

**PENGARUH LITERASI DIGITAL DAN TRANSPARANSI E-GOVERNMENT
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Disusun untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik



Disusun Oleh :

Nama : M.Okta Alviano

NPM : 2456041041

Kelas : Man B

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN AJARAN
2025/2026**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital di sektor publik telah menjadi isu utama di abad ke-21. Keberadaan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya berperan untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga sebagai penggerak perubahan dalam cara pelayanan publik diselenggarakan. Di seluruh dunia, banyak negara menjadikan digitalisasi sebagai dasar penting dalam reformasi birokrasi dan pengembangan ekonomi. Berdasarkan laporan *United Nations E-Government Survey 2022*, negara-negara seperti Denmark, Korea Selatan, dan Estonia berada di posisi teratas dalam implementasi *e-government*. Ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam administrasi publik dapat meningkatkan efektivitas layanan, memperluas akses, dan memperkuat akuntabilitas pemerintah.

Secara internasional, konsep pemerintah digital diartikan sebagai pemanfaatan teknologi digital untuk membangun sistem pemerintahan yang lebih terbuka, partisipatif, inovatif, dan responsif. Pendekatan ini menekankan bahwa digitalisasi melampaui penggunaan aplikasi atau perangkat lunak, tetapi juga mencakup perubahan mendasar dalam struktur birokrasi, pengambilan keputusan yang didasarkan pada data, serta memberdayakan masyarakat melalui akses terhadap informasi. Contohnya, Estonia telah berhasil mengembangkan sistem pemerintahan digital yang memungkinkan hampir seluruh layanan publik, termasuk pendidikan, kesehatan, dan pemilu, untuk dilakukan secara online. Hal ini menjadi bukti bahwa transformasi digital dapat memperkuat efektivitas birokrasi dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Indonesia, sebagai negara berkembang dengan populasi terbesar keempat di dunia, tentunya menghadapi tantangan khusus dalam realisasi transformasi digital dalam administrasi publik. Dengan wilayah yang sangat beragam, ketidakmerataan infrastruktur, serta variasi dalam tingkat literasi digital, digitalisasi birokrasi membutuhkan strategi yang menyeluruh. Menurut *Badan Pusat Statistik*, tingkat penggunaan internet di Indonesia mencapai 79,5% dari total populasi atau sekitar 220 juta pengguna. Angka tersebut menggambarkan potensi besar untuk mempercepat digitalisasi layanan publik.

Namun, kenyataan menunjukkan adanya kesenjangan dalam akses, terutama antara wilayah kota dan desa.

Pemerintah Indonesia telah menjadikan transformasi digital sebagai salah satu agenda utama dalam *RPJMN 2020–2024* serta *Indonesia Digital Roadmap 2021–2024*. Melalui kebijakan tersebut, pemerintah berupaya meningkatkan percepatan digitalisasi di berbagai sektor, termasuk pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan pemerintahan. Salah satu langkah penting adalah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang diatur dalam *Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018*. SPBE bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang efisien, transparan, akuntabel, serta fokus pada pelayanan publik yang bermutu tinggi.

Walau regulasi telah ada, hasil pelaksanaan SPBE menunjukkan variasi yang cukup besar di antara wilayah. *Laporan Indeks SPBE Nasional 2022* dari Kementerian PANRB memperlihatkan nilai rata-rata nasional sebesar 2,34 dari skala 5. Angka ini menunjukkan bahwa implementasi SPBE di Indonesia masih tergolong “cukup” dan belum optimal. Lebih lanjut, hanya 14,28% instansi baik pusat mau pun daerah yang mendapatkan penilaian “baik” hingga “sangat baik”, sementara yang lainnya masih berada dalam kategori “cukup” dan “kurang”. Fakta ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan dalam kesiapan serta kemampuan pemerintah daerah untuk mengadopsi transformasi digital.

Secara kuantitatif, perbedaan tersebut dapat diamati dari distribusi hasil SPBE di berbagai provinsi. Contohnya, DKI Jakarta dan Jawa Barat mencatat nilai SPBE lebih dari 3,5, sedangkan provinsi-provinsi di bagian timur Indonesia seperti Papua dan Maluku rata-rata masih di bawah 2,0 (*KemenPANRB, 2022*). Ketidaksamaan nilai ini menegaskan bahwa meskipun Indonesia telah memasuki fase digital secara keseluruhan, pelaksanaan di tingkat daerah masih menghadapi berbagai kendala yang serius. Kendala ini bersifat tidak hanya teknis, seperti infrastruktur jaringan internet, tetapi juga struktural, mencakup keterbatasan pada kapasitas sumber daya manusia (SDM) aparat, hambatan budaya birokrasi, serta keterbatasan dana daerah.

Ketika dibandingkan dengan negara-negara di ASEAN, Indonesia masih tertinggal dalam aspek e-government. Berdasarkan *E-Government Development Index (EGDI) 2022*, Indonesia menempati posisi ke-77 dari 193 negara, sedangkan Singapura berada di

posisi ke-12, Malaysia di posisi ke-48, dan Thailand di posisi ke-55 (*United Nations, 2022*). Posisi ini menunjukkan bahwa Indonesia perlu berupaya lebih keras untuk mengejar ketertinggalan, khususnya di tingkat pemerintah daerah. Rendahnya penggunaan data digital untuk mendukung pengambilan keputusan, minimnya interoperabilitas antar aplikasi pemerintah, serta lemahnya integrasi layanan publik yang berbasis digital menjadi faktor pendorong utama terhadap penghambatan.

Kesenjangan antara potensi digital yang luas dan realitas implementasi yang masih terbatas menjadikan transformasi digital dalam administrasi publik di Indonesia sangat menarik untuk diteliti. Penelitian ini tidak hanya signifikan secara akademis, tetapi juga strategis dalam konteks pembangunan nasional. Dengan menerapkan pendekatan kuantitatif, penelitian ini dapat memberikan pandangan empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kendala dalam transformasi digital di tingkat daerah. Analisis kuantitatif memungkinkan pengukuran yang lebih objektif terkait dengan variabel seperti infrastruktur TIK, kemampuan digital aparat, tingkat adopsi oleh masyarakat, serta efektivitas kebijakan SPBE.

Oleh karena itu, dapat ditegaskan bahwa latar belakang penelitian ini didasari oleh tiga isu utama: (1) urgensi transformasi digital sebagai elemen dari reformasi birokrasi di tingkat global, (2) potensi besar digitalisasi di Indonesia yang belum sepenuhnya dimanfaatkan, serta (3) kesenjangan signifikan antar daerah yang menghalangi pencapaian tata kelola pemerintahan digital yang bersifat inklusif dan berkelanjutan.

Meskipun pemerintah pusat telah menekankan signifikansi transformasi digital melalui sejumlah kebijakan nasional, pelaksanaan pada tingkat daerah memperlihatkan perbedaan yang cukup mencolok. Pemerintah daerah, baik tingkat provinsi, kabupaten, maupun kota, menghadapi berbagai tantangan yang bervariasi dalam menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis teknologi informasi. Perbedaan ini tidak semata-mata dipicu oleh faktor teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai aspek struktural, sosial, ekonomi, serta politik setempat.

Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2023) menunjukkan bahwa meskipun tingkat penetrasi internet di tingkat nasional telah mencapai 79,5%, terdapat ketidakmerataan yang signifikan antara

wilayah Jawa dan luar Jawa. Di Pulau Jawa, akses internet melebihi 88%, sedangkan di Papua dan Maluku hanya berkisar antara 50–55%. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik di daerah dengan infrastruktur yang kurang akan mengalami kemajuan yang jauh lebih lambat dibandingkan dengan daerah perkotaan yang memiliki jaringan yang baik.

Di samping infrastruktur, keterampilan sumber daya manusia (SDM) di kalangan aparatur daerah juga menjadi penghambat yang besar. Menurut *Laporan Evaluasi SPBE Nasional 2022* yang disusun oleh Kementerian PANRB, hanya sekitar 28% aparatur pemerintah daerah yang memiliki kemampuan dasar dalam menggunakan aplikasi digital. Bahkan, hanya 10–12% yang menguasai keterampilan tingkat lanjut seperti analisis data, keamanan siber, dan manajemen sistem informasi. Keterbatasan kompetensi ini menyebabkan banyak aplikasi e-government tidak teroptimalkan dan hanya berfungsi sebagai formalitas administrasi semata.

Dari sudut pandang kuantitatif, kesenjangan dalam keterampilan ini juga berimbas pada rendahnya penggunaan layanan digital oleh masyarakat. Survei yang dilakukan oleh *Katadata Insight Center (2022)* mengungkapkan bahwa hanya 37% masyarakat di luar Jawa yang pernah memanfaatkan layanan publik yang berbasis digital, jika dibandingkan dengan 65% masyarakat di Jawa dan Bali. Angka ini menunjukkan bahwa, selain faktor teknis dari pemerintah daerah, tingkat literasi digital masyarakat juga berkontribusi pada lambatnya proses transformasi digital.

Aspek lainnya yang tak kalah signifikan adalah anggaran daerah. Pelaksanaan sistem digital memerlukan investasi awal yang besar, baik untuk pembangunan infrastruktur, pembelian perangkat keras dan perangkat lunak, maupun pelatihan bagi aparatur. Dari Data APBD 2022 yang dirilis oleh Kementerian Keuangan, rata-rata alokasi anggaran untuk teknologi informasi dan komunikasi di pemerintah daerah hanya berkisar antara 1,5–2% dari total APBD. Angka ini tergolong kecil bila dibandingkan dengan kebutuhan untuk pengembangan sistem digital yang menyeluruh. Akibatnya, banyak daerah hanya mengandalkan aplikasi sederhana yang tidak terintegrasi, bahkan ada yang masih menggunakan sistem manual.

Kondisi ini semakin diperburuk dengan adanya resistensi yang berasal dari budaya birokrasi. Berdasarkan teori *Max Weber* tentang birokrasi, struktur organisasi publik

cenderung bersifat hierarkis, kaku, dan berfokus pada prosedur. Hal ini seringkali membuat aparatur enggan untuk beradaptasi dengan perubahan, termasuk transisi menuju digitalisasi. Penelitian yang dilakukan oleh *Nugroho (2021)* menemukan bahwa munculnya resistensi di kalangan aparatur daerah terhadap digitalisasi disebabkan oleh beberapa faktor: (1) kurangnya pemahaman tentang manfaat teknologi, (2) kekhawatiran akan berkurangnya posisi atau otoritas akibat meningkatnya transparansi sistem, dan (3) keterbatasan dalam kemampuan untuk beradaptasi dengan inovasi teknologi baru.

Kesenjangan lainnya yang muncul adalah pemisahan sistem aplikasi. Banyak pemerintah daerah menciptakan aplikasi digital secara terpisah tanpa adanya koordinasi dengan pemerintah pusat maupun antar daerah. Dampaknya, ada ribuan aplikasi yang beroperasi secara independen, tanpa adanya integrasi data. *Laporan dari Kementerian PANRB (2022)* menyebutkan bahwa lebih dari 24.000 aplikasi pemerintahan telah dikembangkan oleh instansi pusat atau daerah, namun 70% di antaranya tidak saling terhubung. Pemisahan ini menyebabkan pemborosan anggaran dan menyulitkan masyarakat untuk mengakses layanan karena harus menggunakan berbagai platform yang berbeda.

Dari sudut pandang kuantitatif, situasi ini memiliki dampak langsung pada Indeks SPBE pemerintah daerah. Misalnya, rata-rata skor SPBE di tingkat provinsi pada tahun 2022 tercatat 2,57 (kategori “cukup”), sementara di tingkat kabupaten/kota rata-rata hanya mencapai 2,21. Selain itu, hanya tiga provinsi yang mendapatkan predikat “baik”, yaitu DKI Jakarta (3,84), Jawa Barat (3,52), dan Jawa Timur (3,40). Di sisi lain, sebagian besar provinsi di timur Indonesia, seperti Papua (1,89), Maluku (1,95), dan Nusa Tenggara Timur (2,01), masih berada pada kategori “kurang” (*KemenPANRB, 2022*).

Informasi ini menegaskan bahwa transformasi digital di daerah tidak hanya berlangsung lambat, tetapi juga tidak merata. Ketidaksamarataan ini dapat memperburuk kesenjangan sosial-ekonomi antar wilayah karena pelayanan publik yang tidak merata. Masyarakat di daerah dengan SPBE yang rendah akan mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan berbasis digital. Pada akhirnya, hal ini dapat menghambat pencapaian tujuan pembangunan nasional yang bersifat inklusif.

Di samping faktor teknis dan struktural, dukungan politik lokal juga memainkan peran penting. Beberapa kepala daerah yang memiliki visi yang jelas berhasil mempercepat proses digitalisasi. Sebagai contoh, Pemerintah Kota Surabaya berhasil menciptakan ekosistem *Smart City* yang terintegrasi, sehingga meraih penghargaan internasional. Namun, banyak daerah lain yang masih belum menganggap digitalisasi sebagai prioritas politik, sehingga pelaksanaan SPBE berjalan lambat.

Dari uraian tersebut, bisa disimpulkan bahwa masalah utama yang menghambat transformasi digital di pemerintah daerah yaitu: (1) Keterbatasan infrastruktur TIK, terutama di luar Jawa, (2) Rendahnya kemampuan sumber daya manusia aparatur daerah dalam mengelola sistem digital, (3) Keterbatasan anggaran daerah yang dialokasikan untuk teknologi informasi, (4) Budaya birokrasi yang cenderung masih berpegang pada prosedur manual, (5) Pemisahan aplikasi yang menghalangi integrasi layanan public, (6) Ketidaksamarataan dukungan politik lokal terhadap digitalisasi.

Dengan mempertimbangkan kompleksitas permasalahan tersebut, penelitian ini membutuhkan pendekatan kuantitatif yang dapat mengukur secara sistematis variabel-variabel yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan transformasi digital di daerah. Analisis kuantitatif tidak hanya akan memberikan gambaran objektif di lapangan, tetapi juga dapat membantu pemerintah dalam merumuskan kebijakan berbasis data yang lebih efektif.

Transformasi digital dalam sektor publik merupakan lebih dari sekadar pemakaian perangkat lunak atau penerimaan aplikasi baru; ini mencerminkan perubahan mendasar dalam cara berpikir, pengelolaan, dan penyampaian layanan publik. Adopsi digital membutuhkan infrastruktur yang siap, personel yang terampil, kebijakan yang fleksibel, serta budaya organisasi yang mendorong inovasi. Berdasarkan laporan *UNE-Government Survey 2022*, Indonesia menempati urutan ke-77 dari 193 negara dalam hal pengembangan e-government, dengan skor 0,6610. Posisi ini mencerminkan adanya peningkatan dibandingkan beberapa tahun yang lalu, tetapi masih di belakang negara-negara *Asia Tenggara* lainnya seperti Malaysia (peringkat 50) dan Singapura (peringkat 12). Data ini menunjukkan bahwa reformasi digital dalam birokrasi di Indonesia masih menghadapi tantangan yang signifikan.

Dilihat dari sudut pandang kuantitatif, hambatan utama terletak pada ketidaksesuaian antara kebijakan pemerintah pusat dan implementasi di daerah. Sebagai contoh, laporan dari *Badan Pusat Statistik (BPS, 2023)* menyebutkan bahwa hanya sekitar 49,3% pemerintah daerah yang telah mengintegrasikan sistem layanan digital dengan baik. Banyak pemerintah daerah masih bergantung pada sistem yang terpisah dan tidak saling terhubung, sehingga masyarakat masih berhadapan dengan birokrasi yang rumit meskipun ada layanan digital. Kenyataan ini menunjukkan bahwa inovasi digital membutuhkan bukan hanya kebijakan teoritis, tetapi juga penerapan teknis yang konsisten.

Selanjutnya, tantangan terkait sumber daya manusia menjadi penghalang besar untuk mempercepat proses digitalisasi. Penelitian dari *World Bank (2021)* menunjukkan bahwa indeks literasi digital masyarakat Indonesia berada pada angka 3,49 dari 5, yang menunjukkan bahwa tingkatnya masih sedang. Di sisi lain, Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelaksana kebijakan digital juga mengalami kekurangan kapasitas. Informasi dari *Kementerian PAN-RB (2022)* mencatat bahwa hanya sekitar 35% ASN yang memiliki kemampuan digital di atas rata-rata, sementara sisanya masih tergolong rendah. Kesenjangan ini menciptakan rintangan dalam pengoperasian sistem informasi publik yang semakin canggih. Dengan kata lain, kualitas sumber daya manusia merupakan elemen yang menentukan keberhasilan digitalisasi dalam administrasi publik.

Selain itu, kondisi infrastruktur digital di daerah masih tidak seimbang. Data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (*APJII, 2023*) mengungkapkan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19%, namun distribusinya tidak merata. Sebagian besar pengguna internet berada di Pulau Jawa dengan 57%, sementara kawasan timur, terutama Papua dan Maluku, hanya menyumbang kurang dari 5%. Ketidaksesuaian ini berdampak pada akses yang tidak rata terhadap layanan digital publik, yang pada akhirnya memperlebar kesenjangan pembangunan antar wilayah. Pemerintah pusat memang telah meluncurkan program Satelit Multifungsi SATRIA-1 pada 2023 untuk memperluas akses internet kepada 150.000 titik layanan publik, tetapi efektivitasnya masih perlu dievaluasi berdasarkan hasil implementasi jangka panjang.

Berdasarkan data dari *We Are Social & Meltwater (2024)*, presentase pengguna internet di Indonesia telah mencapai 78,9% dari keseluruhan populasi, yang setara dengan sekitar 221 juta pengguna aktif. Peningkatan ini cukup signifikan jika dibandingkan

dengan tahun 2018 yang hanya berada pada 50,8%. Namun, pencapaian ini belum diimbangi dengan pemerataan kualitas layanan internet. Menurut *Badan Pusat Statistik (BPS, 2023)*, terdapat perbedaan yang cukup mencolok antara akses internet di daerah perkotaan dan pedesaan. Di area kota, akses internet mencatat 88,2%, sementara di lingkungan pedesaan hanya 56,3%. Ketimpangan ini berdampak langsung pada efektivitas digitalisasi layanan publik, di mana masyarakat di lokasi terpencil tidak dapat memanfaatkan sistem layanan online yang disediakan oleh pemerintah dengan maksimal.

Dalam hal aparatur sipil negara (ASN), penelitian oleh *Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2022)* menunjukkan hanya sekitar 38% ASN di daerah yang memiliki kemampuan digital dari tingkat menengah hingga mahir. Sisa ASN yang lain berada pada kemampuan dasar yang terbatas pada penggunaan aplikasi perkantoran dan komunikasi online. Rendahnya tingkat literasi digital di kalangan ASN ini berisiko memperlambat pelaksanaan sistem e-government, terutama dalam interoperabilitas antarinstansi. Hal ini diperkuat oleh survei *Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo, 2023)* yang mengungkapkan 41% pegawai ASN merasa kesulitan beradaptasi dengan aplikasi digital baru yang diimplementasikan di lembaga mereka.

Dalam aspek integrasi layanan publik, Indeks Pengembangan *e-Government Indonesia (EGDI, UN 2022)* menempatkan Indonesia pada posisi 77 dari 193 negara dengan skor 0,6610. Peringkat ini masih di bawah beberapa negara ASEAN lainnya seperti Malaysia (posisi 60) dan Thailand (posisi 55). Salah satu alasan rendahnya peringkat ini adalah minimnya integrasi antarplatform digital di tingkat daerah. Sebagai contoh, terdapat lebih dari 400 aplikasi layanan publik yang dikembangkan secara terpisah oleh pemerintah daerah (*Bappenas, 2023*), yang sering kali tidak terhubung dalam sistem data. Hal ini membuat masyarakat harus berulang kali mengisi data yang sama di berbagai aplikasi untuk layanan yang berbeda.

Dari segi keuangan, anggaran negara untuk teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tergolong rendah. Menurut laporan *Kementerian Keuangan (2023)*, pengeluaran TIK hanya sekitar Rp 22,5 triliun atau 1,2% dari total belanja negara. Jumlah ini jauh lebih kecil jika dibandingkan dengan negara-negara yang berhasil dalam digitalisasi pemerintahan, seperti Estonia yang mengalokasikan sekitar 3,8% dari anggaran negara untuk pengembangan infrastruktur digital (*World Bank, 2022*). Rendahnya alokasi

anggaran ini menghambat modernisasi perangkat keras, pengembangan aplikasi terintegrasi, serta peningkatan keamanan siber, yang seharusnya menjadi dasar utama dalam transformasi digital di sektor publik.

Analisis kuantitatif terhadap variabel-variabel di atas dapat memberikan wawasan tentang pola hubungan sebab-akibat. Misalnya, rendahnya penetrasi internet di daerah pedesaan berkaitan dengan rendahnya tingkat adopsi layanan digital publik, yang pada akhirnya berdampak pada ketimpangan pelayanan antar wilayah. Begitu juga, keterbatasan literasi digital ASN berkorelasi erat dengan rendahnya tingkat integrasi antarplatform digital pemerintah. Dalam konteks ini, pendekatan kuantitatif tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengukur pencapaian, tetapi juga untuk merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih efektif, misalnya melalui pemetaan kebutuhan pelatihan ASN berdasarkan data kompetensi atau dengan mengalokasikan anggaran TIK yang lebih proporsional sesuai kebutuhan daerah.

Dengan demikian, studi ini tidak hanya berfokus pada penjabaran keadaan transformasi digital di Indonesia, tetapi juga bertujuan untuk menyusun analisis yang didasarkan pada bukti yang dapat memperkuat proses pembuatan kebijakan. Metode kuantitatif diharapkan dapat menunjukkan pentingnya intervensi yang lebih spesifik, baik dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, pemerataan fasilitas digital, integrasi layanan publik, maupun penguatan dukungan finansial. Ini selaras dengan paradigma pembuatan kebijakan berbasis bukti yang banyak diterapkan di negara-negara maju, di mana pengembangan kebijakan publik dilakukan dengan mempertimbangkan data statistik, penelitian empiris, dan indikator kinerja yang dapat diukur.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat literasi digital masyarakat dalam penggunaan layanan publik berbasis *e-government* di Indonesia?
2. Bagaimana tingkat transparansi *e-government* yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam pelayanan publik?
3. Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis *e-government*?

4. Apakah literasi digital berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik?
5. Apakah transparansi *e-government* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik?
6. Apakah literasi digital dan transparansi *e-government* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat literasi digital masyarakat dalam penggunaan layanan publik berbasis *e-government*.
2. Mengetahui tingkat transparansi *e-government* yang diterapkan oleh instansi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis *e-government*.
4. Menguji pengaruh literasi digital terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.
5. Menguji pengaruh transparansi *e-government* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.
6. Menguji pengaruh literasi digital dan transparansi *e-government* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini menambah pengetahuan dalam bidang administrasi publik, khususnya mengenai hubungan literasi digital, transparansi *e-government*, dan kepuasan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pemerintah untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dan memperbaiki transparansi dalam layanan berbasis teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Baabdullah, A. M., Ribeiro-Navarrete, S., Giannakis, M., Al-Debei, M. M., ... & Wastell, D. (2022). Metaverse beyond the hype: Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy. *International Journal of Information Management*, 66, 102542. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102542>
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2021). Digital transformation of local government services: Public value co-creation and co-destruction. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101619. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101619>
- Meijer, A. J. (2020). Government transparency in the digital era: Concepts, conditions, and consequences. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101486. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101486>
- Nugroho, Y., Sastrosubroto, A. S., & Setiawan, A. (2021). E-government and digital public services in Indonesia: Policy implementation and challenges. *Journal of Public Administration and Governance*, 11(2), 50–68. <https://doi.org/10.5296/jpag.v11i2.18647>
- OECD. (2020). *Digital government in the public sector: Leveraging technology for better outcomes*. Organisation for Economic Co-operation and Development. <https://doi.org/10.1787/3a7c39cb-en>
- Pratama, A. B. (2022). Digital literacy and e-government adoption in Indonesia: The role of citizens' competence in public service satisfaction. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 14–29. <https://doi.org/10.31506/jiap.v10i1.15843>
- United Nations Development Programme. (2022). *Human development report 2022: Uncertain times, unsettled lives – Shaping our future in a transforming world*. UNDP. <https://hdr.undp.org>
- Van Deursen, A. J. A. M., & Van Dijk, J. A. G. M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354–375. <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>
- West, D. M. (2021). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton University Press. <https://doi.org/10.1515/9781400844604>

Zheng, Y., & Schachter, H. L. (2019). Explaining citizens' e-government use: The role of trust and digital literacy. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101409. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.003>