

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI SI LAMTIM BERJAYA SEBAGAI WUJUD
E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK**

Hikmah Nur Azizah¹, Hermi Yanzi², Edi Siswanto³,
Devi Sutrisno Putri⁴, Febra Anjar Kusuma⁵
Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan,
FKIP Universitas Lampung

hikmahnurazizah.1037@gmail.com¹, hermiyanzi@fkip.unila.ac.id²,
edi.siswanto@fkip.unila.ac.id³, devi.sutrisnoputri@fkip.ac.id⁴,
febraanjar@fkip.unila.ac.id⁵

ABSTRACT

This study examines the implementation of the Si Lamtim Berjaya application as a form of e-government in improving public service delivery in East Lampung Regency. The problem addressed in this research is the suboptimal utilization of the application by the community despite its availability to facilitate administrative services. Therefore, this study aims to analyze the implementation of the application, assess community participation in its use, and identify the supporting and inhibiting factors affecting its optimization. This research employs a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews, observations, and documentation involving government officials and community members. The data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques, supported by source and method triangulation to ensure validity. The results indicate that the Si Lamtim Berjaya application has contributed positively to improving public services by enhancing accessibility, efficiency, and transparency. However, community participation remains uneven due to limited digital literacy, technical issues within the system, and persistent preferences for conventional service methods. Supporting factors include ease of access, time efficiency, and government socialization efforts. In conclusion, while the application demonstrates the potential of e-government in public service improvement, further optimization is required, particularly in strengthening digital literacy and system reliability to achieve more effective and inclusive service delivery.

Keywords: e-government, public service, community participation, digital application, service optimization

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya sebagai bentuk e-government dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Lampung Timur. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah belum optimalnya pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat meskipun telah tersedia untuk mempermudah layanan administrasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi, menilai partisipasi masyarakat dalam penggunaannya, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam

optimalisasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan pihak pemerintah dan masyarakat. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta didukung oleh triangulasi sumber dan teknik untuk menjamin validitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Si Lamtim Berjaya memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan pelayanan publik melalui peningkatan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi. Namun, partisipasi masyarakat masih belum merata karena keterbatasan literasi digital, kendala teknis dalam sistem, serta masih adanya preferensi terhadap layanan konvensional. Faktor pendukung meliputi kemudahan akses, efisiensi waktu, serta upaya sosialisasi dari pemerintah. Dengan demikian, meskipun aplikasi ini menunjukkan potensi dalam pengembangan e-government, masih diperlukan optimalisasi, khususnya dalam peningkatan literasi digital dan keandalan sistem agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan inklusif.

Kata kunci: *e-government*, pelayanan publik, partisipasi masyarakat, aplikasi digital, optimalisasi layanan

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan *e-government*, yaitu pemanfaatan teknologi digital oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penerapan *e-government* menjadi salah satu strategi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam konteks pelayanan publik, pemerintah daerah dituntut untuk mampu berinovasi dalam memberikan layanan yang cepat, mudah, dan terjangkau oleh masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pengembangan aplikasi berbasis digital untuk mempermudah akses layanan administrasi. Di Kabupaten Lampung Timur, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengembangkan aplikasi Si Lamtim Berjaya sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan secara online. Aplikasi ini diharapkan dapat menjadi solusi dalam mengatasi berbagai kendala pelayanan konvensional, seperti antrean panjang, keterbatasan waktu pelayanan, serta kurangnya

transparansi dalam proses administrasi.

Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan yang menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi tersebut. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat memanfaatkan aplikasi Si Lamtim Berjaya dalam mengakses layanan publik. Sebagian masyarakat masih cenderung memilih pelayanan secara langsung dibandingkan menggunakan layanan digital. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti rendahnya literasi digital, kurangnya pemahaman mengenai penggunaan aplikasi, serta adanya kendala teknis yang terkadang terjadi dalam sistem. Selain itu, kebiasaan masyarakat yang telah terbiasa dengan pelayanan tatap muka juga menjadi tantangan dalam penerapan layanan berbasis elektronik.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan *e-government* dengan realitas implementasi di masyarakat. Secara teoritis, *e-government* mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan

mendorong partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Namun, dalam praktiknya, keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya serta bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaannya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya sebagai wujud *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Lampung Timur. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya, menganalisis partisipasi masyarakat dalam penggunaannya, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pemanfaatan aplikasi tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoretis

dan praktis. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai *e-government* dan pelayanan publik, khususnya dalam konteks partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur, dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital serta mendorong partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut secara optimal.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya serta partisipasi masyarakat dalam penggunaannya dalam pelayanan publik di Kabupaten Lampung Timur. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran angka, melainkan pada penggalian informasi secara mendalam terkait fenomena sosial yang terjadi di masyarakat.

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur serta masyarakat yang menggunakan layanan aplikasi Si Lamtim Berjaya. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan terkait pengalaman dan persepsi mereka terhadap penggunaan aplikasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan yang berlangsung, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan, dan data pendukung lainnya.

Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model interaktif, yaitu melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini

menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya sebagai bentuk *e-government* di Kabupaten Lampung Timur telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kemudahan akses ini berdampak pada efisiensi waktu serta meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan.

Penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya juga menunjukkan adanya perubahan pola pelayanan publik dari sistem konvensional menuju sistem pelayanan berbasis digital. Sebelum adanya aplikasi tersebut, masyarakat harus datang langsung ke kantor pelayanan dan menunggu antrean dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Setelah diterapkannya aplikasi Si Lamtim Berjaya, beberapa layanan dapat

diakses secara online sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dan fleksibel. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi secara lebih cepat.

Selain memberikan kemudahan kepada masyarakat, penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya juga membantu pemerintah dalam meningkatkan efektivitas kerja pelayanan. Petugas pelayanan dapat melakukan pengelolaan data dan proses administrasi secara lebih terstruktur dibandingkan pelayanan manual. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-government* tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga membantu instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, pemanfaatan aplikasi ini belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya masyarakat yang lebih memilih pelayanan secara

langsung dibandingkan menggunakan aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital masih belum merata.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian masyarakat yang menggunakan aplikasi Si Lamtim Berjaya menyatakan bahwa aplikasi tersebut cukup membantu dalam menghemat waktu dan biaya pelayanan. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor pelayanan hanya untuk memperoleh informasi ataupun melakukan pengajuan administrasi tertentu. Akan tetapi, masih terdapat masyarakat yang belum memahami tata cara penggunaan aplikasi sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan digital masih berbeda-beda. Masyarakat yang telah memahami penggunaan teknologi cenderung lebih mudah memanfaatkan aplikasi, sedangkan masyarakat yang memiliki keterbatasan pemahaman teknologi mengalami kesulitan dalam

mengakses layanan digital. Oleh karena itu, kesiapan masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi e-government.

Dalam perspektif pelayanan publik, partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam mendukung keberhasilan suatu kebijakan pemerintah. Semakin tinggi partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital, maka tujuan penerapan e-government untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien akan lebih mudah tercapai. Sebaliknya, apabila partisipasi masyarakat masih rendah, maka penerapan pelayanan berbasis digital belum dapat berjalan secara maksimal.

Secara teoritis, penerapan e-government bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa *e-government* dapat mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Akan tetapi, dalam penelitian ini ditemukan bahwa keberhasilan penerapan e-

government tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan masyarakat dalam memanfaatkannya.

Partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Si Lamtim Berjaya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor penghambat yang ditemukan antara lain rendahnya literasi digital masyarakat, kendala teknis pada sistem aplikasi, serta kebiasaan masyarakat yang masih bergantung pada pelayanan tatap muka. Sementara itu, faktor pendukung meliputi kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, serta adanya upaya sosialisasi dari pemerintah.

Rendahnya literasi digital masyarakat menjadi salah satu hambatan utama dalam penggunaan aplikasi Si Lamtim Berjaya. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dalam mengoperasikan teknologi digital, khususnya masyarakat yang berada di wilayah pedesaan atau masyarakat lanjut usia. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur penggunaan aplikasi.

Selain itu, kendala teknis pada sistem aplikasi juga memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa masyarakat mengeluhkan gangguan jaringan dan proses sistem yang terkadang lambat saat digunakan. Kendala tersebut menyebabkan masyarakat kurang maksimal dalam memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan pemerintah.

Di sisi lain, faktor pendukung dalam penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya terlihat dari adanya kemudahan akses layanan dan efisiensi waktu pelayanan. Aplikasi ini membantu masyarakat memperoleh pelayanan secara lebih praktis tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, upaya sosialisasi yang dilakukan pemerintah juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara tujuan implementasi *e-government* dengan kondisi nyata di masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih optimal dalam meningkatkan

pemahaman masyarakat serta memperbaiki kualitas sistem agar pemanfaatan aplikasi dapat berjalan secara maksimal.

Kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori Servqual menurut Valarie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry yang meliputi reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy.

Dimensi reliability terlihat dari kemampuan aplikasi dalam membantu proses pelayanan administrasi secara lebih cepat dan tepat. Dimensi tangibles terlihat dari tersedianya fasilitas pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Si Lamtim Berjaya. Selanjutnya, dimensi responsiveness terlihat dari respon petugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kendala penggunaan aplikasi.

Dimensi assurance terlihat dari upaya petugas dalam memberikan informasi dan kepastian pelayanan kepada masyarakat, sedangkan dimensi empathy terlihat dari perhatian dan pendampingan petugas kepada masyarakat yang belum

memahami penggunaan aplikasi digital.

Pada dimensi tangibles, penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya menunjukkan adanya perubahan fasilitas pelayanan dari pelayanan manual menuju pelayanan berbasis digital. Keberadaan aplikasi menjadi salah satu bentuk fasilitas pelayanan modern yang disediakan pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan.

Pada dimensi responsiveness, petugas pelayanan menunjukkan sikap responsif dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan penggunaan aplikasi. Petugas memberikan arahan dan informasi terkait prosedur penggunaan aplikasi sehingga masyarakat tetap dapat memperoleh pelayanan dengan baik.

Selanjutnya, pada dimensi assurance, masyarakat memperoleh kepastian pelayanan melalui informasi prosedur dan persyaratan yang tersedia dalam aplikasi. Hal tersebut memberikan rasa percaya kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Sementara itu, pada dimensi empathy, petugas pelayanan tetap memberikan perhatian kepada masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi digital, khususnya masyarakat lanjut usia yang masih membutuhkan pendampingan secara langsung dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya telah memberikan dampak positif dalam mendukung modernisasi pelayanan publik di Kabupaten Lampung Timur. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi e-government masih memerlukan dukungan dari berbagai pihak, baik pemerintah maupun masyarakat. Pemerintah perlu terus melakukan pengembangan sistem pelayanan digital, sedangkan masyarakat perlu meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan secara optimal.

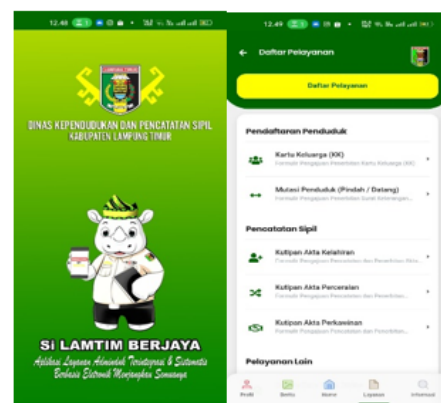
Dengan adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat, penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif,

efisien, transparan, dan sesuai dengan prinsip good governance.

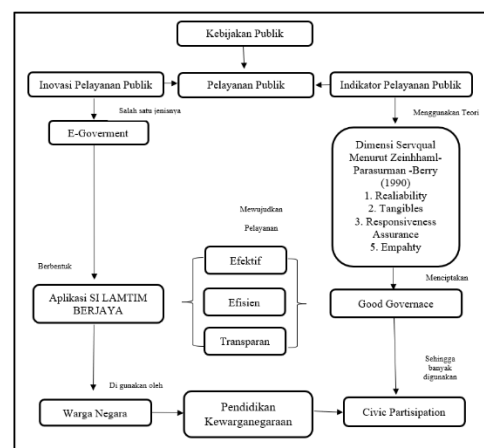
Tabel 1 Faktor Penghambat dan Pendukung Pemanfaatan Aplikasi Si Lamtim Berjaya

Faktor Penghambat
Rendahnya literasi digital
Kendala teknis sistem
Kebiasaan pelayanan langsung
Faktor Pendukung
Kemudahan akses layanan
Efisiensi waktu
Sosialisasi pemerintah

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)



Gambar 1 Tampilan Aplikasi Si lamtim Berjaya



Gambar 2 Kerangka Hasil Penelitian

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya sebagai bentuk e-government di Kabupaten Lampung Timur telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek kemudahan akses, efisiensi waktu, dan transparansi layanan. Namun, pemanfaatan aplikasi tersebut belum optimal karena partisipasi masyarakat masih tergolong rendah.

Rendahnya partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu keterbatasan literasi digital, kendala teknis dalam sistem aplikasi, serta kebiasaan masyarakat yang masih cenderung menggunakan pelayanan secara langsung. Di sisi lain, terdapat faktor pendukung yang menunjukkan potensi keberhasilan implementasi, yaitu kemudahan akses, efisiensi waktu, dan adanya upaya sosialisasi dari pemerintah.

Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, memperbaiki kualitas sistem aplikasi, serta memperluas sosialisasi agar pemanfaatan layanan berbasis e-

government dapat berjalan lebih optimal. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji dengan cakupan yang lebih luas agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta, Indonesia: Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2012). *Good governance dan good corporate governance*. Bandung, Indonesia: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Artikel in Press :

- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2022). Transformasi digital pelayanan

publik di Indonesia. Diakses
dari <https://kominfo.go.id>

Pemerintah Kabupaten Lampung
Timur. (2023). Inovasi
pelayanan publik melalui
aplikasi Si Lamtim Berjaya.
Diakses dari
<https://lampungtimurkab.go.id>

Pemerintah Kabupaten Lampung
Timur. (2023). Inovasi
pelayanan publik melalui
aplikasi Si Lamtim Berjaya.
Diakses dari
<https://lampungtimurkab.go.id>

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 23 Tahun 2014 tentang
Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik.

Jurnal :

*Rahman, A. (2021). Implementation of
e-government in public
services. Jurnal Administrasi
Publik, 12(2), 120–130.*

*Sari, D., & Putra, R. (2022). Digital
public service innovation
through e-government. Jurnal
Governance, 8(1), 45–56.*

*Wijaya, H. (2020). Partisipasi
masyarakat dalam pelayanan
publik berbasis digital. Jurnal
Ilmu Pemerintahan, 5(1), 33–
41.*