

**PENGARUH DIGITALISASI TERHADAP PARTISIPASI GENERASI
MUDA DALAM ORGANISASI KEMASYARAKATAN**

(TUGAS UJIAN TENGAH SEMESTER)

Oleh:

RACHEL AULIA AZZAHRA

2416041079



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

DAFTAR ISI

COVER	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.2 Sistematis Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Konsep Digitalisasi	9
2.1.2 Konsep Partisipasi Generasi Muda Dalam Organisasi Kemasyarakatan.....	10
2.1.3 Hubungan Antara Digitalisasi dan Partisipasi Sosial	10
2.2 Kajian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Pikir	13
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.3 Fokus dan Waktu Penelitian	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.5 Instrumen Penelitian	20
3.6 Teknik Analisis Data.....	21
DAFTAR PUSTAKA	23

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital adalah salah satu fenomena global yang memiliki dampak signifikan terhadap transformasi sosial di abad ini. Proses digitalisasi tidak hanya merubah cara orang berkomunikasi, tetapi juga memengaruhi interaksi antarindividu, cara kerja, serta cara orang berpartisipasi dalam masyarakat dan politik (*Castells, 2010*). Di Indonesia, laju digitalisasi berlangsung dengan sangat cepat dalam sepuluh tahun terakhir, yang terlihat dari peningkatan jumlah pengguna internet, platform media sosial, dan teknologi yang mempermudah berbagai aktivitas masyarakat. Laporan dari *We Are Social dan Hootsuite (2024)* mencatat lebih dari 224 juta orang di Indonesia terhubung ke internet, dengan tingkat adopsi mencapai 79,5% dari total populasi. Ini menunjukkan bahwa hampir semua aspek kehidupan masyarakat kini berada dalam pengaruh teknologi digital, termasuk dalam bidang sosial dan komunitas.

Transformasi digital juga turut berpengaruh besar terhadap perilaku generasi muda. Sebagai kelompok yang paling cepat beradaptasi terhadap kemajuan teknologi, generasi muda menjadi pelopor dalam mengadopsi perubahan ini. Menurut data *Badan Pusat Statistik (BPS, 2023)*, sekitar 65% dari pengguna internet aktif di Indonesia adalah mereka yang berusia antara 16 hingga 30 tahun. Khusus di Provinsi Lampung, frekuensi penggunaan internet di kalangan anak muda terus mengalami peningkatan setiap tahun; lebih dari 60% pemuda di daerah perkotaan, termasuk Kota Bandar Lampung, secara aktif menggunakan media sosial untuk berinteraksi, mencari informasi, dan mengungkapkan pendapat (*BPS Provinsi Lampung, 2024*).

Situasi ini sejalan dengan semakin banyaknya inisiatif pemerintah untuk memperkuat infrastruktur digital. Melalui program *Indonesia Digital Nation 2045* dan *Gerakan Literasi Digital Nasional* yang diluncurkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) sejak tahun 2021, pemerintah berusaha mendorong masyarakat agar lebih memahami teknologi dan mampu beradaptasi dengan perkembangan digital secara efektif (*Kemkominfo, 2023*). Salah

satu tujuan utama dari kebijakan ini adalah peningkatan partisipasi masyarakat, khususnya generasi muda, dalam menggunakan teknologi untuk tujuan sosial, kemasyarakatan, dan kewarganegaraan.

Walaupun digitalisasi berkembang dengan cepat, hal ini tidak serta merta mendorong partisipasi generasi muda dalam kegiatan sosial di masyarakat. Berdasarkan Survei Partisipasi Pemuda oleh Kementerian Pemuda dan Olahraga (*Kemenpora, 2023*), hanya ada sekitar 34% generasi muda di Indonesia yang aktif terlibat dalam organisasi sosial, keagamaan, atau kepemudaan. Angka ini cenderung tetap dalam lima tahun terakhir, walaupun akses terhadap teknologi dan informasi mengalami peningkatan yang signifikan. Kondisi serupa juga terlihat di tingkat lokal; Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandar Lampung (*Dispora, 2024*) melaporkan bahwa dari sekitar 300.000 pemuda usia produktif, hanya 27,8% yang terdaftar aktif dalam kegiatan organisasi masyarakat, baik di tingkat kelurahan, kecamatan, maupun kota.

Fenomena ini memunculkan pertanyaan penting: apakah kemajuan digital benar-benar meningkatkan keterlibatan sosial generasi muda, atau justru menciptakan bentuk partisipasi baru yang lebih individualistik dan berbasis virtual? Dalam teori modal sosial yang diajukan oleh *Putnam (2000)*, partisipasi sosial menjadi elemen krusial bagi kedalaman sosial suatu komunitas. Ketika interaksi sosial berpindah dari dunia fisik ke ranah digital, muncul perubahan dalam cara keterlibatan sosial yang berpotensi berpengaruh pada solidaritas dan rasa kebersamaan.

Di sisi lain, digitalisasi juga menciptakan kesempatan baru bagi generasi muda untuk terlibat dalam cara yang lebih inovatif dan fleksibel. Contohnya, partisipasi dalam gerakan sosial yang diadakan secara online, kampanye di dunia maya, atau aktivitas sukarela yang diorganisir lewat platform media sosial. Penelitian oleh *Nugroho dan Lestari (2022)* mengungkapkan bahwa platform media sosial seperti Instagram, WhatsApp, dan TikTok telah menjadi area baru bagi generasi muda untuk menunjukkan kepedulian sosial dan membangun jaringan komunitas. Bahkan, organisasi non-pemerintah tradisional mulai menggunakan platform digital untuk meningkatkan kegiatan mereka, menjadikannya lebih inklusif dan menarik bagi anak muda.

Namun demikian, tidak semua organisasi non-pemerintah dapat beradaptasi dengan cepat terhadap transformasi digital ini. Banyak kelompok yang masih menggunakan metode komunikasi tradisional, sehingga kurang efektif dalam mencapai generasi muda yang cenderung lebih memilih interaksi yang cepat, fleksibel, dan berbasis teknologi. Situasi ini terlihat di Kota Bandar Lampung, di mana sebagian besar organisasi masyarakat seperti Karang Taruna, organisasi keagamaan, dan kelompok sosial di tingkat kelurahan masih menemui kesulitan dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mendorong partisipasi pemuda (Rohman & Mardiana, 2023).

Dalam konteks lokal, sebenarnya Pemerintah Kota Bandar Lampung telah berupaya untuk memasukkan digitalisasi ke dalam berbagai sektor, termasuk sosial dan kepemudaan. Melalui Inisiatif *Smart City Bandar Lampung* dan *program Lampung Digital Youth Movement (Diskominfo Kota Bandar Lampung, 2023)*, pemerintah berusaha membangun ekosistem digital yang merangsang inovasi serta keterlibatan pemuda dalam pembangunan daerah. Namun, hasil yang diperoleh masih belum maksimal. Berdasarkan laporan *Evaluasi Smart City 2024*, tingkat partisipasi pemuda dalam kegiatan digital berbasis komunitas masih di bawah 40%. Banyak anak muda aktif di dunia digital, tetapi lebih banyak yang menggunakan teknologi untuk kepentingan pribadi daripada untuk kegiatan sosial atau komunitas.

Fenomena ini menciptakan apa yang dapat disebut sebagai “paradoks digitalisasi sosial”. Di satu sisi, teknologi memberi akses luas untuk berpartisipasi; namun di sisi lain, ada kecenderungan berkurangnya interaksi sosial langsung yang merupakan dasar dari partisipasi dalam organisasi masyarakat. Penelitian empiris oleh Hidayat dan Pratama (2021) menunjukkan bahwa meskipun generasi muda memiliki literasi digital yang tinggi, mereka sering mengalami penurunan dalam keterlibatan sosial karena keterlibatan yang lebih individualistik di dunia maya. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi bisa bersifat paradoks ia dapat meningkatkan potensi keterlibatan sosial sekaligus menurunkannya jika tidak dikombinasikan dengan strategi keterlibatan digital yang efektif.

Selain itu, faktor lain yang memengaruhi rendahnya partisipasi generasi muda dalam organisasi masyarakat adalah perubahan nilai sosial dan orientasi hidup. Penelitian oleh Wahyuni (2020) menunjukkan bahwa generasi muda di kota-kota

besar, termasuk Bandar Lampung, cenderung lebih fokus pada karier dan kehidupan pribadi dibandingkan kegiatan sosial. Digitalisasi menguatkan kecenderungan ini dengan menyediakan akses mudah ke hiburan, pekerjaan daring, dan aktivitas digital lainnya yang bersifat lebih individual.

Dari sisi struktural, rendahnya kemampuan organisasi masyarakat dalam memanfaatkan teknologi juga menjadi hambatan. Menurut data *Dinas Kominfo Kota Bandar Lampung (2023)*, hanya 46% organisasi masyarakat di tingkat kelurahan dan kecamatan yang memiliki platform digital aktif untuk sosialisasi kegiatan atau rekrutmen anggota. Sebagian besar organisasi masih bergantung pada pertemuan langsung dan sistem administrasi manual. Kondisi ini membuat generasi muda kurang tertarik untuk bergabung karena organisasi tidak dapat beradaptasi dengan pola komunikasi dan kebutuhan mereka yang serba digital.

Padahal, jika dikelola dengan tepat, proses digitalisasi dapat menjadi alat yang ampuh untuk meningkatkan keterlibatan sosial kalangan muda. Contohnya, dengan menyusun platform berbasis aplikasi untuk pendaftaran anggota, pelaporan kegiatan, serta promosi sosial yang menarik. Riset oleh *Hartono dan Sari (2022)* menunjukkan bahwa implementasi sistem digital dalam organisasi masyarakat mampu meningkatkan jumlah partisipasi pemuda hingga 25%, karena mereka merasakan kemudahan dalam terhubung dan menerima informasi secara langsung.

Kota Bandar Lampung, sebagai salah satu kota metropolitan yang berkembang, memiliki keragaman karakter sosial. Menurut data dari *BPS Kota Bandar Lampung (2024)*, proporsi penduduk muda (15–30 tahun) mencapai 34% dari keseluruhan populasi, yang menunjukkan bahwa generasi muda memainkan peran penting dalam pembangunan sosial. Dengan jumlah penduduk yang signifikan dan tingkat penetrasi digital yang tinggi, penelitian tentang dampak digitalisasi terhadap keterlibatan generasi muda menjadi sangat relevan di kawasan ini.

Dari segi teori, studi ini berlandaskan pada teori partisipasi sosial (*Verba, Schlozman, & Brady, 1995*) dan teori adopsi teknologi (*Davis, 1989*). Kedua teori tersebut menerangkan bahwa keterlibatan sosial dipengaruhi oleh persepsi atas kemudahan dan keuntungan dalam penggunaan teknologi, serta oleh nilai-nilai sosial yang membentuk motivasi individu untuk berpartisipasi dalam kegiatan kolektif. Oleh karena itu, dampak digitalisasi terhadap partisipasi generasi muda

dapat diukur melalui dimensi seperti tingkat literasi digital, frekuensi pemanfaatan teknologi, dan pandangan terhadap keuntungan sosial dari keterlibatan digital.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan empiris tentang seberapa besar pengaruh digitalisasi terhadap partisipasi generasi muda di Bandar Lampung. Metode kuantitatif diterapkan untuk bisa mengukur secara objektif hubungan antara variabel-variabel ini, dan mengetahui seberapa besar dampaknya terhadap aktifitas pemuda dalam organisasi masyarakat.

Dengan hasil dari penelitian ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai fungsi digitalisasi dalam mendorong partisipasi sosial di kalangan generasi muda, sekaligus memberikan rekomendasi kepada organisasi masyarakat dan pemerintah daerah untuk mengembangkan strategi keterlibatan digital yang lebih efisien. Selain itu, hasil dari studi ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah dalam bidang sosiologi digital, partisipasi sosial, dan pengembangan kepemudaan di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana tingkat digitalisasi yang dialami oleh generasi muda di Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana tingkat partisipasi generasi muda dalam organisasi kemasyarakatan di Kota Bandar Lampung?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara digitalisasi terhadap partisipasi generasi muda dalam organisasi kemasyarakatan di Kota Bandar Lampung?
4. Faktor-faktor digitalisasi apa saja yang paling berpengaruh terhadap partisipasi generasi muda dalam organisasi kemasyarakatan?
5. Sejauh mana pemanfaatan teknologi digital dapat meningkatkan kualitas partisipasi sosial generasi muda dalam organisasi kemasyarakatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat digitalisasi yang dialami oleh generasi muda di Kota Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis tingkat partisipasi generasi muda dalam organisasi kemasyarakatan di Kota Bandar Lampung.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap partisipasi generasi muda dalam organisasi kemasyarakatan.
4. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor digitalisasi yang paling dominan memengaruhi tingkat partisipasi generasi muda dalam organisasi kemasyarakatan.
5. Untuk memberikan rekomendasi strategi peningkatan partisipasi generasi muda melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi digital di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Dalam konteks teoretis, diharapkan temuan dari studi ini dapat memperkaya pemahaman dalam ilmu sosial, terutama yang berkaitan dengan dampak digitalisasi pada partisipasi masyarakat. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori terkait partisipasi sosial dan komunikasi digital yang relevan dengan generasi muda. Hasil yang dicapai dapat menjadi pedoman akademis bagi penelitian mendatang yang menyelidiki hubungan antara teknologi informasi dan dinamika sosial di era digital, khususnya di kota-kota seperti Bandar Lampung.

Studi ini juga diharapkan mampu memberikan wawasan baru tentang perubahan sosial yang dialami generasi muda akibat kemajuan teknologi, serta memperluas pandangan dalam teori difusi inovasi (*Rogers*) dan teori partisipasi sosial (*Huntington & Nelson*) yang selama ini lebih sering diterapkan dalam konteks politik dan pembangunan masyarakat secara umum.

2. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a) Untuk Pemerintah Daerah, hasil studi ini dapat menjadi rekomendasi dalam merancang program pemberdayaan generasi muda yang fleksibel terhadap perkembangan digital, serta meningkatkan strategi komunikasi sosial yang berbasis teknologi.
- b) Untuk Organisasi Kemasyarakatan, penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang cara memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan partisipasi dan kolaborasi antar anggota, serta memperluas jangkauan aktivitas sosial.
- c) Untuk Generasi Muda, hasil penelitian ini dapat menjadi cerminan pentingnya keterlibatan aktif mereka dalam kegiatan sosial dan organisasi kemasyarakatan di era digital.
- d) Untuk Akademisi dan Peneliti, penelitian ini bisa menjadi referensi empiris untuk mengembangkan studi-studi lebih lanjut mengenai literasi digital, transformasi sosial, serta dinamika partisipasi pemuda di tingkat lokal.

1.5 Sistematika Penulisan

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

1. Bab I membahas pengantar yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini memberikan pandangan umum mengenai konteks penelitian, alasan mengapa penelitian ini penting, dan arah keseluruhan dari penelitian.
2. Bab II merupakan kajian pustaka yang melingkupi teori-teori yang relevan, penelitian sebelumnya, serta kerangka pemikiran yang diadopsi dalam studi ini. Pada bagian ini, konsep-konsep seperti digitalisasi, partisipasi generasi muda, dan teori-teori sosial yang mendasari analisis hubungan antara variabel tersebut dijelaskan dengan rinci. Selain itu, juga disajikan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan topik penelitian ini sebagai landasan untuk memperkuat argumen teoritis.

3. Bab III menyajikan metodologi penelitian yang menjelaskan pendekatan dan metode yang dipakai, lokasi serta waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang diimplementasikan dalam penelitian ini. Bab ini juga memaparkan tipe penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif, serta alasan pemilihan metode tersebut untuk menjawab perumusan masalah penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Konsep Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses transformasi dari sistem manual ke sistem yang didasarkan pada teknologi digital, mencakup perubahan data, proses, dan layanan (*Nasution, 2020*). Proses ini melampaui sekadar penggunaan alat digital, melainkan juga mencakup pergeseran perilaku sosial serta cara interaksi antar manusia. *Schwab (2017)* menyatakan bahwa digitalisasi menjadi pusat dari revolusi industri 4.0, yang mendorong peningkatan efisiensi, konektivitas, dan transparansi di berbagai sektor, termasuk sosial dan pemerintahan.

Dalam aspek sosial, digitalisasi memberikan dampak signifikan pada cara komunikasi dan partisipasi masyarakat. Platform media sosial, situs web, dan aplikasi komunitas kini berfungsi sebagai sarana utama bagi remaja untuk menyampaikan pendapat dan mengatur kegiatan sosial (*Haryanto, 2022*). Kementerian Komunikasi dan Informatika (*Kemkominfo, 2023*) melaporkan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 79,5%, dengan proporsi terbesar pengguna berasal dari rentang usia 16–30 tahun. Ini menunjukkan bahwa generasi muda memiliki potensi besar untuk memanfaatkan teknologi digital dalam berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan organisasi masyarakat.

Digitalisasi juga mempengaruhi efektivitas komunikasi dalam organisasi. Penelitian *Pratama dan Yusuf (2021)* menunjukkan bahwa penggunaan platform digital seperti *WhatsApp Group*, *Google Workspace*, dan media sosial telah memudahkan koordinasi antara anggota organisasi masyarakat dan meningkatkan partisipasi mereka dalam kegiatan kolektif. Dengan demikian, digitalisasi dapat berperan penting dalam memperkuat solidaritas sosial di zaman modern.

2.1.2 Konsep Partisipasi Generasi Muda dalam Organisasi Kemasyarakatan

Partisipasi generasi muda merujuk pada keterlibatan aktif individu muda dalam kegiatan sosial, politik, atau organisasi masyarakat yang bertujuan mencapai tujuan kolektif (*Putra & Lestari, 2019*). Menurut *Kemenpora (2022)*, partisipasi pemuda di Indonesia masih terbilang rendah, terutama di organisasi masyarakat lokal. Sekitar 36% pemuda Indonesia terlibat aktif dalam kegiatan sosial kemasyarakatan. Rendahnya angka partisipasi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk motivasi, akses informasi, dan kesadaran sosial.

Di Bandar Lampung, fenomena serupa juga terlihat. Data dari *Dinas Kepemudaan dan Olahraga (Dispora) Kota Bandar Lampung tahun 2023* menunjukkan bahwa hanya sekitar 42% organisasi kepemudaan yang aktif dari total yang terdaftar, dan banyak di antaranya menghadapi tantangan dalam merekrut dan mempertahankan anggota muda. Hal ini menunjukkan adanya penurunan semangat gotong royong dan interaksi sosial langsung di kalangan pemuda, yang kini lebih banyak berinteraksi di ruang digital.

Menurut teori partisipasi sosial dari *Huntington dan Nelson (1976)*, partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh aspek sosial, ekonomi, dan teknologi. Dalam konteks generasi muda masa kini, pengaruh teknologi semakin kuat karena membentuk pandangan, perilaku, dan cara berinteraksi mereka. Maka, digitalisasi dapat menjadi unsur yang relevan untuk menganalisis tingkat partisipasi generasi muda di era modern ini.

2.1.3 Hubungan antara Digitalisasi dan Partisipasi Sosial

Interaksi antara digitalisasi dan partisipasi sosial dapat dijelaskan melalui teori difusi inovasi (*Rogers, 2003*), yang menyatakan bahwa penerapan teknologi baru dapat mempercepat penyebaran ide dan mempengaruhi perilaku masyarakat. Dalam konteks organisasi masyarakat, digitalisasi memberikan kemudahan kepada generasi muda untuk mengakses informasi, membangun jaringan sosial, dan memulai kegiatan berbasis komunitas (*Rahmawati, 2021*).

Penelitian yang dilaksanakan oleh *Nugroho dan Setiawan (2022)* menunjukkan bahwa literasi digital berperan positif dalam meningkatkan partisipasi sosial kalangan muda. Individu yang mahir dalam memanfaatkan teknologi umumnya lebih aktif dalam mengikuti aktivitas sosial di dunia maya,

seperti kampanye lingkungan, sumbangan digital, serta kegiatan sukarela yang dilakukan melalui platform media sosial. Hal ini menandakan bahwa proses digitalisasi tidak hanya mengubah cara kita berkomunikasi, tetapi juga memodifikasi bentuk dan ruang lingkup partisipasi sosial.

Di samping itu, hasil survei dari *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2023)* mengungkapkan bahwa sebanyak 92 juta orang di Indonesia memanfaatkan media sosial untuk keperluan sosial dan kemasyarakatan. Keadaan ini menegaskan bahwa ruang digital telah menjadi elemen penting dalam kehidupan sosial anak muda, termasuk di Bandar Lampung yang mencatat tingkat penetrasi internet sebesar 85% (*BPS Lampung, 2024*).

Namun, penting untuk diingat bahwa digitalisasi juga memiliki dampak negatif. Fenomena yang dikenal sebagai “partisipasi semu” (*slacktivism*) muncul ketika orang hanya berinteraksi secara online tanpa terlibat langsung di lapangan (Morozov, 2013). Untuk itu, sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana digitalisasi benar-benar meningkatkan partisipasi sosial kalangan muda, alih-alih hanya mendorong keterlibatan digital yang bersifat pasif.

2.2 Penelitian Terdahulu

Kajian terhadap riset sebelumnya sangat krusial untuk memberikan kerangka teoritis serta posisi penelitian ini dalam konteks akademis yang lebih luas. Beberapa studi yang relevan menunjukkan hubungan antara literasi digital, transparansi pemerintahan elektronik, dan kualitas layanan publik di berbagai lokasi di Indonesia.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryani dan Pratama (2021) dalam Jurnal Kebijakan Publik Indonesia berjudul “*Pengaruh E-Government terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi di Kota Yogyakarta*” mengungkap bahwa penerapan pemerintahan elektronik memperbaiki efisiensi, kemudahan, dan kecepatan dalam memberikan layanan publik. Masyarakat yang paham cara mengakses layanan digital merasa lebih puas dengan cepat dibandingkan dengan mereka yang memiliki tingkat literasi digital rendah. Temuan

ini menekankan betapa pentingnya literasi digital sebagai faktor yang mendukung kualitas layanan publik yang berbasis teknologi.

Studi lain oleh Putra dan Wulandari (2020) dalam *Jurnal Transformasi Administrasi* yang berjudul “*Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Digital di Era Revolusi Industri 4.0*” mengidentifikasi bahwa individu dengan kemampuan literasi digital yang tinggi lebih mampu melakukan penilaian kritis terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah. Namun, penelitian tersebut belum secara mendalam mengeksplorasi pengalaman subjektif masyarakat, terutama generasi muda, dalam memahami pelayanan publik yang berbasis digital.

Di sisi lain, Rahmawati (2019) dalam penelitian berjudul “*Analisis Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kota Surabaya*” menekankan bahwa transparansi adalah komponen penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Melalui website resmi pemerintah, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai program, anggaran, dan pencapaian kinerja dari berbagai instansi. Namun, tantangan yang ada adalah rendahnya kemampuan masyarakat untuk memahami informasi digital tersebut, yang mengindikasikan betapa pentingnya literasi digital untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif.

Studi oleh Suharto dan Dewi (2022) dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* yang meneliti “*Hubungan Literasi Digital dan Partisipasi Publik terhadap Peningkatan Pelayanan Pemerintah Daerah*” menunjukkan bahwa literasi digital yang tinggi meningkatkan kemampuan masyarakat untuk berinteraksi dan memberikan umpan balik terhadap layanan pemerintah. Akan tetapi, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang tidak menggali lebih dalam persepsi dan pengalaman individu masyarakat.

Penelitian oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo, 2022) juga menunjukkan bahwa indeks literasi digital nasional Indonesia berada pada angka 3,54 dari maksimum 5,00, yang berarti berada dalam kategori sedang menuju baik. Meski begitu, kemampuan digital dan aspek keamanan digital masih tergolong rendah, yang berpengaruh pada kurang optimalnya penggunaan layanan e-government oleh masyarakat di berbagai daerah, termasuk Lampung.

Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung (2023) juga mencatat bahwa penetrasi internet di kalangan kaum muda (usia 16–30 tahun) telah mencapai lebih dari 87%, tetapi hanya sekitar 45% yang memanfaatkan internet untuk mengakses layanan pemerintah. Hal ini menunjukkan masih adanya gap antara kemampuan digital dan kesadaran akan manfaat dari e-government.

Penelitian lain yang relevan adalah *Hartono (2023)* dalam *Jurnal Administrasi Pembangunan Daerah*, yang menganalisis persepsi masyarakat tentang aplikasi *Lampung Smart City*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi tersebut sudah ada, partisipasi dan kepuasan masyarakat masih tergolong rendah akibat kurangnya sosialisasi dan minimnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi-fungsi layanan digital tersebut.

Berbeda dengan studi sebelumnya, penelitian ini berfokus pada menganalisis pengalaman nyata masyarakat terutama kalangan muda di Kota Bandar Lampung dalam mengevaluasi kualitas layanan publik yang didukung *e-government* dan literasi digital. Metodologi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologis guna menggali makna subjektif, persepsi, dan pengalaman yang dialami oleh masyarakat. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan teoritis baru dalam memahami keterkaitan antara literasi digital, transparansi *e-government*, dan kualitas layanan publik dari perspektif masyarakat itu sendiri.

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini berperan sebagai landasan konseptual yang mengaitkan teori dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Mengacu pada teori layanan publik, literasi digital, dan transparansi *e-government*, korelasi ketiga konsep ini dapat dijelaskan secara sistematis sebagai berikut:

Layanan publik berdasarkan pandangan *Dwiyanto (2020)* adalah upaya pemerintah untuk memenuhi tuntutan masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa publik dengan cara yang efektif, efisien, dan transparan. Dalam era digital, layanan publik tidak semata ditentukan oleh aspek teknis dan kecepatan, tetapi juga

oleh kemudahan akses serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang diterapkan.

Literasi digital, yang didefinisikan oleh *UNESCO (2019)* dan *Kemkominfo (2022)*, mencakup kemampuan individu untuk memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi digital secara etis dan efisien. Dalam konteks layanan publik, literasi digital sangat penting dalam menghubungkan masyarakat dengan sistem *e-government*. Tanpa kemampuan digital yang tepat, masyarakat akan kesulitan dalam memahami prosedur layanan, menggunakan platform digital, serta menilai transparansi informasi yang disediakan oleh pemerintah.

Sementara itu, transparansi dalam *e-government* adalah prinsip utama bagi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut *Heeks (2019)*, *e-government* yang bersifat transparan dapat meningkatkan akuntabilitas, mempercepat proses pelayanan, serta membuka peluang untuk partisipasi masyarakat. Transparansi digital dapat terwujud melalui keterbukaan pada data, mudahnya akses terhadap informasi publik, serta mekanisme pengaduan online yang responsif.

Berdasarkan kerangka ini, hubungan antara literasi digital, transparansi *e-government*, dan kualitas layanan publik dapat diuraikan bahwa semakin tinggi tingkat literasi digital masyarakat, maka semakin besar kapasitas mereka dalam memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan layanan publik yang berbasis digital. Pada waktu yang sama, semakin transparan sistem *e-government*, maka akan semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan.

Dalam konteks Kota Bandar Lampung, tingginya literasi digital pada generasi muda memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui *e-government*. Namun, tantangan yang dihadapi adalah bagaimana menjamin bahwa sistem layanan digital itu benar-benar dapat diakses, dipahami, dan digunakan oleh masyarakat secara luas. Oleh karena itu, penelitian ini ditujukan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi masyarakat terutama kelompok muda dalam mengevaluasi kualitas layanan publik berbasis digital yang transparan dan akuntabel.

Dari hasil penelitian terdahulu serta teori yang relevan, dapat dihasilkan kerangka pemikiran konseptual seperti berikut:

Literasi Digital → Pemahaman & Akses → Transparansi *E-Government* →
Kepercayaan Publik → Kualitas Pelayanan Publik

Penelitian ini berasumsi bahwa peningkatan literasi digital akan mendorong pemahaman masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Pemahaman tersebut akan memperkuat kepercayaan terhadap transparansi *e-government*, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif-verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur keterkaitan antara variabel literasi digital, transparansi *e-government*, dan penilaian kualitas pelayanan publik melalui data empiris yang diperoleh dari masyarakat di Kota Bandar Lampung.

Menurut Sugiyono (2022), penelitian kuantitatif merupakan cara penelitian yang fokus pada pengujian teori dengan mengukur variabel-variabel penelitian menggunakan angka dan menganalisis data memakai metode statistik. Dalam hal ini, pendekatan kuantitatif dimanfaatkan untuk menghasilkan data numerik yang bisa dianalisis secara objektif guna memahami dampak literasi digital dan transparansi *e-government* terhadap pandangan kualitas layanan publik.

Metode deskriptif-verifikatif digunakan karena penelitian ini tidak hanya aim untuk menjelaskan fenomena yang ada (deskriptif), tetapi juga untuk memverifikasi dan menguji hipotesis yang berkaitan dengan pengaruh antara variabel-variabel yang diinvestigasi. Deskriptif dipakai untuk mengevaluasi keadaan aktual tingkat literasi digital dan transparansi dalam layanan publik digital di Bandar Lampung, sedangkan verifikatif diterapkan untuk menguji secara statistika hubungan serta pengaruh signifikan antara variabel-variabel penelitian.

Dengan strategi ini, peneliti bisa mendapatkan hasil penelitian yang objektif, terukur, dan dapat digeneralisasikan. Penelitian kuantitatif memfasilitasi analisis data dengan teknik seperti analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis, untuk memastikan keabsahan dan kekuatan hubungan antarvariabel yang diajukan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Kota ini dipilih karena berfungsi sebagai pusat pemerintahan, pendidikan, dan ekonomi

dalam Provinsi Lampung yang sedang aktif mengembangkan sistem *e-government* untuk meningkatkan transparansi dan pelayanan publik.

Berdasarkan laporan *Badan Pusat Statistik (BPS)* Kota Bandar Lampung tahun 2024, populasi kota ini sekitar 1.174.479 jiwa, di mana kelompok usia muda (15–35 tahun) menyumbang 46,3% dari total populasi. Rasio ini memperlihatkan bahwa generasi muda adalah segmen utama dalam pemanfaatan teknologi digital serta pengguna utama layanan publik yang berbasis elektronik.

Kota Bandar Lampung juga merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan sistem smart city melalui layanan publik digital seperti:

1. Layanan Lapor! Lampung untuk pengaduan dari masyarakat,
2. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Online,
3. Aplikasi Pajak Daerah (*e-Pajak*), dan
4. Perizinan Online melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*DPMPTSP*).

Meski demikian, berdasarkan laporan *Kemkominfo (2023)*, masih terdapat masalah terkait rendahnya literasi digital di kalangan sebagian masyarakat, kekurangan akses terhadap informasi publik, dan persepsi yang belum optimal terhadap transparansi layanan digital pemerintah daerah. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat literasi digital dan transparansi *e-government* memengaruhi penilaian masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik. Studi ini dilaksanakan selama empat bulan, mulai dari Oktober hingga November 2025, yang mencakup langkah-langkah berikut:

1. Persiapan dan pengembangan alat penelitian,
2. Pengumpulan data melalui survei lapangan,
3. Analisis data kuantitatif dengan bantuan perangkat statistik, dan
4. Penyusunan laporan hasil penelitian.

3.3 Fokus Penelitian

Populasi untuk studi ini terdiri dari warga Kota Bandar Lampung yang telah memanfaatkan layanan publik dalam format digital atau *e-government*, baik dalam aspek administrasi kependudukan, perizinan, perpajakan, maupun layanan sosial lainnya. Sasaran utama adalah individu muda berusia 17–35 tahun, baik mereka

yang terlibat dalam organisasi masyarakat (OKM) maupun yang tidak terafiliasi, tetapi aktif dalam menggunakan platform digital untuk memperoleh layanan publik.

Mengacu pada data *BPS Kota Bandar Lampung (2024)*, populasi kaum muda berusia 17–35 tahun mencapai sekitar 530.000 orang. Merujuk pada data *Kemkominfo (2023)*, tingkat akses internet di daerah Lampung telah mencapai 89,7%, dengan 92% dari mereka yang berada dalam kelompok usia produktif memiliki perangkat *smartphone*. Ini menunjukkan bahwa masyarakat Bandar Lampung memiliki kesempatan yang signifikan untuk berkontribusi dalam survei digital dan mengevaluasi efektivitas *e-government*.

Oleh karena itu, jumlah responden yang direkrut untuk penelitian ini ditetapkan sebanyak 400 orang, yang dianggap mampu mewakili populasi generasi muda yang menggunakan layanan publik digital di Kota Bandar Lampung.

Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah *proportionate stratified random sampling*, yang merupakan pemilihan sampel secara acak dari setiap kecamatan berdasar proporsi jumlah penduduk muda. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan data yang dihasilkan mencerminkan kondisi masyarakat secara komprehensif, tidak hanya dari kawasan perkotaan tetapi juga dari daerah pinggiran yang mungkin memiliki tingkat literasi digital yang berbeda.

Selain itu, pengumpulan data juga mempertimbangkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, serta frekuensi penggunaan layanan publik digital, agar analisis yang dilakukan dapat menggambarkan hubungan yang tepat antara literasi digital, transparansi, dan kualitas layanan publik.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menjadi bagian yang krusial dalam riset kuantitatif karena mutu hasil penelitian sangat bergantung pada keakuratan data yang diperoleh. Menurut *Sugiyono (2022)*, dalam penelitian kuantitatif, pengumpulan data umumnya dilaksanakan dengan menggunakan instrumen standar untuk memastikan data yang diperoleh valid dan terpercaya. Dalam penelitian ini diterapkan tiga teknik utama, yaitu:

1. Kuesioner (*Angket*)

Metode yang paling utama adalah pengedaran kuesioner kepada responden. Kuesioner dirancang dengan menggunakan skala Likert lima poin (1–5), mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Instrumen ini berfungsi untuk menilai pandangan generasi muda mengenai tiga variabel utama dari penelitian, yaitu:

- a) Literasi digital,
- b) Transparansi e-government, dan
- c) Kualitas pelayanan publik.

Kuesioner disebar baik secara daring (melalui Google Form) maupun secara langsung (offline) untuk menjangkau masyarakat di berbagai kecamatan di Kota Bandar Lampung. Pemilihan kedua cara ini bertujuan agar partisipasi responden lebih luas, terutama dari kalangan muda yang aktif berselancar di internet.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data juga dilakukan dengan menganalisis literatur yang berkaitan, seperti buku, jurnal akademis, artikel penelitian, serta laporan resmi dari lembaga pemerintah, seperti Kementerian Kominfo, BPS, dan Pemerintah Kota Bandar Lampung. Tujuannya adalah untuk memperoleh dasar teori serta data sekunder yang memperkuat penafsiran hasil penelitian.

3. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk melengkapi data kuesioner dengan informasi administratif, seperti jumlah pengguna layanan publik digital, statistik kependudukan, serta dokumen kebijakan daerah yang berkaitan dengan penerapan *e-government* dan *smart city* di Bandar Lampung.

Dokumentasi diambil dari situs resmi pemerintah (seperti *bandarlampungkota.go.id*, *bps.go.id*, dan *kominfo.go.id*) serta laporan tahunan *Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung (2023–2024)*.

Dengan mengintegrasikan ketiga teknik tersebut, data yang didapatkan diharapkan dapat menjadi komprehensif, akurat, dan mampu menggambarkan kondisi empiris mengenai hubungan antara literasi digital, transparansi *e-government*, dan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian kuantitatif berfungsi sebagai sarana untuk menilai variabel yang diteliti. Menurut Arikunto (2020), instrumen yang efektif harus memenuhi standar validitas dan reliabilitas agar hasil penelitian dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, instrumen yang dipakai adalah kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu:

1. Variabel X₁: Literasi Digital

Indikator diambil dari *Kemkominfo (2022)* dan *UNESCO (2021)*, meliputi:

- a) Kemampuan mengoperasikan perangkat digital,
- b) Pemahaman tentang keamanan data dan privasi,
- c) Kritis terhadap informasi digital (hoaks, disinformasi),
- d) Kemampuan berkomunikasi secara digital dengan etika.

2. Variabel X₂: Transparansi E-Government

Dikaji berdasarkan teori *Heeks (2020)* dan *OECD (2021)*, meliputi:

- a) Ketersediaan informasi publik secara online,
- b) Kemudahan akses terhadap layanan digital pemerintah,
- c) Tanggap instansi dalam menanggapi keluhan masyarakat,
- d) Kejelasan prosedur dan akuntabilitas publik.

3. Variabel Y: Kualitas Pelayanan Publik

Merujuk pada Parasuraman, Zeithaml, & Berry (*Model SERVQUAL, 1988; diperbarui oleh Lupiyoadi, 2021*) yang terdiri dari lima elemen utama:

- a) *Tangibles* (bukti fisik): penampilan dan kemudahan akses layanan,
- b) *Reliability* (keandalan): ketepatan dan konsistensi pelayanan,
- c) *Responsiveness* (daya tanggap): kecepatan dan ketepatan respons petugas,
- d) *Assurance* (jaminan): kepercayaan dan kemampuan penyedia layanan,
- e) *Empathy* (empati): perhatian dan kepedulian kepada pengguna.

Setiap indikator dijelaskan lewat pernyataan yang dapat dijawab dengan skala Likert 1–5, contohnya: "Saya dapat mengakses layanan publik dengan mudah melalui aplikasi digital milik pemerintah. "Pemerintah Kota Bandar Lampung menyediakan informasi publik secara transparan di situs resmi mereka. " "Saya merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan secara digital. "

Instrumen diujicobakan terlebih dahulu melalui validitas dan reliabilitas dengan 30 responden sebagai *pilot test*.

Validitas diuji melalui korelasi *Pearson Product Moment*, Sedangkan reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan nilai ambang batas $> 0,70$, yang menunjukkan instrumen tersebut dapat diandalkan.

3.6 Teknik Analisis Data

Proses analisis data adalah langkah krusial dalam penelitian kuantitatif, bertujuan mengubah data mentah menjadi informasi yang berarti. Analisis dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 melalui beberapa langkah berikut:

1. Analisis Deskriptif

Langkah pertama untuk mendeskripsikan karakteristik responden (usia, pendidikan, jenis kelamin, keanggotaan organisasi, dan frekuensi penggunaan teknologi digital). Hasilnya ditampilkan dalam format tabel, grafik, dan persentase. Analisis deskriptif juga berguna untuk memahami distribusi jawaban responden terhadap masing-masing indikator variabel penelitian.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum melakukan analisis utama, kuesioner harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Suatu item dianggap valid jika *nilai r hitung $> r$ tabel (pada tingkat signifikansi 0,05)*. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha $> 0,70$* .

3. Uji Asumsi Klasik

Ada berbagai uji seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan data sesuai dengan asumsi regresi linear klasik. Ini penting agar model analisis yang digunakan bersifat *BLUE (Best Linear Unbiased Estimator)*.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Kegunaannya untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial dari variabel independen (literasi digital dan transparansi e-government) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan publik). Rumus regresinya dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kualitas Pelayanan Publik
- X_1 = Literasi Digital
- X_2 = Transparansi E-Government
- α = Konstanta
- β_1, β_2 = Koefisien regresi
- e = Error term

Hasil uji regresi meliputi Uji t (parsial) untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap Y, dan Uji F (simultan) untuk melihat pengaruh bersama-sama antara X_1 dan X_2 terhadap Y.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variabilitas Y (kualitas pelayanan publik) yang dapat dijelaskan oleh X_1 dan X_2 . Semakin besar nilai R^2 , semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

6. Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis regresi, hipotesis diuji menggunakan taraf signifikansi 0,05 (5%). Hipotesis diterima jika nilai $p\text{-value} < 0,05$, artinya terdapat pengaruh signifikan antara literasi digital dan transparansi *e-government* terhadap kualitas pelayanan publik di Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M., & Setiawan, D. (2021). Pengaruh Literasi Digital terhadap Partisipasi Sosial Generasi Muda di Era Transformasi Digital. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik Digital*, 5(2), 145–160.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dewi, R., & Santoso, T. (2020). Hubungan Literasi Digital dengan Partisipasi Generasi Milenial dalam Kegiatan Sosial. *Jurnal Komunikasi dan Masyarakat*, 8(3), 233–248.
- Heeks, R. (2020). *Information and Communication Technology for Development (ICT4D): New Directions of Research and Policy*. Routledge.
- Hidayat, A., & Rahman, A. (2022). Pengaruh Transparansi E-Government terhadap Kepercayaan Publik: Studi pada Pemerintah Kota Bandar Lampung. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(1), 45–61.
- Kemkominfo RI. (2022). *Indeks Literasi Digital Indonesia 2022*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Kemenpora RI. (2023). *Laporan Partisipasi Pemuda dalam Organisasi Kemasyarakatan*. Jakarta: Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia.
- Kurniawan, Y., & Mahardika, D. (2019). Analisis Penggunaan Media Sosial dalam Meningkatkan Partisipasi Generasi Muda. *Jurnal Media dan Komunikasi*, 7(2), 189–204.
- Lubis, A., & Harahap, N. (2023). Digital Citizenship dan Partisipasi Pemuda dalam Organisasi Sosial: Perspektif Era Industri 4.0. *Jurnal Sositologi*, 22(1), 75–92.
- Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Empat.

- Nugraha, P., & Lestari, A. (2021). Peran Literasi Digital terhadap Keterlibatan Pemuda dalam Aktivitas Komunitas Online. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Informasi Publik*, 9(4), 321–338.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, H., & Irwansyah, I. (2020). Transformasi Digital dan Dampaknya terhadap Partisipasi Sosial Masyarakat. *Jurnal Transformasi Sosial Digital*, 6(1), 87–104.
- Rahmawati, S., & Putra, B. (2023). Literasi Digital dan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(2), 210–227.
- Riduwan. (2021). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, D., & Manik, R. (2018). E-Government dan Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 5(3), 176–192.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UNESCO. (2021). *Digital Literacy and Skills for Life and Work*. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Wibowo, R., & Astuti, E. (2024). Digital Participation and Civic Engagement among Indonesian Youth: A Quantitative Analysis. *Journal of Digital Society Studies*, 12(1), 34–56.