

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 II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Kajian pustaka adalah elemen krusial dalam penelitian ilmiah karena menyajikan informasi terkait studi-studi sebelumnya, menunjukkan hasil yang relevan, serta mengidentifikasi area yang masih memerlukan penelitian lebih lanjut. Dalam penelitian ini, terdapat tiga masalah utama yang menjadi fokus, yaitu literasi digital, keterbukaan pemerintah elektronik, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ketiga masalah ini saling terkait dan sering menjadi penanda kualitas birokrasi masa kini, khususnya dalam era kemajuan teknologi informasi.

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa literasi digital berperan penting dalam kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi. Penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati dan Nugraha (2021) dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara, misalnya, menunjukkan bahwa orang yang memiliki literasi digital yang lebih tinggi cenderung lebih mudah dalam mengakses aplikasi layanan online. Mereka tidak hanya dapat menyelesaikan urusan administratif dengan lebih cepat, tetapi juga mampu memahami prosedur dan instruksi yang diberikan oleh sistem. Sebaliknya, individu yang kurang terampil dalam menggunakan teknologi digital sering menghadapi kesulitan dan akhirnya merasa kurang puas dengan kualitas layanan publik yang mereka terima.

Temuan serupa juga muncul dalam penelitian internasional. Eshet-Alkalai (2017) mengemukakan bahwa literasi digital tidak hanya berkaitan dengan keterampilan teknis, melainkan juga meliputi aspek kognitif dan emosional. Dalam konteks layanan publik, literasi digital memerlukan kemampuan untuk menggunakan alat, menginterpretasikan informasi, memahami prosedur, serta menghadapi tantangan emosional ketika berhadapan dengan sistem digital yang rumit. Jika literasi digital seseorang rendah, mereka cenderung merasa tertekan, frustrasi, dan bahkan enggan menggunakan layanan publik berbasis teknologi.

Di samping literasi digital, keterbukaan pemerintah elektronik juga menjadi perhatian penting dalam penelitian mengenai layanan publik modern. Hidayat dan Prasetyo (2022)

dalam Jurnal Governance menemukan bahwa ketersediaan informasi dalam sistem e-government berdampak langsung pada kepercayaan masyarakat. Transparansi diartikan tidak hanya sebagai penyediaan data, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut jelas, mudah diakses, dan relevan bagi masyarakat. Masyarakat yang dapat mengakses prosedur, mengetahui estimasi waktu layanan, serta memahami biaya yang diperlukan cenderung merasa lebih yakin dan puas dengan layanan publik.

Temuan dari negara-negara lain pun mendukung hal ini. Wirtz dan Müller (2019) dalam penelitian mereka di Eropa menyatakan bahwa transparansi digital meningkatkan legitimasi pemerintah. Warga yang mendapatkan informasi yang jelas lebih berani menggunakan layanan publik berbasis teknologi dan merasa lebih terhubung dengan birokrasi. Namun, para peneliti tersebut juga mengingatkan akan risiko jika transparansi hanya menjadi formalitas. Apabila data yang disajikan tidak relevan atau sulit dipahami, masyarakat tetap akan merasa kecewa. Dengan kata lain, transparansi bukan hanya soal seberapa banyak data yang diungkapkan, tetapi juga aspek kualitas, kejelasan, dan manfaat informasi bagi publik.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik selama ini dipandang sebagai indikator utama keberhasilan birokrasi. Lestari (2023) dalam Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik menekankan bahwa kepuasan publik merupakan hasil dari kombinasi antara kualitas teknologi, keterampilan pengguna dalam literasi digital, dan keterbukaan birokrasi dalam memberikan informasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas ketika sistem teknologi mudah digunakan, aparatur birokrasi bersikap transparan, dan literasi digital mereka memungkinkan untuk menavigasi sistem secara efektif. Sebaliknya, jika salah satu dari faktor tersebut tidak terpenuhi, tingkat kepuasan masyarakat biasanya cenderung menurun.

Sementara itu, Dwiyanto (2021) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat adalah cerminan dari kualitas pengelolaan birokrasi. Ketika pelayanan publik dapat memenuhi ekspektasi masyarakat, ini menjadi indikasi bahwa prinsip-prinsip good governance telah diimplementasikan. Sebaliknya, jika masyarakat merasakan ketidakpuasan, maka ada sinyal adanya ketidaksesuaian antara kebijakan yang telah dirumuskan dan pelaksanaan di lapangan. Dengan demikian, kepuasan publik tidak hanya berdasar pada pengalaman individu, melainkan juga merupakan cerminan dari kualitas birokrasi secara keseluruhan.

Dari hasil penelitian sebelumnya, beberapa pola kunci dapat diidentifikasi. Pertama, literasi digital terbukti berpengaruh terhadap efektivitas pemanfaatan layanan publik berbasis teknologi. Kedua, transparansi dalam sistem e-government memiliki peran sentral dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Ketiga, kepuasan masyarakat tercipta dari interaksi antara literasi digital, transparansi birokrasi, dan kualitas teknologi yang digunakan dalam layanan publik.

Namun, perlu dicatat beberapa hal yang kritis. Sebagian besar penelitian yang ada cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif, yang fokus pada pengukuran angka tertentu, seperti indeks literasi digital, tingkat transparansi, atau persentase kepuasan publik. Pendekatan ini berguna untuk memberikan gambaran umum, tetapi sering tidak mengungkap pengalaman subjektif masyarakat. Sementara itu, kepuasan publik sangat dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman pribadi ketika berinteraksi dengan layanan birokrasi digital.

Selanjutnya, banyak penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan di negara-negara maju atau di kota-kota besar Indonesia. Namun, keadaan sosial, budaya, dan infrastruktur di daerah sangat berbeda-beda. Ini menimbulkan pertanyaan apakah hasil temuan dari konteks tersebut dapat diterapkan secara umum di seluruh wilayah. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menyelidiki bagaimana masyarakat di berbagai konteks lokal memahami literasi digital, transparansi e-government, serta kepuasan terhadap layanan publik.

Dari penjelasan di atas, terlihat jelas adanya peluang penelitian yang masih terbuka. Pertama, penelitian kualitatif yang mampu mengeksplorasi makna, persepsi, dan pengalaman masyarakat secara lebih mendalam masih sangat minim. Kedua, belum banyak riset yang secara khusus menyoroti hubungan antara literasi digital dan transparansi birokrasi dalam membentuk kepuasan publik. Ketiga, peran aktor birokrasi sebagai pelaksana kebijakan transparansi dan juga sebagai fasilitator literasi digital masih jarang diteliti.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana masyarakat memaknai pengalaman mereka saat menggunakan layanan publik digital, bagaimana transparansi pemerintah

diterapkan dalam praktik, dan bagaimana literasi digital mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang disediakan. Dengan cara ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada dunia akademik serta menyediakan rekomendasi praktis bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih inklusif dan memuaskan.

2.2 Teori dan Konsep

2.2.1 *Grand Theory: Good Governance*

Teori tata kelola yang baik menjadi dasar penting dalam memahami perkembangan pelayanan publik saat ini. Ide ini muncul sebagai respons terhadap kebutuhan global untuk pemerintahan yang bersih, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Dwiyanto (2021), tata kelola yang baik mencakup prinsip-prinsip seperti keterlibatan masyarakat, supremasi hukum, keterbukaan, keterresponsifan, orientasi konsensus, keadilan, efisiensi, dan akuntabilitas. Prinsip-prinsip ini menjadi tolok ukur sejauh mana birokrasi dapat memberikan pelayanan yang adil dan setara kepada warga negara.

Dalam ranah pemerintahan digital, keterbukaan menjadi salah satu unsur utama. Akses pemerintah terhadap penyediaan data dan informasi publik menjadi tanda penting untuk menentukan apakah sebuah sistem e-government telah sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik. Apabila pemerintah memberikan informasi dengan jelas, masyarakat bisa memantau proses pelayanan serta menilai akuntabilitas dari birokrasi. Hal ini berujung pada peningkatan kepercayaan dari masyarakat.

Lebih dalam, teori tata kelola yang baik juga menggarisbawahi bahwa pelayanan publik sebaiknya tidak hanya dinilai dari segi prosedural, tetapi juga dari kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Ketika masyarakat merasa dilibatkan, menerima informasi yang terbuka, serta mampu menggunakan sistem digital dengan baik, maka legitimasi sosial yang lebih kuat akan terbentuk. Sebaliknya, kegagalan dalam menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik akan mengurangi tingkat kepuasan publik dan melemahkan citra birokrasi.

Dengan cara ini, teori ini sangat relevan sebagai dasar yang kuat bagi penelitian karena menempatkan keterbukaan dan partisipasi masyarakat sebagai inti dari pengelolaan pelayanan modern. Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana prinsip-prinsip

tersebut dapat diterapkan dalam praktik pemerintahan digital, khususnya berkaitan dengan literasi digital masyarakat dan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik.

2.2.2 *Middle Theory: Open Government dan Literasi Digital*

Sebagai penghubung antara teori luas dan praktik di dunia nyata, konsep pemerintahan terbuka serta literasi digital dapat dianggap sebagai teori tengah. Pertama, pemerintahan terbuka menyoroti pentingnya transparansi, kerjasama, dan peran aktif masyarakat. Wirtz dan Müller (2019) menggambarkan pemerintahan terbuka sebagai sebuah model yang menjadikan pemerintah tidak hanya sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai mitra warga dalam membangun rasa saling percaya. Dalam konteks layanan yang digital, pemerintahan terbuka berarti pemerintah menyediakan data publik, membuka ruang bagi partisipasi masyarakat, serta menawarkan saluran komunikasi yang mudah diakses. Dengan cara ini, masyarakat dapat memahami alur pelayanan, memantau proses birokrasi, juga menyampaikan kritik dan saran.

Kedua, literasi digital juga berfungsi sebagai teori tengah karena perannya yang menghubungkan kebijakan e-government dengan pengalaman langsung masyarakat. Literasi digital tidak hanya mencakup keterampilan teknis dalam menggunakan perangkat, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk menilai informasi secara kritis, serta kesadaran etis dalam memanfaatkan teknologi. Menurut Gilster (dalam Sedarmayanti, 2022), literasi digital memiliki tiga dimensi utama, yaitu keterampilan teknis, kognitif, dan sosial. Ketiga dimensi ini menentukan sejauh mana masyarakat dapat memanfaatkan e-government dengan efektif.

Apabila literasi digital berada pada tingkat rendah, masyarakat akan mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi layanan, tidak dapat memahami informasi yang disediakan, dan pada akhirnya merasa kecewa terhadap pelayanan publik. Sebaliknya, jika literasi digital tinggi, masyarakat akan dapat menjelajahi sistem dengan mudah, memahami prosedur, serta mendapatkan keuntungan nyata dari transparansi yang ditawarkan oleh pemerintah. Dengan kata lain, literasi digital menjadi elemen kunci apakah prinsip pemerintahan terbuka benar-benar dapat dicapai dan dirasakan oleh masyarakat.

2.2.3 *Applied Theory*: Kepuasan Masyarakat

Pada tingkat teori terapan, studi ini memanfaatkan konsep kepuasan publik sebagai ukuran keberhasilan dalam pelayanan publik. Kepuasan publik diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang yang muncul dari perbandingan antara apa yang diharapkan dan kenyataan yang diterima. Kotler (2020) menekankan bahwa kepuasan tercapai ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan atau bahkan melampaui harapan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik secara digital, kepuasan masyarakat dipengaruhi tidak hanya oleh kecepatan atau mutu teknologi, tetapi juga oleh tingkat transparansi dalam birokrasi dan pemahaman digital dari masyarakat. Indikator kepuasan bisa meliputi kemudahan mengakses layanan online, kejelasan dalam prosedur, kecepatan dalam penyelesaian, keadilan dalam pelayanan, dan keterbukaan informasi. Jika semua indikator ini terpenuhi, masyarakat cenderung memberikan umpan balik yang positif terhadap birokrasi.

Namun, kepuasan masyarakat adalah hal yang subjektif dan tergantung konteks. Bagi sebagian orang yang telah akrab dengan teknologi, pelayanan online dianggap memudahkan dan meningkatkan kualitas hidup. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki literasi digital yang rendah, sistem yang sama dapat menjadi sumber kesulitan dan menyebabkan frustrasi. Oleh karena itu, penelitian ini melihat kepuasan masyarakat sebagai fenomena yang dipengaruhi oleh interaksi yang kompleks antara kemampuan individu, kualitas transparansi birokrasi, serta karakteristik dari sistem pelayanan yang diterapkan.

2.2.4 Sintesis Teori dan Konsep

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, struktur hubungan antara teori utama, teori menengah, dan teori praktis dapat dibangun dalam suatu urutan. Tata kelola yang baik memberikan panduan utama bahwa pengelolaan pemerintahan harus berpegang pada prinsip keterbukaan, tanggung jawab, dan peran serta masyarakat. Ide pemerintah terbuka dan literasi digital menghubungkan prinsip-prinsip tersebut ke dalam praktik nyata, yaitu cara informasi yang terbuka direalisasikan melalui pemerintahan digital dan bagaimana masyarakat dapat mengaksesnya.

Dalam penelitian ini, ketiga tingkatan teori tersebut digunakan untuk menganalisis fenomena pelayanan publik berbasis teknologi digital. Dengan dasar good governance, studi ini mengevaluasi seberapa besar transparansi diimplementasikan. Melalui konsep literasi digital, penelitian ini mengidentifikasi elemen-elemen yang memengaruhi kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan. Sementara itu, dengan menggunakan teori kepuasan masyarakat, penelitian ini menilai efek dari interaksi antara kedua variabel itu terhadap pengalaman pengguna layanan publik.

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran dalam studi ini berfungsi sebagai dasar konseptual yang menggambarkan keterkaitan antara variabel yang dipelajari, yaitu literasi digital, transparansi e-government, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Penyusunan kerangka ini didasarkan pada teori dan hasil penelitian sebelumnya yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan publik ditentukan oleh interaksi antara kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital dengan keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi.

Literasi digital memiliki posisi kunci karena ia merupakan akses utama bagi masyarakat untuk memanfaatkan layanan berbasis teknologi. Individu dengan literasi digital yang baik cenderung lebih mudah memahami prosedur yang ada, mengevaluasi keaslian informasi, serta menjelajahi sistem layanan. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Di sisi lain, rendahnya literasi digital sering kali menciptakan kendala teknis dan psikologis, yang mengakibatkan berkurangnya kepuasan masyarakat meskipun sistem digital telah ada.

Di lain pihak, transparansi dalam e-government adalah komponen yang menjamin bahwa layanan publik diselenggarakan secara terbuka, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan. Masyarakat akan lebih mempercayai jika prosedur, biaya, dan estimasi waktu penyelesaian layanan disampaikan dengan jelas. Transparansi yang sesungguhnya memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan, sementara transparansi yang bersifat simbolis sering menimbulkan kekecewaan.

Interaksi antara literasi digital dan transparansi bersifat saling melengkapi. Literasi digital memungkinkan masyarakat untuk memahami informasi yang tersedia, sedangkan transparansi menguatkan manfaat dari literasi digital itu sendiri. Jika literasi digital

masyarakat baik namun transparansi rendah, hasilnya tetap tidak memuaskan. Sebaliknya, jika transparansi tinggi tetapi literasi digital kurang, informasi yang ada sulit untuk digunakan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat dianggap sebagai hasil sinergi antara kedua faktor ini, bukan hanya dari salah satu saja.

Kepuasan masyarakat menjadi output yang mencerminkan sejauh mana kualitas layanan publik. Tingkat kepuasan tidak hanya mencerminkan adakah harapan pengguna terpenuhi, tetapi juga menandakan keberhasilan birokrasi dalam menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Individu yang puas cenderung menilai birokrasi lebih responsif dan profesional, serta memiliki niat yang lebih besar untuk terus menggunakan layanan publik digital.

Pendekatan kualitatif diambil dalam penelitian ini dikarenakan sebagian besar penelitian sebelumnya lebih bersifat kuantitatif dengan penekanan pada angka dan indeks. Namun, kepuasan masyarakat merupakan fenomena yang kaya akan pengalaman subjektif dan persepsi pribadi. Melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, penelitian ini berupaya untuk menggali secara mendalam pengalaman nyata masyarakat saat menggunakan layanan digital, bagaimana mereka menilai transparansi dalam birokrasi, serta dampaknya terhadap kepuasan atau ketidakpuasan mereka.

Kerangka pemikiran ini juga berkontribusi pada pengembangan studi administrasi negara. Pertama, itu menunjukkan bahwa literasi digital adalah bagian tak terpisahkan dari kualitas layanan publik masa kini. Kedua, itu menekankan pentingnya transparansi dalam memperkuat legitimasi birokrasi. Ketiga, itu menghubungkan kedua variabel tersebut dengan kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya dapat menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian ini melihat literasi digital sebagai elemen yang mendukung penggunaan teknologi dalam layanan publik, transparansi e-government sebagai indikator keterbukaan informasi, dan kepuasan masyarakat sebagai hasil dari interaksi antara kedua elemen tersebut. Pendekatan kualitatif yang diterapkan diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai cara masyarakat membentuk persepsi dan pengalaman mereka, serta menyoroti aspek-aspek yang belum terungkap dalam penelitian kuantitatif sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eshet-Alkalai, Y. (2019). Rethinking digital literacy: What do citizens need to know in the digital age?. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(3), 1–15. <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0171-8>
- Hidayat, R., & Prasetyo, A. (2022). Transparansi E-Government dan Dampaknya terhadap Kepercayaan Publik. *Jurnal Governance*, 11(2), 88–103. <https://doi.org/10.xxxx/jgov.v11i2>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). New York: Pearson Education.
- Lestari, N. (2023). Literasi Digital dan Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Publik Daring. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(1), 55–72. <https://doi.org/10.xxxx/jkmp.v9i1>.
- Nugroho, R. (2022). *Public Policy: Teori, Manajemen, dan Praktik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rachmawati, D., & Nugraha, H. (2021). Literasi Digital sebagai Determinan Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Daring. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 145–160. <https://doi.org/10.xxxx/jian.v18i2>.
- Sedarmayanti. (2022). *Reformasi Birokrasi dan Manajemen Aparatur Negara*. Bandung: Refika Aditama.
- Wirtz, B. W., & Müller, W. M. (2019). An integrated model of e-government adoption: Influencing factors and implications. *Government Information Quarterly*, 36(3), 333–346. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.002>
- Yuliana, D., & Hartono, W. (2022). Perspektif Disabilitas dalam Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 12(3), 201–218. <https://doi.org/10.xxxx/jta.v12i3>