding empiris terhadap kondisi nyata di lapangan.

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran merupakan landasan konseptual yang menjelaskan arah, alur berpikir, serta keterkaitan antara konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian. Dalam konteks penelitian ini, kerangka pemikiran berfokus pada bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis digital dijalankan oleh pemerintah di tingkat kecamatan khususnya Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi dan modernisasi tata kelola pemerintahan.

Pelayanan publik berbasis digital adalah bentuk konkret dari penerapan e-government, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses birokrasi, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik (Indrajit, 2020). Secara konseptual, e-government tidak hanya berarti digitalisasi prosedur administratif, melainkan juga transformasi paradigma pelayanan dari model konvensional ke arah yang lebih terbuka, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2018), pelayanan publik merupakan tolok ukur utama keberhasilan birokrasi pemerintah. Dalam era digital, pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas,

sebagaimana tercermin dalam konsep *good governance*. Penerapan sistem digital memungkinkan keterbukaan informasi, efisiensi waktu, serta pengawasan publik terhadap kinerja aparatur. Namun demikian, implementasi teknologi tidak selalu berjalan mulus karena bergantung pada kesiapan organisasi, kemampuan sumber daya manusia, dan kondisi infrastruktur teknologi informasi yang tersedia (Hood, 2021).

Dalam konteks Kecamatan Kedaton, digitalisasi pelayanan publik dapat dilihat sebagai bagian dari upaya mendukung pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE menjadi kerangka nasional dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang terpadu, efisien, dan berbasis data. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan publik digital di Kedaton seharusnya tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan bagian dari integrasi kebijakan nasional hingga ke tingkat kecamatan.

Teori implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh George C. Edwards III (1980) memberikan panduan penting dalam memahami bagaimana kebijakan digitalisasi pelayanan publik dijalankan di lapangan. Menurut Edwards, terdapat empat faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Dalam konteks pelayanan publik digital, komunikasi menjadi aspek penting karena setiap kebijakan harus disosialisasikan secara jelas agar dipahami oleh aparat maupun masyarakat pengguna layanan. Keterbatasan komunikasi sering kali menyebabkan kebijakan tidak diimplementasikan sesuai tujuan awalnya.

Faktor sumber daya juga menjadi penentu utama dalam keberhasilan digitalisasi pelayanan. Ketersediaan infrastruktur jaringan internet, perangkat komputer, dan kemampuan teknis aparatur merupakan prasyarat penting agar sistem digital dapat dioperasikan secara efektif. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai, digitalisasi hanya akan menjadi simbol modernisasi tanpa substansi pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Handayani (2022) yang menyebutkan bahwa rendahnya kapasitas SDM menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan layanan publik digital di beberapa daerah.

Selain itu, faktor disposisi atau sikap pelaksana juga berpengaruh besar terhadap keberhasilan implementasi. Aparatur yang memiliki komitmen dan motivasi tinggi akan lebih terbuka terhadap inovasi dan teknologi baru. Sebaliknya, pegawai yang enggan beradaptasi akan menimbulkan resistensi terhadap perubahan. Dalam banyak kasus, resistensi tersebut disebabkan oleh kebiasaan birokratis yang kaku dan ketakutan akan kesalahan teknis dalam sistem digital. Oleh karena itu, perubahan budaya organisasi menjadi aspek penting dalam membangun tata kelola pelayanan publik digital yang efektif.

Selanjutnya, teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989) juga relevan digunakan untuk memahami penerimaan teknologi digital dalam pelayanan publik. Menurut TAM, penerimaan terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi terhadap manfaat teknologi) dan *perceived ease of use* (persepsi terhadap kemudahan penggunaan teknologi). Dalam konteks pelayanan publik di Kecamatan Kedaton, keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada sejauh mana aparatur dan masyarakat merasa bahwa sistem tersebut bermanfaat dan mudah digunakan. Jika sistem digital dianggap rumit atau tidak efisien, maka tingkat penerimaan dan penggunaannya akan rendah.

Selain teori implementasi dan penerimaan teknologi, penelitian ini juga menggunakan pendekatan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett Rogers (2003). Rogers menjelaskan bahwa proses adopsi inovasi terjadi melalui lima tahapan: pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Dalam pelayanan publik berbasis digital, inovasi teknologi akan diterima apabila melalui proses sosialisasi yang efektif, demonstrasi manfaat yang jelas, serta dukungan dari tokoh-tokoh kunci di lingkungan pemerintahan dan masyarakat. Kecamatan Kedaton dapat dijadikan model bagaimana inovasi digital disebarkan melalui dukungan pemerintah kota, perangkat kelurahan, hingga partisipasi masyarakat lokal.

Konsep *good governance* juga menjadi kerangka teoritis utama dalam penelitian ini. Menurut UNDP (1997), *good governance* mencakup prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan supremasi hukum. Dalam pelayanan publik digital, prinsip-prinsip tersebut diwujudkan melalui sistem

yang memungkinkan masyarakat memantau proses pelayanan, mengajukan keluhan secara daring, dan memperoleh informasi secara terbuka. Dengan kata lain, digitalisasi tidak hanya mempercepat pelayanan tetapi juga memperkuat kontrol sosial masyarakat terhadap birokrasi.

Sementara itu, pendekatan *New Public Service (NPS)* yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt (2003) memberikan perspektif baru bahwa pelayanan publik tidak semata-mata berorientasi pada efisiensi administratif, melainkan juga pada nilai-nilai demokrasi, kolaborasi, dan kepentingan warga negara. Dalam kerangka NPS, digitalisasi pelayanan publik harus dipandang sebagai sarana memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, bukan sekadar alat otomatisasi pelayanan. Artinya, keberhasilan implementasi sistem digital di Kecamatan Kedaton tidak hanya diukur dari cepatnya proses administrasi, tetapi juga dari meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik.

Selain aspek teori kebijakan dan teknologi, kerangka pemikiran ini juga mempertimbangkan dimensi **sosiologis** dan kultural dalam implementasi pelayanan publik. Menurut Soetomo (2019), keberhasilan program pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh kebijakan formal, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat dalam menerima perubahan. Dalam masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah, kebijakan digitalisasi perlu diimbangi dengan edukasi dan pendampingan. Hal ini relevan dengan kondisi di beberapa kelurahan di Kecamatan Kedaton yang masih mengalami kesenjangan literasi digital.

Penelitian ini juga menempatkan konsep pelayanan publik adaptif sebagai dasar analisis. Pelayanan adaptif mengacu pada kemampuan pemerintah dalam menyesuaikan kebijakan dan sistem dengan kebutuhan serta dinamika masyarakat (Osborne, 2018). Dalam konteks pelayanan digital, adaptivitas terlihat dari kemampuan pemerintah menyesuaikan fitur aplikasi, menambah layanan baru, serta merespons keluhan masyarakat secara cepat melalui platform digital.

Secara konseptual, kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan melalui hubungan antara variabel-variabel utama. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *implementasi pelayanan publik berbasis digital*, yang mencakup aspek kebijakan, infrastruktur teknologi, dan sumber daya manusia. Variabel dependen adalah *kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kedaton*, yang

diukur melalui indikator kecepatan, ketepatan, keterbukaan, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan. Hubungan antara kedua variabel tersebut dimediasi oleh faktor partisipasi masyarakat dan dukungan kelembagaan pemerintah daerah.

Dengan demikian, secara teoritis penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan bentuk implementasi kebijakan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal organisasi. Faktor internal meliputi struktur organisasi, komitmen pimpinan, dan kapasitas aparatur, sedangkan faktor eksternal meliputi dukungan masyarakat, regulasi pemerintah, serta perkembangan teknologi. Interaksi antar-faktor tersebut menentukan sejauh mana implementasi pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan efektif di tingkat kecamatan.

Kerangka pemikiran ini juga memosisikan Kecamatan Kedaton sebagai contoh mikro dari pelaksanaan kebijakan nasional tentang SPBE. Penelitian ini berupaya mengungkap sejauh mana kebijakan nasional diterjemahkan dalam praktik pelayanan publik di tingkat paling dekat dengan masyarakat, serta bagaimana aparatur menghadapi kendala teknis dan sosial dalam proses transformasi digital.

Berdasarkan teori-teori yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat dirumuskan alur berpikir penelitian ini sebagai berikut: kebijakan pelayanan publik berbasis digital (implementasi SPBE) → kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi → proses implementasi di tingkat kecamatan → respons masyarakat sebagai pengguna layanan → efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Alur berpikir ini menggambarkan hubungan kausal yang menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kebijakan formal, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dan masyarakat beradaptasi terhadap perubahan.

Dengan landasan teori implementasi kebijakan, teori penerimaan teknologi, serta prinsip good governance, penelitian ini berupaya menjelaskan secara komprehensif bagaimana digitalisasi pelayanan publik diterapkan di Kecamatan Kedaton, apa saja faktor pendukung dan penghambatnya, serta bagaimana dampaknya terhadap kepuasan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses, dinamika, serta makna dari implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini menitikberatkan pada eksplorasi fenomena sosial yang kompleks, yang tidak dapat dijelaskan hanya dengan angka atau data statistik, melainkan melalui pemahaman terhadap pengalaman, persepsi, dan interaksi para pelaku di lapangan (Creswell, 2018).

Menurut Moleong (2021), penelitian kualitatif deskriptif berfokus pada penjelasan mendalam tentang fenomena sosial dengan memanfaatkan kata-kata, tindakan, dan dokumen sebagai sumber utama data. Tujuan dari pendekatan ini bukan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menggambarkan realitas sosial sebagaimana adanya serta memberikan pemaknaan terhadap peristiwa yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, realitas yang dimaksud adalah bagaimana aparatur pemerintahan kecamatan menerapkan sistem pelayanan berbasis digital dan bagaimana masyarakat merespons perubahan tersebut.

Pemilihan pendekatan kualitatif juga relevan karena penelitian ini berupaya menggali persepsi, tantangan, dan strategi adaptasi aparatur dalam menghadapi digitalisasi pelayanan publik. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam mengamati proses pelaksanaan kebijakan, memahami konteks sosial, dan menafsirkan makna di balik tindakan dan kebijakan aparatur. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi pelayanan digital dari perspektif empiris dan kontekstual.

Pendekatan deskriptif juga memungkinkan peneliti menggambarkan hubungan antar-faktor dalam implementasi kebijakan tanpa harus melakukan manipulasi variabel. Dalam hal ini, peneliti mengamati fenomena implementasi pelayanan digital sebagaimana adanya, kemudian mendeskripsikan temuan berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Sejalan dengan pandangan Sugiyono (2022), penelitian kualitatif deskriptif bersifat fleksibel dan kontekstual, artinya proses penelitian dapat menyesuaikan dinamika lapangan serta memungkinkan peneliti berinteraksi langsung dengan subjek penelitian untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Oleh karena itu, pendekatan ini dianggap paling sesuai untuk menjawab rumusan masalah tentang bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis digital dilaksanakan dan faktor apa saja yang memengaruhinya di Kecamatan Kedaton.

3.2 Lokasi dan Fokus Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis. Pertama, Kecamatan Kedaton merupakan salah satu wilayah administratif dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di Kota Bandar Lampung, sehingga aktivitas pelayanan publik di wilayah ini sangat tinggi dan beragam. Kedua, Kedaton menjadi salah satu kecamatan yang telah mulai menerapkan sistem pelayanan publik berbasis digital dalam beberapa sektor, seperti administrasi kependudukan, pelayanan perizinan, dan pengaduan masyarakat melalui aplikasi daring yang terintegrasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung.

Selain itu, Kedaton juga menjadi kawasan yang mewakili karakteristik masyarakat perkotaan dengan tingkat literasi digital yang bervariasi, sehingga memberikan gambaran yang kaya mengenai tantangan implementasi pelayanan digital di tingkat kecamatan. Pemilihan lokasi ini juga mempertimbangkan aksesibilitas bagi peneliti untuk melakukan observasi langsung dan wawancara mendalam dengan aparatur serta masyarakat penerima layanan.

Waktu penelitian dilaksanakan selama dua bulan, dimulai dari September hingga Oktober 2025, dengan pembagian tahap sebagai berikut:

1. Tahap persiapan: pengumpulan literatur, penyusunan instrumen wawancara, dan perizinan penelitian ke instansi terkait.
2. Tahap pengumpulan data lapangan: meliputi observasi terhadap aktivitas pelayanan digital di kantor kecamatan, wawancara dengan aparatur dan masyarakat, serta dokumentasi kebijakan dan sistem aplikasi yang digunakan.

3. Tahap analisis dan penyusunan hasil penelitian : peneliti melakukan proses reduksi, interpretasi, serta penyusunan laporan hasil penelitian secara sistematis.

Dengan rentang waktu tersebut, peneliti berupaya untuk memperoleh data yang akurat, valid, dan mencerminkan kondisi nyata implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Kedaton.

3.3 Jenis dan Sumbee Data

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

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari sumber utama melalui wawancara mendalam dengan para informan, observasi lapangan, dan dokumentasi langsung terhadap aktivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedaton. Informan penelitian meliputi Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi Pelayanan, staf administrasi, serta masyarakat pengguna layanan digital.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi pemerintah, seperti laporan implementasi SPBE, profil Kecamatan Kedaton, peraturan daerah, artikel ilmiah, buku, jurnal, serta publikasi media resmi yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandar Lampung.

Menurut Bungin (2020), kombinasi antara data primer dan sekunder penting untuk memperkuat validitas penelitian karena dapat saling melengkapi antara fakta empiris di lapangan dan informasi teoretis dari literatur.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk memahami proses pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital secara langsung. Peneliti mengamati aktivitas aparatur saat

memberikan pelayanan kepada masyarakat, penggunaan perangkat digital, serta interaksi masyarakat dengan sistem online. Menurut Spradley (2016), observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan secara partisipatif agar peneliti memahami konteks sosial dan budaya organisasi yang sedang diteliti.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan aparaturnya dan masyarakat menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur. Bentuk wawancara ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang luas sekaligus mendalam, dengan tetap memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan pandangan dan pengalaman mereka secara bebas. Proses wawancara dilakukan dengan izin resmi dari instansi terkait, dan setiap informan diberikan hak privasi serta kerahasiaan data.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tertulis dan visual yang mendukung hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang dikaji meliputi regulasi SPBE, SOP pelayanan digital, laporan kegiatan kecamatan, serta tangkapan layar (screenshot) dari aplikasi atau sistem pelayanan online.

Ketiga teknik ini digunakan secara triangulatif untuk memastikan bahwa data yang diperoleh saling mendukung dan memberikan gambaran yang utuh mengenai implementasi pelayanan publik digital di Kecamatan Kedaton.

3.5 Teknik Analisis Data

Instrumen dalam penelitian kuantitatif berfungsi sebagai sarana untuk menilai Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini, peneliti menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar relevan dengan fokus penelitian. Informasi yang tidak relevan akan dieliminasi, sementara data penting diberi kode tematik untuk mempermudah proses kategorisasi.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk naratif deskriptif, tabel ringkas, atau peta konsep untuk menunjukkan pola, hubungan, dan kecenderungan yang muncul dari hasil lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Pada tahap ini, peneliti menginterpretasikan data yang telah disajikan dan menarik makna berdasarkan teori, temuan lapangan, serta hasil penelitian terdahulu. Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan data tambahan selama proses analisis.

Metode ini dianggap sesuai karena mampu menjelaskan fenomena sosial secara sistematis serta memungkinkan peneliti mengungkap makna di balik perilaku dan kebijakan yang diamati.

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, perpanjangan keikutsertaan, dan diskusi sejawat.

1. Triangulasi

Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan, hasil observasi langsung, dan dokumen pendukung. Menurut Patton (2015), triangulasi sumber dan metode dapat meningkatkan keabsahan data karena temuan tidak bergantung pada satu sumber saja.

2. Perpanjangan Keikutsertaan

Peneliti memperpanjang waktu observasi dan wawancara agar dapat memahami konteks sosial secara lebih mendalam. Dengan cara ini, peneliti dapat membedakan informasi yang bersifat situasional dengan data yang benar-benar representatif.

3. Diskusi Sejawat (*Peer Debriefing*)

Diskusi dilakukan dengan dosen pembimbing atau rekan peneliti lainnya untuk memperoleh masukan, klarifikasi, dan konfirmasi terhadap temuan penelitian.

Melalui tiga teknik ini, diharapkan hasil penelitian memiliki kredibilitas tinggi dan mampu menggambarkan realitas implementasi pelayanan publik berbasis digital secara objektif dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arifianto, S., & Setiawan, R. (2022). "Implementasi Smart Governance dalam Pelayanan Publik Digital di Pemerintah Daerah." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 145–160.
- Basuki, Y. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik Era Digitalisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bungin, B. (2020). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). California: Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitriani, D., & Nuraini, R. (2021). "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0." *Jurnal Transformasi Administrasi*, 8(3), 210–225.
- Handyaningrat, S. (2019). *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Harsono, A., & Putra, M. (2023). "Efektivitas Penerapan Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Kota." *Jurnal Kebijakan Publik dan Birokrasi Digital*, 5(1), 45–60.
- Keban, Y. T. (2018). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mustopa, M., & Rahayu, N. (2020). "E-Government dan Inovasi Pelayanan Publik di Era Digitalisasi." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Indonesia*, 5(2), 133–148.
- Nasution, Z. (2022). *Birokrasi Digital: Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Nugroho, R. (2018). *Public Policy: Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Pradana, E., & Sari, T. (2021). “Inovasi Digital dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah.” *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 6(4), 278–293.
- Rasyid, M. (2023). *Governansi Digital: Reformasi Pelayanan Publik di Era Transformasi Teknologi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Saputra, H., & Wulandari, P. (2020). “Analisis Faktor Penghambat Implementasi E-Government di Tingkat Kecamatan.” *Jurnal Birokrasi dan Pelayanan Publik*, 7(2), 89–104.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafrudin, A. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. Malang: UB Press.