

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK
DI DINAS DUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

(TUGAS ULANGAN TENGAH SEMESTER)

Oleh:

MUHAMMAD ALFARABI

2456041036



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

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan inilah yang dilakukan pemerintah untuk membantu masyarakat. Kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik menunjukkan seberapa baik pemerintah mengikuti aturan tata kelola pemerintahan yang baik saat ini. Ketika pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah dapat membahagiakan masyarakat, mudah dan adil sebagaimana masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut (*Dwiyanto, 2021*).

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi penting bagi masyarakat, terutama dalam membantu masyarakat mendapatkan Kartu Tanda Penduduk elektronik (*KTP-el*). *KTP-el* merupakan nomor khusus yang dimiliki setiap orang di Indonesia. Ini membantu mereka mendapatkan hal-hal seperti sekolah, dokter, uang, dan hukum. Artinya layanan *e-KTP* penting dan dibutuhkan untuk pengelolaan kependudukan dan menjadikan data kependudukan di Indonesia lebih baik (*Kementerian Dalam Negeri, 2023*).

Pemerintah Indonesia telah berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi elektronik sejak tahun 2013. Salah satu caranya adalah dengan menawarkan layanan yang memudahkan pencatatan kelahiran dan kematian secara elektronik. Layanan ini menunjukkan bahwa pemerintah mengubah peraturan dan sistemnya untuk lebih menggunakan alat digital. Aturannya adalah kita perlu menggunakan satu data nasional yang benar, terkini, dan terhubung untuk administrasi kependudukan. Sistem *e-KTP* bertujuan untuk menjadikan pelayanan pemerintah lebih efisien dan terpercaya dengan menggunakan sarana elektronik (*Pratama, 2022*).

Ide layanan pembuatan *e-KTP* memang bagus, namun sulit dilakukan di tempat lain. Ada banyak masalah dengan teknologi, orang-orang yang mengerjakannya, dan cara pandang masyarakat terhadapnya. Beberapa orang di Kota Bandar Lampung dan tempat lain tidak puas dengan cara kerja yang ada. Mereka mengatakan bahwa segala sesuatunya memakan waktu lama, terlalu banyak orang yang menunggu, layanan yang diberikan tidak sama untuk semua orang, dan mereka tidak tahu kapan atau bagaimana cara mengajukan *e-KTP*. Masyarakat menginginkan pelayanan yang sempurna, namun sering kali mereka mendapatkan pelayanan yang tidak sempurna. Hal ini membuat mereka tidak bahagia dan tidak puas. (Rinaldi & Sitorus, 2022)

Kota Bandar Lampung sebagai ibu kota Provinsi Lampung mempunyai jumlah penduduk yang cukup padat. Kota Bandar Lampung berpenduduk sekitar 1,2 juta jiwa pada tahun 2024. Kota ini memiliki 20 wilayah kecil yang disebut kelurahan dan 126 wilayah kecil yang disebut kelurahan. Jumlah penduduk kota ini sekitar 1,2 juta jiwa pada tahun 2024. Bandar Lampung merupakan kota yang banyak penduduknya berpindah-pindah dan tinggal disana. Perlu pelayanan publik yang cepat, benar, dan mudah digunakan. Kota Bandar Lampung memiliki layanan bernama Dukcapil yang membantu masyarakat mendapatkan dokumen yang membuktikan siapa dirinya dan dapat digunakan untuk banyak hal.

Teori *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik bergantung pada seberapa cepat layanan tersebut, seberapa dapat diandalkan, seberapa penuh perhatiannya, seberapa pedulinya, dan seberapa baik penampilannya. Pelayanan Dukcapil bergantung pada seberapa baik petugas dapat melakukan pekerjaannya tepat waktu dan benar, seberapa cepat mereka dapat membantu masyarakat, bagaimana mereka dapat melindungi informasi masyarakat dan membuat mereka merasa aman, bagaimana mereka dapat memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat, dan bagaimana mereka dapat menyediakan tempat dan alat yang baik untuk digunakan oleh masyarakat.

Penyelenggaraan layanan *e-KTP* tidak lepas dari pengembangan literasi digital masyarakat dan penerapan sistem *e-Government* yang diterapkan oleh pemerintah daerah. Masyarakat bisa memanfaatkan teknologi untuk mendapatkan pelayanan publik, namun mereka perlu mengetahui cara melakukannya dengan baik. Inilah yang disebut dengan literasi digital. Semakin tinggi tingkat literasi digital masyarakat, maka semakin besar pula kemungkinan mereka menerima layanan secara cepat dan tepat melalui sistem digital. Sistem *e-Government* lebih terbuka dan jujur, sehingga masyarakat lebih bertanggung jawab dan kecil kemungkinannya untuk berbuat curang atau menyalahgunakan sistem (Anggraeni & Puspitasari, 2022).

Sebagian masyarakat Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung belum mengetahui cara menggunakan sistem antrian online maupun formulir digital yang diberikan kepada mereka. Beberapa orang masih pergi ke kantor pelayanan tanpa membuat janji secara online sehingga membuat antrean menjadi lebih panjang. Petugas pelayanan kurang memiliki teknologi dan akses internet sehingga menyulitkan mereka dalam memasukkan data *e-KTP*. Sistem digital belum sepenuhnya efektif karena masyarakat dan fasilitas belum siap.

Ombudsman RI dalam laporannya tahun 2023 menyebutkan, sektor administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang paling banyak dikeluhkan masyarakat. Keluhan utama adalah mengenai waktu pelayanan yang lama dan pelayanan yang tidak adil. Kondisi ini memperkuat urgensi perlunya evaluasi mendalam terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di daerah, khususnya proses pembuatan *e-KTP*.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Kusumaningrum dan Prasetyo (2021) menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di beberapa kota di Indonesia masih cukup memuaskan, artinya masih ada ruang perbaikan pada aspek efisiensi dan komunikasi publik. Kajian yang dilakukan Febrianto dan Hidayat (2020) menunjukkan bahwa masyarakat yang pandai memanfaatkan alat digital akan lebih cepat mendapatkan pelayanan publik,

seperti melakukan pendaftaran kependudukan karena bisa melakukannya sendiri dan tidak perlu meminta bantuan petugas.

Keberhasilan pelayanan pembuatan *KTP* elektronik bergantung pada banyak faktor, tidak hanya peraturan dan perlengkapan pemerintah saja. Aturan dan perangkat pemerintah belum cukup untuk mensukseskan pelayanan *KTP* elektronik. Kualitas orang yang bekerja dan menggunakan layanan ini juga penting. Kualitas masyarakat yang bekerja dan menggunakan layanan mempengaruhi keberhasilan layanan *KTP* elektronik. Peraturan dan perlengkapan pemerintah hanyalah satu bagian dari gambaran tersebut. Ketika pemerintah memberikan pelayanan yang baik, masyarakat akan lebih mempercayai pemerintah, pemerintah akan terlihat lebih sah, dan masyarakat akan ingin membantu pemerintah melakukan perubahan ke arah yang lebih baik.

Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung merupakan instansi teknis yang mempunyai tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan prima yang memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri. Pemerintah daerah menggunakan teknologi untuk meningkatkan layanan mereka, seperti sistem antrian digital, pendaftaran online, dan pusat panggilan pengaduan. Hal ini mereka lakukan agar layanannya lebih efisien dan membangun kepercayaan masyarakat. Inovasi ini akan berjalan baik jika petugas menjalankan tugasnya dengan baik dan masyarakat dapat memanfaatkan sistem digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan pembuatan *KTP* elektronik di Dukcapil Kota Bandar Lampung dilakukan. Hal ini mempertimbangkan empat faktor: seberapa cepat mereka, seberapa dapat diandalkannya mereka, seberapa jelas mereka, dan seberapa senang pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan bagaimana layanan administrasi kependudukan bekerja di era digital, dan untuk menyarankan cara bagi pemerintah daerah untuk menjadikannya lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan *KTP* elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung?
2. Apa saja faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan *KTP* elektronik?
3. Bagaimana upaya Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pembuatan *KTP* elektronik di era digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan *KTP elektronik* di Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.
3. Untuk menjelaskan upaya peningkatan pelayanan publik melalui digitalisasi dan inovasi pelayanan di lingkungan Dukcapil Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* di tingkat daerah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan akademik dalam memahami konsep kualitas pelayanan publik di era digital.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung untuk meningkatkan mutu pelayanan pembuatan *KTP* elektronik, baik dari aspek kecepatan, transparansi, maupun

kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan literasi digital masyarakat dan kapasitas aparatur pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan karya ilmiah ini disusun sebagai berikut:

1. Bab I berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.
2. Bab II berisi kajian pustaka yang terdiri atas landasan teori tentang kualitas pelayanan publik, teori administrasi kependudukan, konsep pelayanan digital, serta penelitian terdahulu dan kerangka berpikir.
3. Bab III menjelaskan metode penelitian yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian, fokus penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber dan jenis data, teknik penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta etika penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Konsep Pelayanan Publik

Aktivitas pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa publik. *Dwiyanto (2018)* menjelaskan bahwa pelayanan publik melibatkan sejumlah tindakan dari birokrasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga, sebagai wujud tanggung jawab pemerintah terhadap kesejahteraan rakyat. Di level pemerintahan daerah, pelayanan publik mencakup berbagai sektor seperti administrasi kependudukan, perizinan, kesehatan, dan pendidikan.

Sementara itu, *Sinambela (2019)* menyatakan bahwa pelayanan publik terdiri dari jasa yang diberikan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta yang bertindak atas nama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bersifat umum. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui layanan yang mudah diakses, cepat, tepat, dan terjangkau.

Dalam pandangan kebijakan publik, *Pasolong (2020)* menjelaskan bahwa terdapat tiga komponen penting dalam pelayanan publik, yaitu: (1) penyelenggara yaitu pemerintah, (2) penerima layanan yang merupakan masyarakat, dan (3) standar layanan yang menjadi acuan untuk menilai keberhasilan pelayanan. Indonesia mengatur standar pelayanan publik melalui *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik* yang menegaskan kewajiban setiap instansi pemerintah untuk merumuskan dan menerapkan standar pelayanan sebagai bentuk komitmen terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik harus berlandaskan prinsip *good governance*, yang mencakup akuntabilitas, transparansi, efisiensi, efektivitas,

dan partisipasi masyarakat (UNDP, 2018). Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten, layanan publik dapat berjalan dengan baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik yang berkualitas juga bergantung pada profesionalisme aparat. *Thoha (2020)* menyatakan bahwa aparat negara berperan dalam melaksanakan kebijakan publik dan memiliki kewenangan serta tanggung jawab untuk mengatur, mengelola, dan memberikan layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kompetensi dan etika aparat sangat penting untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dari pelayanan publik menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi masyarakat. *Tjiptono (2019)* berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah sejauh mana harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima sesuai. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau lebih baik dari ekspektasi masyarakat, maka pelayanan tersebut layak disebut berkualitas.

Gronroos (2016) menambahkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari dua aspek, yakni kualitas teknis yang berfokus pada hasil yang diperoleh oleh masyarakat dan kualitas fungsional yang berhubungan dengan proses penyampaian layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kedua aspek ini harus berkesinambungan agar masyarakat merasa puas tidak hanya dengan hasil tetapi juga dengan proses yang dilalui.

Model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh *Parasuraman, Zeithaml*, dan *Berry (1988)* merupakan kerangka teori yang paling banyak dipakai untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Model ini memiliki lima dimensi utama, yaitu:

1. Keandalan: kemampuan dalam memberikan layanan secara konsisten dan tepat sesuai komitmen.
2. Daya tanggap: kesediaan staff untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan secara cepat.

3. Jaminan: kemampuan aparat dalam memberikan rasa aman dan meyakinkan masyarakat.
4. Empati: perhatian pribadi serta pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat.
5. Bukti fisik: fasilitas, sarana, dan penampilan fisik dari lembaga penyedia layanan.

Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), kelima dimensi ini berfungsi sebagai indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan pembuatan *KTP* elektronik. Sebagai contoh, *reliability* tercermin dalam ketepatan waktu penerbitan *KTP*; *responsiveness* terlihat dari seberapa cepat petugas menanggapi keluhan masyarakat; *assurance* berhubungan dengan keamanan informasi pribadi; *empathy* berkaitan dengan sikap ramah dan komunikatif dari petugas; sedangkan *tangibles* berhubungan dengan adanya fasilitas pelayanan, seperti ruang tunggu, komputer, dan sistem antrean digital.

Sebuah penelitian oleh *Rahardjo* dan *Widodo* di tahun 2020 menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia dan sistem informasi pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan. Jika pegawai memiliki kemampuan yang baik dan sistem pelayanan terintegrasi dengan optimal, maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Selain itu, laporan dari *Ombudsman Republik Indonesia* pada tahun 2023 menyebutkan bahwa masih ada keluhan tentang lamanya proses penerbitan *KTP* elektronik dan kurangnya kejelasan informasi di beberapa lokasi. Ini menandakan pentingnya peningkatan dalam manajemen pelayanan serta transparansi dalam penyampaian informasi publik, agar kualitas layanan naik dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dapat terjaga dengan baik.

2.1.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang memiliki peran yang sangat penting karena

berhubungan dengan identitas resmi warga negara. Menurut *Kementerian Dalam Negeri* pada tahun 2021, administrasi kependudukan terdiri dari serangkaian kegiatan penataan dan pemrosesan dalam penerbitan dokumen serta pengelolaan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan.

Pembuatan *KTP* elektronik (*e-KTP*) adalah pelaksanaan kebijakan nasional berbasis digital yang bertujuan untuk memberikan identitas tunggal kepada setiap warga negara. Berdasarkan *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019*, *e-KTP* berfungsi sebagai bukti identitas resmi yang terhubung dengan sistem data kependudukan nasional, dan menjadi dasar untuk berbagai pelayanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan perbankan.

Di tingkat daerah, Dinas Dukcapil bertanggung jawab langsung dalam menyediakan pelayanan pembuatan *e-KTP*. Proses ini mencakup langkah-langkah perekaman data biometrik (foto, sidik jari, iris mata), verifikasi, validasi data, hingga pencetakan kartu. Berdasarkan evaluasi *Kementerian PAN-RB tahun 2022*, beberapa daerah masih menghadapi masalah seperti kurangnya peralatan, koneksi yang tidak stabil, serta kekurangan tenaga operator, yang berdampak pada keterlambatan dalam penerbitan *KTP*.

Selain itu, disiplin pegawai dan manajemen antrean juga memengaruhi efektivitas pelayanan. Masyarakat sering mengalami waktu tunggu yang panjang karena tingginya jumlah pemohon, terutama menjelang tahun politik atau saat pendaftaran sekolah. Dalam hal ini, penting bagi pemerintah daerah untuk memperkuat kemampuan pelayanan dengan meningkatkan sistem antrean elektronik dan kolaborasi lintas sektor.

Sebagaimana disebutkan oleh *Wahyudi pada tahun 2021*, keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya diukur dari cepatnya penerbitan dokumen, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat mendapatkan kepastian, kemudahan, dan rasa keadilan dalam proses tersebut. Pelayanan yang baik akan membangun kepercayaan publik, sementara pelayanan yang lambat dan tidak transparan dapat menurunkan legitimasi pemerintah.

Oleh karena itu, layanan pembuatan *e-KTP* di Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung perlu terus ditingkatkan melalui pengoptimalan sistem digital, peningkatan kemampuan pegawai, dan pengawasan yang lebih ketat atas prosedur pelayanan agar dapat memberikan layanan publik yang berkualitas, efisien, dan adil bagi seluruh masyarakat

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya memainkan peran penting dalam membangun landasan teoritis dan memperkuat bidang penelitian ini. Tinjauan literatur terkait kualitas layanan publik, budaya digital, dan transparansi *e-Government* menunjukkan bahwa transformasi layanan publik ke sistem digital telah membawa perubahan signifikan pada pengalaman masyarakat, terutama dalam konteks kemudahan, transparansi informasi, dan kepuasan layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Rosalia (2022) dalam artikel berjudul *Effectiveness of E-Government in Service Performance to Citizens* menunjukkan bahwa keberhasilan *e-Government* ditentukan oleh tiga faktor utama yaitu kualitas informasi, transparansi dan kemudahan akses layanan digital.

Melalui survei terhadap 384 orang di beberapa kota besar di Indonesia, penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi dan transparansi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan publik digital. Temuan-temuan ini menyoroti bahwa layanan digital tidak hanya menyediakan teknologi, namun juga merupakan cara bagi pemerintah untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui informasi yang akurat, terbuka, dan dapat diakses.

Selain itu, Ramadhan dan Pribadi (2024), dalam penelitiannya yang berjudul *Membangun Kepuasan Masyarakat dengan Layanan E-Government: Studi Kasus Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAMK)*, meneliti hubungan antara literasi digital dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis sistem informasi kependudukan. Penelitian sebelumnya memainkan peran penting dalam membangun landasan teoritis dan memperkuat bidang penelitian ini.

Tinjauan literatur terkait kualitas layanan publik, budaya digital, dan transparansi *e-Government* menunjukkan bahwa transformasi layanan publik ke sistem digital telah membawa perubahan signifikan pada pengalaman masyarakat, terutama dalam konteks kemudahan, transparansi informasi, dan kepuasan layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Rosalia (2022) dalam artikel berjudul *Effectiveness of E-Government in Service Performance to Citizens* menunjukkan bahwa keberhasilan *e-Government* ditentukan oleh tiga faktor utama yaitu kualitas informasi, transparansi dan kemudahan akses layanan digital. Melalui survei terhadap 384 orang di beberapa kota besar di Indonesia, penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi dan transparansi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan publik digital.

Temuan-temuan ini menyoroti bahwa layanan digital tidak hanya menyediakan teknologi, namun juga merupakan cara bagi pemerintah untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui informasi yang akurat, terbuka, dan dapat diakses. Selain itu, Ramadhan dan Pribadi (2024), dalam penelitiannya yang berjudul *Membangun Kepuasan Masyarakat dengan Layanan E-Government: Studi Kasus Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAMK)*, meneliti hubungan antara literasi digital dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis sistem informasi kependudukan

Dengan menggunakan analisis model persamaan struktural (SEM), mereka menemukan bahwa tingkat literasi digital masyarakat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan mereka dalam memahami, menggunakan, dan mengevaluasi kualitas layanan digital yang disediakan oleh pemerintah. Artinya masyarakat dengan literasi digital yang tinggi dengan mudah mengadopsi dan menggunakan layanan publik elektronik seperti *e-KTP*, aplikasi Dukcapil dan layanan *e-Government* lainnya. Kajian Maulan dan Fitriani (2025) bertajuk *E-Government dan Kepercayaan Masyarakat: Menelaah Dampak Transparansi Digital Terhadap Partisipasi Warga Negara di Asia Tenggara* menemukan bahwa transparansi digital mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kajian ini juga menjelaskan bahwa kepercayaan masyarakat menjadi landasan penting dalam meningkatkan partisipasi warga. Namun kesenjangan digital menjadi hambatan terbesar dalam menyeimbangkan manfaat e-Government, karena tidak semua orang mempunyai kemampuan mengakses atau menggunakan teknologi dengan baik. Hasil penelitian ini relevan dengan konteks Bandar Lampung yang masih terdapat kesenjangan literasi digital antara perkotaan dan pinggiran kota. Di tingkat lokal, *Hasan dkk. (2023)*, dalam penelitian yang dilakukan di Kabupaten Ciamis menemukan bahwa penerapan sistem *e-Government (SPBE)* memberikan dampak positif terhadap percepatan pelayanan publik khususnya dalam pengelolaan kependudukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan *e-Government* memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan kepuasan layanan, namun masih memerlukan dukungan kuat dari infrastruktur teknologi dan pelatihan sumber daya manusia agar implementasinya optimal. Dari berbagai penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa: Budaya digital merupakan faktor penting yang mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam mengevaluasi dan menggunakan pelayanan publik berbasis digital.

Transparansi dalam *e-Government* menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kualitas layanan digital sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur, keterampilan staf, dan kebijakan pemerintah yang mendorong partisipasi dan keterbukaan. Penelitian mengenai pengalaman langsung warga terhadap layanan publik digital di tingkat kota seperti Bandar Lampung masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memperkaya penelitian akademis dan praktik layanan publik digital di Indonesia.

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.

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka penelitian ini dirancang untuk memahami bagaimana literasi digital dan transparansi *e-Government* mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks Pelayanan Administrasi Kota Bandar Lampung. Konsep kualitas pelayanan publik mengacu pada teori *Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988)* yang disebut dengan model *SERVQUAL* (*Service Quality*). Menurut model ini, kualitas pelayanan dapat dipertimbangkan berdasarkan lima aspek utama: bukti nyata (*physical proof*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Dalam konteks pelayanan publik digital, kelima aspek tersebut dapat diwujudkan dalam kecepatan respon sistem, kejelasan informasi, keamanan data pribadi, dan empati aparat untuk membantu mereka yang kesulitan dalam menggunakan platform digital. Sedangkan konsep literasi digital mengacu pada kemampuan individu dalam memahami, mengevaluasi, dan menggunakan teknologi informasi dalam administrasi publik dan konteks sosial (*Gilster, 1997; Livingstone, 2018*).

(*Gilster, 1997; Livingstone, 2018*). Dalam studi ini, budaya digital berperan sebagai faktor sosial internal yang mempengaruhi cara masyarakat menerima,

mengakses, dan menggunakan layanan publik digital. Masyarakat dengan tingkat literasi digital yang baik cenderung memiliki pengalaman layanan yang lebih positif karena dapat memanfaatkan teknologi secara optimal. Konsep transparansi *e-Government* mengacu pada sejauh mana lembaga publik memberikan akses informasi yang jelas, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Menurut *Bannister dan Connolly (2019)*, transparansi digital tidak hanya terkait dengan keterbukaan data tetapi juga bagaimana pemerintah memastikan bahwa informasi mudah dipahami oleh masyarakat. Transparansi yang baik meningkatkan kepercayaan publik, meningkatkan akuntabilitas dan mengurangi risiko penyalahgunaan kekuasaan.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Literasi digital masyarakat akan mempengaruhi kemampuannya dalam memahami proses pelayanan, mengakses informasi secara mandiri, dan mengevaluasi kecepatan dan keandalan layanan publik digital.
2. Transparansi *e-Government* dari badan publik akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kejujuran, keterbukaan, dan profesionalisme badan publik.
3. Kedua variabel ini sekaligus akan membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang kemudian tercermin pada tingkat kepuasan, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat.

Secara konseptual, kerangka penelitian ini dapat digambarkan dalam hubungan sebab akibat sebagai berikut:

1. Literasi digital (X1) meningkatkan kapasitas masyarakat dalam menggunakan dan mengevaluasi layanan publik digital.
2. Transparansi *e-Government* (X2) meningkatkan kepercayaan dan persepsi positif terhadap lembaga public.
3. Kualitas Pelayanan Publik Kualitas (Y) merupakan hasil interaksi antara kemampuan digital masyarakat dengan transparansi lembaga publik.

Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis secara mendalam bagaimana pengalaman warga Bandar Lampung terhadap proses pelayanan publik digital, bagaimana tingkat literasi digital mereka berperan dalam pengalaman tersebut, dan bagaimana tingkat transparansi *e-Government* mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan riset kualitatif yang mengadopsi pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih sebab fokus penelitian ini adalah untuk memahami lebih dalam mengenai pengalaman subjektif masyarakat dalam menilai mutu layanan publik yang didukung oleh literasi digital dan transparansi pemerintahan elektronik di Kota Bandar Lampung.

Merujuk pada pendapat *Creswell (2018)*, penelitian kualitatif diperlukan untuk menyelidiki dan memahami makna yang dimiliki oleh individu atau kelompok terkait masalah sosial atau kemanusiaan. Dalam hal ini, pendekatan kualitatif memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengeksplorasi pandangan masyarakat tentang dampak digitalisasi layanan publik terhadap pengalaman mereka dalam mengakses layanan pemerintah, baik dari sisi kemudahan, kecepatan, maupun transparansinya.

Sementara itu, pendekatan deskriptif kualitatif diadopsi karena tujuan penelitian ini bukan untuk menguji hipotesis atau membangun teori baru, melainkan untuk menjelaskan fenomena sosial yang terjadi dengan cara yang faktual dan sistematis. Penelitian ini menyajikan gambaran konkret mengenai bagaimana masyarakat menilai kualitas layanan publik digital serta faktor-faktor sosial dan teknologi yang memengaruhi penilaian tersebut.

Pendekatan ini juga relevan dengan fenomena perubahan perilaku masyarakat terhadap layanan publik digital, terutama ketika terjadi peningkatan akses internet dan program pemerintah untuk mengembangkan kota cerdas. Data dari *Kementerian Komunikasi dan Informatika (2024)* menunjukkan bahwa Kota Bandar Lampung memiliki indeks literasi digital sebesar 55,1 poin, yang masuk dalam kategori sedang, dan telah menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam berbagai sektor pelayanan publik. Namun, di sisi lain, masih ada keluhan dari masyarakat terkait dengan keterbukaan informasi, aksesibilitas

aplikasi, dan kualitas respon petugas, sehingga diperlukan analisis yang lebih mendalam tentang pengalaman masyarakat tersebut.

Dengan demikian, pendekatan kualitatif deskriptif dianggap paling sesuai untuk meneliti persepsi, pengalaman, dan makna yang dimiliki masyarakat terhadap kualitas layanan publik digital di Kota Bandar Lampung, serta untuk mengevaluasi sejauh mana literasi digital dan transparansi *e-government* berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Studi ini dilakukan di Kota Bandar Lampung, yang merupakan salah satu kota besar di bagian selatan Sumatera dengan jumlah penduduk lebih dari 1 juta jiwa. Kota ini dipilih karena telah menerapkan berbagai inovasi digital dalam pelayanan publik, antara lain:

1. Aplikasi Layanan Online Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (*Dukcapil Online*),
2. Sistem Perizinan Berbasis Elektronik (*OSS dan SiCantik Cloud*), serta
3. Portal Transparansi Pemerintah Kota (*bandarlampungkota.go.id*).

Berdasarkan data *Kominfo Bandar Lampung (2024)*, penggunaan aplikasi layanan publik mengalami peningkatan 63% dalam dua tahun terakhir, meskipun masih ada beberapa tantangan seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi layanan online, dan pandangan masyarakat yang menganggap bahwa sistem digital tidak sepenuhnya transparan atau mudah diakses.

Waktu penelitian berlangsung selama dua bulan, yaitu dari Oktober hingga November 2025, mencakup tahapan:

1. Persiapan: pengumpulan data sekunder dan observasi awal;
2. Pengumpulan data lapangan: wawancara dan observasi mengenai layanan digital di instansi terkait;
3. Analisis data dan penyusunan laporan

Penentuan lokasi dan waktu ini tidak hanya didasarkan pada kemudahan akses, tetapi juga pada relevansi empirisnya terhadap topik penelitian, yaitu hubungan

antara literasi digital, transparansi *e-government*, dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan pemilihan waktu dan tempat yang tepat, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan kondisi aktual yang sedang berlangsung dalam konteks pelayanan publik digital di daerah perkotaan Indonesia.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah penanda utama yang membatasi area kajian sehingga penelitian dapat berlangsung dengan tujuan yang jelas dan mendalam. Dalam kajian ini, perhatian difokuskan pada pengalaman dan sudut pandang masyarakat dalam menilai mutu layanan publik digital di Bandar Lampung, dengan dua aspek utama yang diperhatikan, yaitu kemampuan digital masyarakat dan keterbukaan *e-government*.

1. Fokus pertama yaitu kemampuan digital masyarakat

Fokus ini mencakup sejauh mana masyarakat memiliki keterampilan untuk mengakses, memahami, dan memanfaatkan platform layanan publik digital. Kemampuan digital bukan sekadar keterampilan teknis dalam mengoperasikan perangkat atau aplikasi, tetapi juga mencakup pemahaman tentang etika digital, perlindungan data pribadi, dan cara mengevaluasi validitas informasi yang diberikan oleh pemerintah.

Merujuk pada survei yang dilakukan oleh Kemenkominfo (2024), kemampuan digital masyarakat Indonesia masih menemui hambatan terutama pada aspek etika dan keamanan digital. Ini juga tercermin di Bandar Lampung, di mana beberapa warga mengaku kesulitan memahami prosedur digital seperti penggunaan aplikasi layanan kependudukan (Dukcapil Online), sistem perizinan, atau platform pengaduan masyarakat daring (Lapor!). Maka dari itu, penting untuk menganalisis kemampuan digital guna mengetahui bagaimana hal tersebut mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu layanan publik.

2. Fokus kedua yaitu keterbukaan *e-government*

Fokus yang kedua berhubungan dengan bagaimana pemerintah Kota Bandar Lampung menyediakan informasi yang terbuka, tepat, dan mudah diakses

melalui sistem digital. Keterbukaan dalam *e-government* diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat, karena mereka dapat mengamati proses dan hasil layanan secara langsung tanpa harus mengunjungi kantor pemerintahan. Menurut Nasution dan Pratama (2020), keterbukaan dalam *e-government* menjadi indikator utama keberhasilan transformasi digital di lingkungan pemerintahan, sebab transparansi data publik memperkuat akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Namun, dalam praktiknya, sebagian warga Bandar Lampung masih merasa bahwa akses informasi melalui situs dan aplikasi pemerintah belum sepenuhnya terang, terutama terkait dengan tindak lanjut pengaduan atau proses verifikasi data kependudukan.

Selain dua fokus utama itu, penelitian ini juga meneliti interaksi antara masyarakat dan petugas layanan dalam konteks digital, seperti kecepatan respon, etika komunikasi daring, dan persepsi mengenai efisiensi layanan digital dibandingkan dengan layanan langsung tatap muka.

Dengan menetapkan fokus-fokus penelitian ini, diharapkan temuan yang dihasilkan dapat memberikan pandangan menyeluruh mengenai keterkaitan antara kemampuan digital, keterbukaan *e-government*, dan mutu layanan publik, serta memberikan saran bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan di era digital.

3.4 Sumber dan Jenis Data

Dalam studi kualitatif ini, peneliti memanfaatkan dua jenis sumber data utama, yaitu data primer dan data sekunder, yang keduanya saling melengkapi untuk mendapatkan wawasan yang menyeluruh mengenai pengalaman masyarakat dalam menilai mutu pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandar Lampung.

1. Data Primer, diperoleh secara langsung dari sumber asli atau informan yang memiliki pengalaman nyata terkait fenomena yang dikaji. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari beberapa kategori, termasuk:

- a. Masyarakat yang menggunakan layanan publik digital, seperti layanan Dukcapil Online, sistem perizinan daring, atau aplikasi pengaduan masyarakat (Lapor!).
- b. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) serta Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung yang terlibat secara langsung dalam penyediaan layanan publik berbasis *e-government*.
- c. Tokoh masyarakat atau akademisi yang memahami isu transparansi pelayanan publik dan transformasi digital di wilayah tersebut.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui beberapa metode utama yang meliputi:

- a. Wawancara mendalam (*in-depth interview*), dilaksanakan secara langsung dengan menerapkan panduan wawancara semi-terstruktur, sehingga peneliti bisa menggali pandangan serta pengalaman subjektif informan secara lebih mendalam. Pertanyaan dalam wawancara berfokus pada penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan publik digital, sejauh mana pemahaman mereka tentang sistem *e-government*, serta seberapa besar tingkat literasi digital memengaruhi persepsi terkait transparansi dan kepercayaan terhadap pemerintah daerah.
- b. Observasi langsung (*field observation*), peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap proses pelayanan publik di kantor pemerintahan dan interaksi masyarakat dengan sistem pelayanan digital. Observasi ini mencakup aspek fisik (seperti kehadiran fasilitas pelayanan digital seperti anjungan pelayanan, komputer publik, akses internet) maupun aspek non-fisik (seperti sikap petugas, keterbukaan informasi, dan tingkat pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi digital).
- c. Dokumentasi lapangan, peneliti juga mengumpulkan dokumen pendukung seperti brosur layanan digital, laporan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik), hasil survei kepuasan masyarakat, serta data publikasi resmi dari Diskominfo dan Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Dokumen-dokumen ini digunakan untuk memperkuat temuan empiris dari wawancara dan observasi.

Melalui gabungan ketiga teknik tersebut, data primer yang diperoleh bersifat empirik, mendalam, dan kontekstual, sehingga dapat mencerminkan pengalaman masyarakat secara nyata dalam memanfaatkan layanan publik berbasis digital.

2. Data Sekunder, Selain data primer, penelitian ini juga melibatkan data sekunder yang dikumpulkan dari berbagai sumber tertulis maupun daring. Data sekunder ini berfungsi untuk memperkuat dan melengkapi temuan lapangan, serta menyediakan kerangka teoretis yang lebih kuat untuk hasil penelitian. Sumber data sekunder meliputi:

- a. Dokumen resmi pemerintah, seperti *laporan SPBE (KemenPAN-RB, 2024)*, Indeks Pelayanan Publik, dan laporan evaluasi digitalisasi pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.
- b. Publikasi dari *Badan Pusat Statistik (BPS)* Kota Bandar Lampung, yang mencakup data demografi, tingkat penggunaan internet, serta tingkat pendidikan masyarakat sebagai indikator literasi digital.
- c. Jurnal ilmiah dan buku akademik yang membahas teori *e-government*, literasi digital, dan kualitas pelayanan publik, baik pada tingkat nasional maupun internasional.
- d. Berita dan laporan dari media daring yang terpercaya, yang menyajikan informasi terkini tentang perkembangan sistem pelayanan digital di Bandar Lampung dan pandangan masyarakat terhadapnya.

Berdasarkan bentuknya, data yang dipakai dalam kajian ini bersifat deskriptif kualitatif, yang terdiri dari kata-kata, kalimat, narasi, pendapat, dan deskripsi perilaku, bukan dalam bentuk angka atau statistik. Jenis data ini diambil karena penelitian ini bertujuan untuk menggali makna dan pengalaman masyarakat secara mendalam, bukan hanya untuk mengevaluasi tingkat kepuasan secara kuantitatif.

Data kualitatif memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengeksplorasi proses, konteks, dan pandangan di balik pengalaman masyarakat saat berinteraksi

dengan layanan publik yang berbasis digital. Misalnya, bagaimana masyarakat memahami transparansi *e-government*, bagaimana tingkat literasi digital mereka memengaruhi pandangan terhadap kecepatan dan keadilan dalam pelayanan, serta bagaimana dinamika interaksi antara warga dan instansi dalam sistem digital berlangsung.

Dengan demikian, sinergi antara data primer dan sekunder yang dianalisis dengan pendekatan kualitatif memberikan wawasan yang komprehensif mengenai hubungan antara literasi digital, transparansi *e-government*, dan kualitas pelayanan publik di kota Bandar Lampung.

3.5 Teknik Penentuan Informan

1. Peneliti menerapkan teknik purposive sampling, yaitu proses pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan fokus penelitian (Miles & Huberman, 2014).
2. Kriteria informan dalam studi ini mencakup:
3. Warga Bandar Lampung yang rutin memanfaatkan layanan publik digital setidaknya satu kali dalam satu tahun terakhir;
4. Pegawai pemerintah daerah (khususnya dari Dinas Dukcapil, Dinas Kominfo, dan Dinas Perizinan Terpadu);
5. Akademisi atau aktivis masyarakat digital yang memahami kebijakan *e-government* dan transparansi informasi publik.

Jumlah informan akan disesuaikan dengan tingkat kejenuhan data (*data saturation*), yang terjadi saat informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak memberikan temuan baru. Diperkirakan jumlah informan sekitar 12-18 orang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Tiga teknik utama digunakan untuk menghimpun data:

1. Wawancara mendalam, berlangsung secara langsung atau online menggunakan panduan semi-terstruktur agar para informan bisa mengungkapkan pemikiran

mereka dengan bebas. Pertanyaan diarahkan pada pengalaman, penilaian, dan aspirasi mereka terkait layanan publik digital dan transparansi pemerintah.

2. Observasi partisipatif ringan. peneliti melakukan observasi terhadap aktivitas layanan publik digital, seperti proses masuk ke aplikasi, pengisian formulir daring, dan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Kegiatan ini membantu memahami bagaimana sistem beroperasi dan tanggapan masyarakat terhadapnya.
3. Dokumentasi, pengumpulan data sekunder mencakup laporan *SPBE 2023-2024*, dokumen evaluasi layanan publik dari *Kementerian PAN-RB*, serta data survei literasi digital dari *Kementerian Kominfo*.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui pendekatan interaktif yang mengikuti model *Miles, Huberman, & Saldaña (2014)*, yang mencakup tiga tahap utama:

1. Reduksi Data, data dari wawancara dan observasi diseleksi, dikategorikan, dan disederhanakan untuk fokus pada isu-isu utama seperti kepuasan layanan, pemahaman digital, dan transparansi.
2. Penyajian Data, data disusun dalam bentuk narasi tematik, matriks hubungan antarvariabel, dan tabel analisis hasil lapangan agar pola dan hubungan antara konsep lebih mudah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, peneliti menafsirkan data untuk menentukan makna dan menarik kesimpulan yang mencerminkan pandangan masyarakat secara keseluruhan. Hasil sementara kemudian diverifikasi dengan data sekunder serta masukan dari informan untuk memastikan keakuratan.

3.8 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui empat kriteria yang diusulkan oleh *Lincoln dan Guba (1985)*, yaitu:

1. *Kredibilitas*: mengandalkan triangulasi sumber dan metode, serta melakukan pemeriksaan kepada informan.

2. *Transferabilitas*: memberikan deskripsi kontekstual yang mendetail agar temuan dapat diterapkan di tempat lain dengan karakteristik serupa.
3. *Dependabilitas*: menjaga konsistensi prosedur penelitian dengan menciptakan catatan lapangan dan log penelitian.
4. *Konfirmabilitas*: memastikan penafsiran data didasarkan pada fakta empiris, bukan pada pandangan subjektif peneliti

3.9 Etika Penelitian

Penelitian ini mengutamakan etika akademis dengan memperhatikan:

1. Persetujuan informan sebelum wawancara dilaksanakan.
2. Kerahasiaan identitas dan data pribadi responden dijaga secara ketat.
3. Data yang dikumpulkan digunakan semata-mata untuk tujuan ilmiah dan bukan untuk kepentingan politik atau komersial.
4. Peneliti bersikap netral dan objektif selama seluruh proses penelitian.

Prinsip-prinsip ini sejalan dengan pedoman Kode Etik Penelitian Sosial Kementerian Ristekdikti (2022) yang menekankan pentingnya integritas dan tanggung jawab sosial peneliti kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, S., & Rahmawati, D. (2023). *Literasi digital masyarakat dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia*. Jurnal Komunikasi dan Informasi Publik, 11(2), 145–160. <https://doi.org/10.31940/jkip.v11i2.4532>
- Arifin, M. Z. (2021). *Manajemen pelayanan publik berbasis teknologi informasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Azizah, N., & Putra, I. B. (2022). *E-government dan partisipasi masyarakat: Studi implementasi sistem layanan digital pemerintah daerah*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 14(1), 55–68.
- Basri, F., & Kurniawan, D. (2019). *Kualitas pelayanan publik dan tantangan digitalisasi di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dewi, L. P., & Rachmawati, A. (2021). *Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital di era e-government*. Jurnal Ilmu Administrasi, 18(3), 201–219. <https://doi.org/10.25077/jia.18.3.201-219.2021>
- Hasibuan, A. M. (2020). *Pelayanan publik dan inovasi digital: Strategi membangun kepercayaan masyarakat*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024). *Indeks literasi digital nasional 2024*. Jakarta: Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (ed. revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Nasution, D. A., & Pratama, R. (2020). *Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik berbasis e-government*. Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik, 7(2), 89–103.
- Rahman, F., & Sari, T. (2022). *Pengaruh literasi digital terhadap efektivitas pelayanan publik di era transformasi digital*. Jurnal Administrasi Publik Nusantara, 4(1), 55–70. <https://doi.org/10.47541/japn.v4i1.2165>
- Setiawan, A., & Wibowo, B. (2019). *Good governance dan e-government: Kolaborasi menuju pemerintahan transparan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, H., & Widodo, P. (2023). *Analisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik digital di era disrupsi teknologi*. Jurnal Inovasi Pelayanan Publik, 9(1), 72–88.
- Sutrisno, E. (2018). *Manajemen pelayanan publik di era digitalisasi pemerintahan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Utami, L., & Nugraha, D. (2021). *Implementasi e-government dan persepsi publik terhadap keterbukaan informasi di tingkat kota*. Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik, 12(4), 314–330.
- Widiastuti, R., & Pamungkas, A. (2020). *E-government, literasi digital, dan kepuasan masyarakat: Tantangan pelayanan publik di era 4.0*. Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan, 2(2), 101–118.
- Yuliani, E., & Handayani, N. (2023). *Digital governance dan pelayanan publik inklusif: Perspektif literasi digital masyarakat Indonesia*. Bandung: Pustaka Ilmu.