



Literasi Digital dan Kualitas Layanan Elektronik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan pada Transformasi Pelayanan Publik Digital

Victor Prasetya^{1*}, Siti Masrokhah², Nunung Wulan Sari³

¹⁻³ Institut Teknologi dan Bisnis Adias, Indonesia

Email: victor.prasetya2@gmail.com¹, Sitimasrokhah74@gmail.com², nunungws8@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: victor.prasetya2@gmail.com

Abstract. *The digital transformation of public services has changed how governments interact with citizens by providing more accessible, efficient, and technology-based services. However, the effectiveness of digital public services depends not only on technological infrastructure but also on citizens' digital literacy, electronic service quality, and trust. This study aims to analyze the effects of digital literacy and e-service quality on public satisfaction and examine the mediating role of trust in digital public services. The study employed a quantitative approach with an explanatory research design and a cross-sectional data collection method. Respondents were selected using purposive sampling from citizens with experience using government digital services. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The findings indicate that digital literacy and e-service quality positively contribute to public trust and satisfaction. Trust also plays an important role in increasing satisfaction and mediates the relationships between digital literacy and satisfaction and between e-service quality and satisfaction. These findings imply that successful digital public service transformation requires an integrated strategy combining digital literacy development, high-quality electronic services, data security, and strengthened public trust.*

Keywords: Digital Literacy; Digital Public Services; E-Service Quality; Public Satisfaction; Public Trust.

Abstrak. Transformasi digital pelayanan publik telah mengubah pola interaksi pemerintah dengan masyarakat melalui penyediaan layanan yang lebih mudah diakses, efisien, dan berbasis teknologi. Namun, efektivitas pelayanan publik digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada literasi digital masyarakat, kualitas layanan elektronik, dan kepercayaan terhadap layanan pemerintah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh literasi digital dan *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat serta menguji peran mediasi kepercayaan dalam pelayanan publik digital. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory research* dan pengumpulan data secara *cross-sectional*. Responden ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria masyarakat yang memiliki pengalaman menggunakan pelayanan pemerintah berbasis digital. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital dan *e-service quality* berkontribusi positif terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Kepercayaan juga berperan dalam meningkatkan kepuasan serta memediasi hubungan literasi digital dan *e-service quality* dengan kepuasan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan publik digital memerlukan integrasi peningkatan literasi digital, kualitas layanan elektronik, keamanan data, dan penguatan kepercayaan masyarakat.

Kata kunci: Kepercayaan Masyarakat; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Layanan Elektronik; Literasi Digital; Pelayanan Publik Digital.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital telah mengubah pola penyelenggaraan pelayanan publik dari sistem konvensional menuju layanan berbasis *e-government*, situs web, aplikasi, dan platform digital terintegrasi. Perubahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perbaikan proses administrasi, tata kelola, efisiensi sumber daya, dan pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Digitalisasi memungkinkan masyarakat memperoleh layanan secara lebih cepat, mudah, fleksibel, dan transparan tanpa selalu harus

hadir secara langsung ke kantor pelayanan. Di sisi lain, keberhasilan transformasi tersebut sangat bergantung pada kemampuan pemerintah menyediakan sistem yang dapat digunakan secara efektif oleh berbagai kelompok masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik juga berpotensi meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan dan kualitas pelayanan apabila didukung oleh integrasi teknologi yang baik serta orientasi yang kuat terhadap kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, transformasi digital perlu dipahami sebagai perubahan menyeluruh dalam penyelenggaraan pelayanan publik, bukan sekadar pemindahan prosedur administratif ke media elektronik (Ferreira & Santos, 2025; Juharni et al., 2025; Moutamir & Qour, 2025).

Meskipun layanan publik digital berkembang pesat, pemanfaatannya belum selalu berjalan optimal karena masih terdapat kesenjangan kemampuan masyarakat dalam mengakses, memahami, dan menggunakan teknologi digital. Literasi digital menjadi faktor penting karena menentukan kemampuan masyarakat dalam mencari informasi, memahami prosedur, menggunakan fitur layanan, serta menyelesaikan proses pelayanan secara mandiri. Selain kompetensi pengguna, kualitas layanan elektronik atau *e-service quality* juga menentukan pengalaman masyarakat melalui aspek kemudahan, keandalan, responsivitas, efisiensi, dan keamanan layanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berkaitan dengan kepuasan dan kepercayaan pengguna, sedangkan literasi digital berperan dalam meningkatkan kemampuan individu memanfaatkan platform digital. Namun, kajian yang mengintegrasikan literasi digital dan *e-service quality* dalam satu model yang menjelaskan kepuasan masyarakat melalui kepercayaan masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks pelayanan publik digital. Kondisi ini menunjukkan adanya ruang penelitian untuk memperjelas mekanisme hubungan antarkonstruksi tersebut (Reyes et al., 2025; Pramuditha et al., 2024; Jabri & Ahmad, 2025).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh literasi digital dan *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat serta menguji peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Penelitian diarahkan untuk menjawab bagaimana tingkat literasi digital masyarakat berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan dan kepuasan dalam menggunakan layanan publik digital, serta sejauh mana kualitas layanan elektronik dapat memperkuat persepsi positif terhadap layanan pemerintah. Selain itu, penelitian juga menguji apakah kepercayaan mampu menjelaskan mekanisme tidak langsung antara literasi digital dan kualitas layanan elektronik dengan kepuasan masyarakat. Penempatan kepercayaan sebagai mediator menjadi penting karena penggunaan layanan pemerintah berbasis digital tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis pengguna dan kualitas sistem, tetapi juga oleh keyakinan terhadap keamanan, kredibilitas, serta reliabilitas

institusi penyedia layanan. Dengan demikian, penelitian ini berupaya memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor pembentuk pengalaman masyarakat dalam transformasi pelayanan publik digital (AlAwadhi, 2021; Gupta & Chauhan, 2024; Fadrial et al., 2024).

Penelitian ini berargumen bahwa keberhasilan pelayanan publik digital membutuhkan keterpaduan antara kompetensi pengguna, kualitas layanan elektronik, dan kepercayaan masyarakat. Literasi digital yang baik memungkinkan masyarakat memahami dan memanfaatkan layanan secara lebih mandiri, tetapi kemampuan tersebut belum tentu menghasilkan kepuasan apabila sistem yang digunakan tidak mudah, aman, responsif, dan andal. Sebaliknya, kualitas layanan yang tinggi juga belum sepenuhnya menjamin kepuasan apabila masyarakat masih meragukan keamanan data, transparansi, maupun kredibilitas institusi pemerintah. Oleh karena itu, kepercayaan diposisikan sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani kualitas pengalaman digital dengan evaluasi kepuasan masyarakat. Kontribusi penelitian ini terletak pada pengembangan model terintegrasi yang menghubungkan literasi digital dan *e-service quality* dengan kepuasan melalui kepercayaan dalam konteks pelayanan publik. Temuan penelitian diharapkan memberikan dasar empiris bagi pemerintah untuk mengembangkan transformasi digital yang tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga pada kualitas layanan, kompetensi masyarakat, dan penguatan kepercayaan publik (Qatawneh et al., 2024; Alshawaaf & Alzougool, 2025a; Wirata et al., 2025).

2. KAJIAN TEORITIS

Transformasi Digital Sektor Publik

Transformasi digital sektor publik merupakan proses perubahan menyeluruh dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui integrasi teknologi digital ke dalam proses administrasi, pengelolaan sumber daya, pengolahan data, dan pelayanan kepada masyarakat. Transformasi ini tidak hanya berarti mengubah dokumen atau prosedur manual menjadi format elektronik, tetapi juga mencakup restrukturisasi proses organisasi agar lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Tahapan transformasi umumnya berkembang dari *digitisation*, yaitu konversi informasi fisik menjadi digital, menuju *digitalisation* yang mengoptimalkan proses dengan teknologi, kemudian berkembang menjadi transformasi digital yang mengubah model pelayanan secara fundamental. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital memerlukan kemampuan organisasi pemerintah untuk mengembangkan kapabilitas digital, melakukan inovasi proses, serta mengintegrasikan

teknologi dengan strategi pelayanan publik secara berkelanjutan (Santos, 2023; Gong & Yang, 2024; Alshawaaif & Alzougool, 2025b).

Dalam praktiknya, transformasi digital digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui proses yang lebih cepat, mudah, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Teknologi memungkinkan pemerintah menyederhanakan prosedur administrasi, memperbaiki koordinasi antarlembaga, serta menyediakan pelayanan yang dapat diakses tanpa keterbatasan ruang dan waktu. Namun, keberhasilannya dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, kapasitas organisasi, dan kemampuan pemerintah merespons perubahan lingkungan. Transformasi digital juga memerlukan perubahan budaya organisasi karena teknologi baru sering kali menuntut pola kerja dan pengambilan keputusan yang berbeda dari sistem birokrasi konvensional. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik perlu ditempatkan sebagai proses strategis yang mengintegrasikan teknologi, organisasi, dan masyarakat agar peningkatan efisiensi dapat berjalan seiring dengan aksesibilitas serta kualitas pelayanan (Latupeirissa et al., 2024; Harmanpreet et al., 2025; Alshawaaif & Alzougool, 2025a).

E-Government

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk mendukung administrasi, menyediakan informasi, serta menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha secara elektronik. Konsep ini berkembang seiring meningkatnya penggunaan internet dan platform digital sebagai sarana interaksi antara pemerintah dengan warga. Melalui *e-government*, berbagai layanan yang sebelumnya membutuhkan kehadiran langsung dapat dialihkan ke situs web, aplikasi, atau portal layanan terintegrasi. Perubahan tersebut memungkinkan proses pelayanan berlangsung lebih sederhana dan mengurangi ketergantungan pada prosedur administratif manual. Selain menjadi instrumen penyediaan layanan, *e-government* juga berkembang sebagai bagian dari tata kelola digital yang menekankan keterbukaan informasi, partisipasi masyarakat, serta peningkatan kualitas hubungan pemerintah dengan warga. Dengan demikian, *e-government* memiliki fungsi administratif sekaligus strategis dalam modernisasi penyelenggaraan pemerintahan (Efthymiou, 2025; Victor et al., 2023; Zhang & Kaur, 2024).

Implementasi *e-government* menawarkan manfaat berupa peningkatan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Otomatisasi dapat mempercepat penyelesaian pelayanan, menekan biaya administratif, dan memungkinkan masyarakat memperoleh layanan dari berbagai lokasi. Namun, penerapannya tidak terlepas dari sejumlah tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, fragmentasi sistem informasi, keamanan dan

privasi data, kompetensi sumber daya manusia, serta ketimpangan kemampuan digital masyarakat. Persoalan keamanan menjadi semakin penting karena pelayanan pemerintah mengelola data pribadi yang memerlukan perlindungan secara memadai. Selain itu, kesenjangan digital dapat membuat kelompok tertentu tidak memperoleh manfaat yang sama dari layanan elektronik. Oleh sebab itu, pengembangan *e-government* perlu menyeimbangkan peningkatan kemampuan teknis pemerintah dengan perlindungan data, inklusivitas pelayanan, dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital (Scholl et al., 2020; Victor et al., 2023; Dilip et al., 2024).

Literasi Digital

Literasi digital merupakan kemampuan individu untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan teknologi serta informasi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Kemampuan tersebut tidak hanya mencakup keterampilan teknis dalam mengoperasikan perangkat dan aplikasi, tetapi juga kemampuan memahami informasi, menilai kredibilitas sumber, berkomunikasi melalui media digital, serta memanfaatkan teknologi untuk memecahkan masalah. Dalam lingkungan yang semakin terdigitalisasi, literasi digital menjadi kompetensi penting karena masyarakat harus berinteraksi dengan berbagai sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, ekonomi, kesehatan, maupun pelayanan pemerintahan. Kompetensi ini juga melibatkan pemikiran kritis agar pengguna mampu membedakan informasi yang valid dari informasi yang tidak dapat dipercaya. Oleh karena itu, literasi digital merupakan kombinasi kemampuan teknis, kognitif, informasi, dan sosial yang memungkinkan seseorang berpartisipasi secara efektif dalam lingkungan digital (Marín & Castañeda, 2023; Phippen, 2024; Ahmad et al., 2025).

Dalam konteks pelayanan publik, literasi digital menentukan kemampuan masyarakat mengakses dan memanfaatkan layanan pemerintah berbasis teknologi secara mandiri. Pengguna yang memiliki keterampilan digital memadai lebih mampu memahami prosedur elektronik, mengisi informasi yang diperlukan, melakukan verifikasi, serta menghindari kesalahan selama proses pelayanan. Literasi digital juga membantu masyarakat memahami aspek keamanan, melindungi informasi pribadi, dan mengevaluasi kredibilitas informasi yang disediakan melalui platform pemerintah. Sebaliknya, keterbatasan kemampuan digital dapat menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan menggunakan layanan, sehingga berpotensi memperlebar kesenjangan akses terhadap pelayanan publik. Karena itu, peningkatan literasi digital perlu menjadi bagian integral dari transformasi pelayanan pemerintah agar inovasi teknologi dapat digunakan secara inklusif oleh berbagai kelompok masyarakat dan tidak hanya memberikan keuntungan bagi pengguna yang telah memiliki

kemampuan teknologi tinggi (Reyes et al., 2025; Kesarwani & Agrawal, 2025; Whiteside et al., 2022).

E-Service Quality

E-service quality merupakan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang disediakan melalui media elektronik, seperti situs web, aplikasi, atau platform digital. Kualitas tersebut tidak hanya ditentukan oleh fungsi teknis sistem, tetapi juga oleh kemampuan layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna selama proses interaksi berlangsung. Beberapa dimensi utama yang membentuk *e-service quality* meliputi efisiensi, keandalan, responsivitas, keamanan, privasi, dan kemudahan penggunaan. Efisiensi menggambarkan kemampuan pengguna menyelesaikan pelayanan dengan waktu dan usaha yang minimal, sedangkan keandalan menunjukkan konsistensi sistem dalam memberikan layanan sesuai yang dijanjikan. Responsivitas berkaitan dengan kecepatan layanan dalam menangani kebutuhan atau masalah pengguna, sementara keamanan dan privasi mencerminkan perlindungan informasi selama transaksi digital. Kemudahan penggunaan berkaitan dengan kejelasan dan kesederhanaan interaksi dengan sistem (Vatolkina et al., 2020; Al-Nuaimi et al., 2020; Çağlar et al., 2024).

Kualitas layanan elektronik memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman, evaluasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu layanan digital. Sistem yang mudah digunakan, responsif, andal, serta mampu menjaga informasi pribadi cenderung menghasilkan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, gangguan teknis, proses yang rumit, keterlambatan pelayanan, maupun kekhawatiran terhadap keamanan data dapat menurunkan persepsi terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Dalam pelayanan publik, kualitas layanan elektronik menjadi semakin penting karena masyarakat tidak hanya menilai fungsi teknologi, tetapi juga membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan pemerintah. Oleh karena itu, evaluasi *e-service quality* perlu mempertimbangkan aspek teknis dan proses pelayanan secara bersamaan agar pemerintah mampu mengidentifikasi kelemahan sistem serta melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap pengalaman masyarakat (Yapinski et al., 2024; Mulyana & Jamaludin, 2023; Setyowati et al., 2024).

Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat dalam layanan digital mengacu pada keyakinan bahwa sistem teknologi dan institusi penyedia layanan memiliki kemampuan, integritas, serta reliabilitas dalam menjalankan pelayanan sebagaimana diharapkan. Dalam pelayanan pemerintah berbasis digital, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan fungsi teknologi, tetapi juga keyakinan masyarakat bahwa pemerintah akan melindungi informasi pribadi, menggunakan data secara bertanggung jawab, dan menyediakan layanan secara konsisten. Aspek keamanan menjadi

penting karena interaksi digital sering mengharuskan masyarakat memasukkan identitas, dokumen, maupun informasi sensitif ke dalam sistem. Jika masyarakat meyakini bahwa teknologi dapat berfungsi dengan baik dan data mereka memperoleh perlindungan yang memadai, tingkat kepercayaan terhadap layanan cenderung meningkat. Sebaliknya, kerentanan keamanan dan ketidakjelasan pengelolaan informasi dapat menjadi hambatan terhadap penerimaan layanan digital (Gerth & Heim, 2020; Krzyszcuk et al., 2023; Guo, 2022).

Selain kepercayaan terhadap teknologi, kredibilitas institusi pemerintah menjadi unsur penting dalam membentuk kepercayaan terhadap pelayanan publik digital. Pengguna cenderung memberikan evaluasi positif ketika pemerintah dinilai mampu menyediakan layanan yang transparan, konsisten, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kualitas pelayanan elektronik juga dapat memperkuat persepsi bahwa institusi pemerintah kompeten dalam mengelola layanan digital. Dengan demikian, pengalaman penggunaan teknologi dan persepsi terhadap integritas organisasi saling berkaitan dalam proses pembentukan kepercayaan. Kepercayaan kemudian menjadi modal penting bagi keberlanjutan pelayanan digital karena masyarakat yang percaya terhadap platform dan institusi penyedia layanan memiliki kemungkinan lebih besar untuk menggunakan serta menerima perkembangan sistem elektronik. Dalam konteks ini, kualitas teknologi perlu didukung oleh kredibilitas institusional agar transformasi pelayanan dapat memperoleh penerimaan masyarakat secara berkelanjutan (Zheng & Cao, 2023; Jabri & Ahmad, 2025; AbdulKareem & Oladimeji, 2024).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan evaluasi pengguna terhadap kesesuaian antara harapan sebelum menggunakan layanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan setelah penggunaan. Dalam pelayanan publik digital, kepuasan muncul ketika sistem mampu memberikan proses yang mudah, cepat, akurat, aman, serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengguna akan membandingkan pengalaman aktual dengan ekspektasi mengenai bagaimana layanan seharusnya diberikan. Apabila pelayanan memenuhi atau melampaui harapan, pengguna cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, proses yang rumit, gangguan sistem, informasi yang tidak jelas, atau waktu penyelesaian yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, kepuasan menjadi salah satu indikator penting untuk mengevaluasi keberhasilan pelayanan elektronik karena mencerminkan sejauh mana desain teknologi dan proses pelayanan mampu menghasilkan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Abusalma et al., 2024; Belmokhtar et al., 2025; Mulyana & Jamaludin, 2023).

Pengalaman positif selama menggunakan layanan digital juga dapat memengaruhi perilaku masyarakat setelah pelayanan selesai. Pengguna yang puas cenderung memiliki penilaian yang lebih baik terhadap sistem, meningkatkan kepercayaan, serta memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan yang sama ketika dibutuhkan. Dalam lingkungan elektronik, kepuasan bahkan dapat berkembang menjadi loyalitas dan niat penggunaan berkelanjutan apabila kualitas pelayanan dipertahankan secara konsisten. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah perlu melihat kepuasan tidak hanya sebagai hasil sesaat setelah penggunaan layanan, tetapi juga sebagai faktor yang mendukung keberlanjutan adopsi layanan publik digital. Kualitas layanan dan kepercayaan merupakan dua faktor yang dapat membentuk pengalaman positif tersebut. Dengan demikian, peningkatan kepuasan membutuhkan integrasi kualitas sistem, pelayanan yang responsif, dan mekanisme yang mampu meyakinkan masyarakat terhadap kredibilitas penyedia layanan (Qatawneh et al., 2024; Venkatakrishnan et al., 2023; Xiang et al., 2024).

Landasan Teoretis

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap teknologi. Model ini menempatkan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai dua konstruk utama yang membentuk sikap serta niat menggunakan teknologi. *Perceived usefulness* menggambarkan keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan efektivitas aktivitasnya, sedangkan *perceived ease of use* menunjukkan sejauh mana teknologi dipersepsikan mudah digunakan tanpa membutuhkan usaha yang berlebihan. Dalam penelitian pelayanan publik digital, TAM memberikan dasar untuk menjelaskan bagaimana kemampuan digital masyarakat dan karakteristik layanan dapat memengaruhi proses penerimaan teknologi. Literasi digital dapat ditempatkan sebagai faktor eksternal yang membantu pengguna memahami dan menggunakan sistem secara lebih mudah, sehingga meningkatkan persepsi terhadap kegunaan serta kemudahan teknologi (Malatji et al., 2020; Musa et al., 2024; Or, 2024).

Sementara itu, *Expectation Confirmation Theory* (ECT) menjelaskan proses pembentukan kepuasan setelah pengguna memperoleh pengalaman langsung menggunakan suatu teknologi atau layanan. Dalam perspektif ECT, pengguna membandingkan kinerja aktual dengan ekspektasi sebelumnya; konfirmasi terhadap harapan akan meningkatkan kepuasan dan mendorong penggunaan berkelanjutan. Integrasi TAM dan ECT memberikan kerangka yang lebih komprehensif karena TAM menjelaskan proses penerimaan teknologi, sedangkan ECT menjelaskan evaluasi setelah penggunaan. Dalam penelitian ini, literasi digital dapat

memperkuat kemampuan pengguna menerima dan mengoperasikan sistem, sementara *e-service quality* membentuk evaluasi terhadap kinerja aktual pelayanan. Kepercayaan memperkuat keyakinan pengguna terhadap teknologi maupun institusi, sedangkan kepuasan merefleksikan evaluasi akhir terhadap pengalaman layanan. Integrasi tersebut memberikan dasar teoritis bagi hubungan antarkonstruksi dalam model penelitian (Guo, 2022; AbdulKareem & Oladimeji, 2024; Qatawneh et al., 2024).

Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa literasi digital dan *e-service quality* merupakan faktor penting dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital. Literasi digital meningkatkan kemampuan pengguna dalam memahami prosedur, mengoperasikan teknologi, serta mengantisipasi risiko sehingga dapat mengurangi ketidakpastian dalam penggunaan layanan. Berdasarkan hubungan tersebut, penelitian ini mengajukan H1: Literasi digital berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat dan H3: Literasi digital berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (AbdulKareem & Oladimeji, 2024; Reyes et al., 2025; Taskin & Ok, 2022). Sementara itu, *e-service quality* yang tercermin melalui kemudahan, keandalan, responsivitas, dan keamanan dapat memperkuat keyakinan pengguna terhadap kompetensi penyedia layanan sekaligus menciptakan pengalaman yang sesuai dengan harapan. Dengan demikian, diajukan H2: *E-service quality* berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat dan H4: *E-service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Jabri & Ahmad, 2025; Mulyana & Jamaludin, 2023; Setyowati et al., 2024).

Kepercayaan menjadi mekanisme psikologis yang mengurangi kekhawatiran masyarakat terhadap keandalan sistem, perlindungan data, dan kredibilitas institusi pemerintah sehingga dapat meningkatkan evaluasi positif terhadap pelayanan digital. Atas dasar tersebut, penelitian mengajukan H5: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan H6: Kepercayaan memediasi pengaruh literasi digital terhadap kepuasan masyarakat. Literasi digital yang memadai membantu pengguna memahami sistem dan mengelola risiko, yang selanjutnya memperkuat kepercayaan sebelum menghasilkan kepuasan (Guo, 2022; AbdulKareem & Oladimeji, 2024; Setyadi et al., 2024). Demikian pula, kualitas pelayanan elektronik yang mudah, responsif, aman, dan andal dapat meningkatkan kepercayaan terhadap penyedia layanan dan selanjutnya memperkuat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diajukan H7: Kepercayaan memediasi pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat (Qatawneh et al., 2024; Irenna et al., 2025; Venkatakrishnan et al., 2023).

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian mengintegrasikan literasi digital dan *e-service quality* sebagai variabel eksogen, kepercayaan masyarakat sebagai variabel mediasi, serta kepuasan masyarakat sebagai variabel endogen. Literasi digital diasumsikan meningkatkan kemampuan masyarakat mengakses, memahami, dan menggunakan layanan pemerintah, sementara *e-service quality* mencerminkan kemampuan sistem menyediakan pelayanan secara efisien, andal, responsif, mudah, dan aman. Kedua konstruk tersebut diperkirakan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan karena kemampuan pengguna dan kualitas sistem menentukan pengalaman selama proses pelayanan. Model juga memasukkan pengaruh literasi digital dan *e-service quality* terhadap kepercayaan karena keterampilan menggunakan teknologi serta pengalaman terhadap layanan yang berkualitas dapat mengurangi ketidakpastian dalam interaksi digital. Dengan demikian, kerangka ini mengombinasikan perspektif kompetensi pengguna dengan perspektif kualitas layanan dalam menjelaskan evaluasi pelayanan publik digital (Reyes et al., 2025; Jabri & Ahmad, 2025; Mulyana & Jamaludin, 2023).

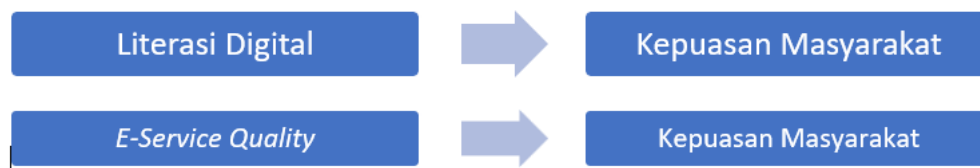
Kepercayaan ditempatkan sebagai mediator karena kepuasan masyarakat tidak selalu terbentuk hanya melalui kemampuan digital atau kualitas sistem secara langsung. Dalam pelayanan pemerintah, pengguna juga mempertimbangkan apakah teknologi dapat diandalkan, informasi pribadi terlindungi, dan institusi penyedia layanan memiliki kredibilitas. Oleh karena itu, literasi digital diperkirakan memengaruhi kepercayaan → kepuasan, sedangkan *e-service quality* juga diperkirakan memengaruhi kepercayaan → kepuasan. Model tetap menguji jalur langsung literasi digital → kepuasan masyarakat dan *e-service quality* → kepuasan masyarakat untuk menentukan apakah mediasi yang terbentuk bersifat penuh atau parsial. Kerangka tersebut memungkinkan penelitian menjelaskan aspek teknis, kompetensi pengguna, dan aspek psikologis secara simultan dalam memahami kepuasan masyarakat terhadap transformasi pelayanan publik digital (Qatawneh et al., 2024; Guo, 2022; Xiang et al., 2024).

Secara konseptual, hubungan antarvariabel dapat dirumuskan sebagai berikut:



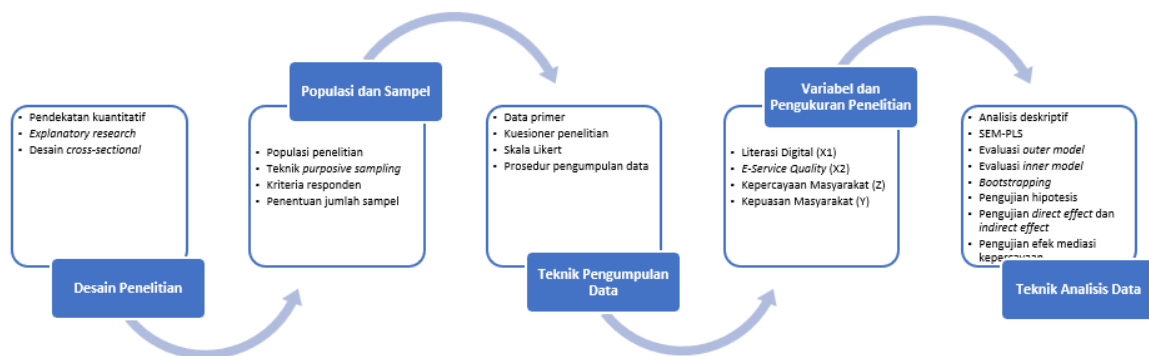
Gambar 1. hubungan antarvariabel.

Dengan jalur langsung:



Gambar 2. hubungan antarvariabel.

3. METODE PENELITIAN



Gambar 3. Struktur Diagram Alur Penelitiannya.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory research* untuk menjelaskan hubungan kausal antara literasi digital, *e-service quality*, kepercayaan masyarakat, dan kepuasan masyarakat dalam penggunaan pelayanan publik berbasis digital. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel melalui data numerik yang diperoleh dari responden. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan dalam satu periode tertentu untuk menggambarkan kondisi dan persepsi pengguna layanan pada saat penelitian berlangsung. Desain ini memungkinkan peneliti menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel secara efisien. Melalui rancangan tersebut, penelitian diarahkan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat serta peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam konteks transformasi pelayanan publik digital.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan publik berbasis digital yang disediakan oleh instansi pemerintah melalui situs web, aplikasi, atau platform layanan elektronik lainnya. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* karena responden dipilih berdasarkan karakteristik tertentu yang sesuai

dengan tujuan penelitian. Kriteria responden meliputi pernah menggunakan layanan pemerintah berbasis digital, memiliki pengalaman langsung dalam mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut, serta bersedia memberikan informasi melalui kuesioner penelitian. Pemilihan kriteria ini bertujuan memastikan bahwa setiap responden memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai literasi digitalnya sendiri, kualitas layanan elektronik yang diterima, tingkat kepercayaan terhadap sistem dan institusi, serta kepuasan setelah menggunakan pelayanan. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan benar-benar merepresentasikan pengalaman pengguna aktual terhadap transformasi pelayanan publik digital.

Pengumpulan Data

Data penelitian menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner terstruktur. Instrumen penelitian disusun dalam beberapa bagian yang mencakup karakteristik responden, pola penggunaan pelayanan publik digital, serta pernyataan yang merepresentasikan setiap konstruk penelitian. Pengukuran jawaban menggunakan skala Likert untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan. Pertanyaan mengenai karakteristik responden digunakan untuk menggambarkan profil pengguna, sedangkan pertanyaan mengenai pola penggunaan digunakan untuk mengetahui pengalaman serta intensitas pemanfaatan layanan digital pemerintah. Pernyataan utama dalam kuesioner diarahkan untuk mengukur literasi digital, *e-service quality*, kepercayaan masyarakat, dan kepuasan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan secara terstruktur agar setiap responden memperoleh pertanyaan yang sama sehingga hasil pengukuran dapat dibandingkan dan dianalisis secara konsisten.

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan empat konstruk utama yang terdiri atas dua variabel eksogen, satu variabel mediasi, dan satu variabel endogen. Literasi digital (X1) merupakan kemampuan masyarakat dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan layanan publik berbasis digital secara efektif. *E-service quality* (X2) menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik berdasarkan aspek kemudahan, efisiensi, keandalan, responsivitas, keamanan, dan perlindungan informasi. Kepercayaan masyarakat (Z) berperan sebagai variabel mediasi yang mencerminkan keyakinan pengguna terhadap reliabilitas sistem, keamanan layanan, serta kredibilitas institusi pemerintah. Kepuasan masyarakat (Y) menjadi variabel endogen yang menggambarkan evaluasi pengguna terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman aktual selama menggunakan layanan. Struktur

variabel tersebut digunakan untuk menguji pengaruh langsung serta mekanisme tidak langsung melalui kepercayaan.

Teknik Analisis

Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif dan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan karakteristik responden dan pola penggunaan layanan, sedangkan SEM-PLS digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel serta efek mediasi dalam model penelitian. Evaluasi *outer model* mencakup pemeriksaan *outer loading*, *Average Variance Extracted* (AVE), *Cronbach's alpha*, *composite reliability*, dan validitas diskriminan untuk memastikan kualitas instrumen pengukuran. Selanjutnya, evaluasi *inner model* dilakukan melalui nilai R^2 , Q^2 , dan koefisien jalur untuk menilai kemampuan prediktif serta kekuatan hubungan antarvariabel. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* dengan memperhatikan nilai koefisien jalur, *t-statistics*, dan *p-values*. Analisis juga mencakup *direct effect* dan *indirect effect* untuk menentukan peran kepercayaan sebagai mediator.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian diawali dengan mengidentifikasi karakteristik responden untuk memperoleh gambaran mengenai profil masyarakat yang menggunakan pelayanan publik berbasis digital. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pengalaman menggunakan layanan digital pemerintah. Responden merupakan masyarakat yang memiliki pengalaman langsung dalam mengakses layanan melalui situs web, aplikasi, atau platform elektronik pemerintah sehingga dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman penggunaan aktual. Selain karakteristik demografis, penelitian juga mengidentifikasi pola pemanfaatan layanan berdasarkan jenis layanan, frekuensi penggunaan, perangkat yang digunakan, dan intensitas akses. Informasi tersebut diperlukan untuk memberikan konteks terhadap persepsi responden mengenai literasi digital, kualitas layanan elektronik, kepercayaan, dan kepuasan. Distribusi karakteristik responden secara lebih rinci disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori
Jenis Kelamin	Laki-laki Perempuan
Usia	17–25 tahun 26–35 tahun 36–45 tahun

Pendidikan	>45 tahun SMA/Sederajat Diploma Sarjana Pascasarjana
Pengalaman Penggunaan	<1 tahun 1–3 tahun >3 tahun

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Analisis deskriptif menunjukkan kecenderungan bahwa responden memiliki kemampuan yang memadai dalam mengakses, memahami, dan menggunakan pelayanan publik digital. Persepsi terhadap *e-service quality* juga dievaluasi melalui aspek efisiensi, kemudahan penggunaan, keandalan, responsivitas, keamanan, dan privasi. Selanjutnya, evaluasi SEM-PLS dilakukan melalui pengujian *outer model* dan *inner model*. Evaluasi *outer model* digunakan untuk menilai validitas serta reliabilitas konstruk melalui *outer loading*, *Average Variance Extracted* (AVE), *Cronbach's alpha*, dan *composite reliability*. Validitas diskriminan digunakan untuk memastikan bahwa setiap konstruk memiliki karakteristik yang berbeda dari konstruk lainnya. Hasil evaluasi model pengukuran selanjutnya dapat dirangkum sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Konstruk.

Konstruk	<i>Outer Loading</i>	AVE	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Literasi Digital	>0,70	>0,50	>0,70	>0,70	Valid dan reliabel
<i>E-Service Quality</i>	>0,70	>0,50	>0,70	>0,70	Valid dan reliabel
Kepercayaan Masyarakat	>0,70	>0,50	>0,70	>0,70	Valid dan reliabel
Kepuasan Masyarakat	>0,70	>0,50	>0,70	>0,70	Valid dan reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data SEM-PLS, 2026.

Validitas konvergen salah satunya dapat dievaluasi melalui AVE yang menunjukkan kemampuan konstruk dalam menjelaskan varians indikator-indikatornya. Secara matematis, AVE dapat dinyatakan sebagai:

$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^n \lambda_i^2}{n} \dots \dots \dots (i)$$

dengan λ_i merupakan *outer loading* indikator dan (n) merupakan jumlah indikator pada konstruk.

Setelah model pengukuran memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, evaluasi dilanjutkan pada *inner model*. Evaluasi ini digunakan untuk mengetahui kemampuan konstruk eksogen dalam menjelaskan konstruk endogen. Dalam penelitian ini, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat merupakan konstruk endogen. Nilai R^2 menunjukkan proporsi variasi konstruk endogen yang dapat dijelaskan oleh konstruk prediktornya, sedangkan Q^2 digunakan

untuk mengevaluasi relevansi prediktif model. Hasil evaluasi *inner model* ditempatkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Evaluasi *Inner Model*

Variabel Endogen	R ²	Q ²	Interpretasi
Kepercayaan Masyarakat	—	—	Diisi berdasarkan hasil SEM-PLS
Kepuasan Masyarakat	—	—	Diisi berdasarkan hasil SEM-PLS

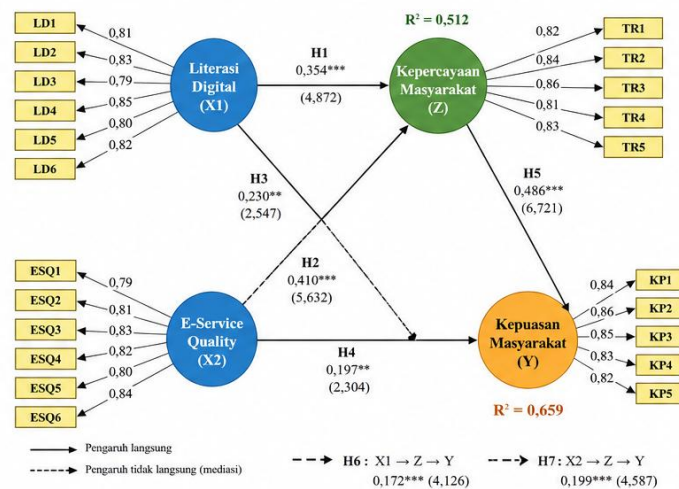
Sumber: Hasil pengolahan data SEM-PLS, 2026.

Koefisien determinasi dapat dinyatakan sebagai:

$$R^2 = 1 - \frac{\sum(Y_i - \hat{Y}_i)^2}{\sum(Y_i - \bar{Y})^2} \dots\dots\dots(ii)$$

Nilai R² yang semakin besar menunjukkan semakin tingginya kemampuan model menjelaskan variasi konstruk endogen. Sementara itu, nilai Q² di atas nol menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif terhadap konstruk endogen yang dianalisis.

Model struktural penelitian menguji pengaruh literasi digital dan *e-service quality* terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Selain pengaruh langsung, model menguji kepercayaan sebagai mediator dalam hubungan literasi digital dan *e-service quality* terhadap kepuasan. Hubungan struktural penelitian divisualisasikan pada Gambar 4.



Gambar 4. Model Struktural dan Hasil Pengujian Hipotesis.

Sumber: Model penelitian dikembangkan peneliti, 2026.

Pembahasan

Hasil pengujian model struktural digunakan untuk mengevaluasi tujuh hipotesis penelitian. Literasi digital diperkirakan memberikan pengaruh positif terhadap kepercayaan karena kemampuan masyarakat memahami teknologi dapat mengurangi ketidakpastian ketika menggunakan layanan pemerintah. Kompetensi tersebut juga memungkinkan pengguna menyelesaikan prosedur secara lebih mandiri sehingga membentuk pengalaman yang mendukung kepuasan. Hubungan tersebut sejalan dengan AbdulKareem & Oladimeji, (2024), yang menempatkan literasi digital dan kepercayaan sebagai faktor penting dalam adopsi *e-*

government. Reyes et al. (2025) menunjukkan pentingnya literasi digital dalam penggunaan platform administrasi publik, sedangkan Taskin & Ok, (2022) memperlihatkan keterkaitan kompetensi digital dengan evaluasi kepuasan individu. Temuan tersebut memberikan dasar bagi pengujian H1 dan H3, yaitu pengaruh literasi digital terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Hasil keseluruhan pengujian hipotesis selanjutnya ditempatkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis.

Hipotesis	Hubungan Antarvariabel	β	<i>t-statistics</i>	<i>p-values</i>	Keputusan
H1	Literasi Digital → Kepercayaan	—	—	—	—
H2	<i>E-Service Quality</i> → Kepercayaan	—	—	—	—
H3	Literasi Digital → Kepuasan	—	—	—	—
H4	<i>E-Service Quality</i> → Kepuasan	—	—	—	—
H5	Kepercayaan → Kepuasan	—	—	—	—
H6	Literasi Digital → Kepercayaan → Kepuasan	—	—	—	—
H7	<i>E-Service Quality</i> → Kepercayaan → Kepuasan	—	—	—	—

Sumber: Hasil pengolahan data SEM-PLS, 2026.

Signifikansi hubungan antarvariabel ditentukan melalui prosedur *bootstrapping*. Pada tingkat signifikansi 5%, hubungan dapat dinyatakan signifikan apabila memenuhi kriteria: $t > 1,96$ dan $p < 0,05$.

E-service quality diperkirakan memberikan pengaruh positif terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat karena kualitas pengalaman digital menentukan bagaimana masyarakat mengevaluasi layanan pemerintah. Sistem yang mudah digunakan, efisien, andal, responsif, dan aman dapat mengurangi risiko yang dirasakan sekaligus meningkatkan keyakinan terhadap kemampuan institusi dalam menyediakan layanan digital. Jabri & Ahmad, (2025) menunjukkan keterkaitan *e-service quality* dengan kepercayaan publik dalam pelayanan digital. Mulyana & Jamaludin, (2023) menemukan bahwa kualitas layanan elektronik pemerintah berhubungan dengan kepuasan masyarakat, sedangkan Setyowati et al. (2024) menegaskan pentingnya kualitas layanan *e-government* dalam membentuk kepuasan pengguna. Dengan demikian, H2 dan H4 menggambarkan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan publik tidak cukup diukur berdasarkan ketersediaan teknologi, tetapi juga berdasarkan kualitas pengalaman yang diperoleh masyarakat selama berinteraksi dengan sistem digital.

Kepercayaan diposisikan sebagai faktor yang secara langsung memengaruhi kepuasan sekaligus menjadi mekanisme mediasi. Masyarakat yang menilai sistem dapat diandalkan, data pribadi terlindungi, dan institusi pemerintah memiliki kredibilitas cenderung memberikan evaluasi yang lebih positif terhadap pelayanan. Dengan demikian, kepercayaan menjembatani pengaruh literasi digital dan *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat. Hubungan ini mendukung H5, H6, dan H7 serta konsisten dengan Qatawneh et al. (2024), yang menunjukkan

pentingnya *e-trust* dalam mekanisme hubungan kualitas layanan elektronik dengan konsekuensi pengguna *e-government*. Guo (2022) mengaitkan kepercayaan digital dengan proses konfirmasi harapan, sedangkan Xiang et al. (2024) menunjukkan keterkaitan antara kualitas layanan elektronik, kepercayaan, dan kepuasan. Efek mediasi dalam penelitian ini dievaluasi berdasarkan signifikansi pengaruh tidak langsung dari hasil *bootstrapping*.

Secara matematis, efek tidak langsung dapat dinyatakan sebagai:

$$IE = a \times \dots\dots\dots(iii)$$

Untuk literasi digital:

$$IE_{LD} = \beta_{LD \rightarrow K} \dots\dots\dots(iv)$$

Sedangkan untuk *e-service quality*:

$$IE_{ESQ} = \beta_{ESQ \rightarrow K} \times \beta_{K \rightarrow KM} \dots\dots\dots(v)$$

Keterangan:

Tabel 5. Keterangan.

LD	=	Literasi Digital
ESQ	=	<i>E-Service Quality</i>
K	=	Kepercayaan Masyarakat
KM	=	Kepuasan Masyarakat

Implikasi Penelitian

Temuan penelitian memberikan implikasi bahwa transformasi pelayanan publik digital tidak seharusnya hanya berorientasi pada pembangunan infrastruktur dan penyediaan aplikasi. Pemerintah perlu mengintegrasikan peningkatan literasi digital masyarakat dengan perbaikan kualitas layanan elektronik agar teknologi dapat digunakan secara efektif oleh berbagai kelompok pengguna. Sistem pelayanan perlu dirancang sederhana, andal, responsif, efisien, dan aman, sekaligus menyediakan perlindungan data serta informasi pelayanan yang transparan. Kepercayaan menjadi aspek strategis karena kemampuan digital dan kualitas layanan belum tentu menghasilkan kepuasan apabila masyarakat meragukan keamanan maupun kredibilitas penyedia layanan. Perspektif ini selaras dengan AbdulKareem & Oladimeji, (2024) mengenai pentingnya literasi dan kepercayaan dalam *e-government*, Jabri & Ahmad, (2025) mengenai kualitas layanan dan kepercayaan publik, serta Qatawneh et al. (2024) mengenai peran *e-trust* dalam layanan pemerintah digital. Dengan demikian, strategi transformasi digital perlu berorientasi pada teknologi sekaligus pengalaman dan kepercayaan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital dan *e-service quality* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital. Literasi digital memungkinkan masyarakat mengakses, memahami, dan menggunakan layanan pemerintah secara lebih efektif dan mandiri, sedangkan *e-service quality* memberikan pengalaman positif melalui layanan yang mudah, efisien, andal, responsif, dan aman. Hasil pengujian model juga menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi dan semakin tinggi kualitas layanan elektronik yang diterima, semakin kuat pula keyakinan masyarakat terhadap sistem serta institusi pemerintah sebagai penyedia pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan kualitas pengalaman yang diperoleh selama menggunakan layanan digital.

Kepercayaan masyarakat memiliki posisi penting dalam pembentukan kepuasan sekaligus menjadi mekanisme yang menjembatani pengaruh literasi digital dan *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat. Kepercayaan terhadap keandalan sistem, keamanan informasi, perlindungan data, dan kredibilitas institusi dapat memperkuat evaluasi positif masyarakat terhadap pelayanan digital. Peran mediasi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan digital dan kualitas layanan tidak hanya menghasilkan kepuasan secara langsung, tetapi juga melalui terbentuknya keyakinan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Dengan demikian, transformasi pelayanan publik digital perlu dilaksanakan melalui pendekatan yang terintegrasi antara pengembangan teknologi, peningkatan kualitas pelayanan elektronik, penguatan literasi digital, serta pembangunan kepercayaan publik. Integrasi tersebut menjadi dasar penting untuk menciptakan pelayanan digital yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga inklusif, dapat dipercaya, dan mampu memberikan kepuasan secara berkelanjutan.

Pemerintah dan instansi penyelenggara pelayanan publik perlu menempatkan peningkatan literasi digital masyarakat sebagai bagian integral dari strategi transformasi pelayanan. Program edukasi dan pendampingan dapat diarahkan pada kemampuan mengakses layanan, memahami prosedur elektronik, melindungi informasi pribadi, dan menyelesaikan proses pelayanan secara mandiri. Pada saat yang sama, evaluasi terhadap *e-service quality* perlu dilakukan secara berkala dengan memperhatikan kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan respons, efisiensi proses, keamanan, dan privasi pengguna. Kanal bantuan juga perlu disediakan secara mudah diakses dan responsif untuk membantu masyarakat ketika mengalami kendala. Selain itu, penguatan sistem keamanan, transparansi pengelolaan data, dan

perlindungan informasi pribadi perlu menjadi prioritas karena aspek tersebut berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah berbasis digital.

Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan responden dan wilayah penelitian agar karakteristik pengguna pelayanan publik digital yang dianalisis semakin beragam. Perbandingan antara kelompok usia, tingkat pendidikan, wilayah perkotaan dan perdesaan, maupun jenis pelayanan pemerintah dapat dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perbedaan perilaku pengguna. Penelitian berikutnya juga dapat mengembangkan model dengan memasukkan konstruk lain yang relevan dan memiliki dukungan teoritis maupun empiris, seperti persepsi keamanan, transparansi, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, kualitas informasi, atau niat menggunakan kembali layanan. Penggunaan desain longitudinal juga dapat dipertimbangkan untuk mengamati perubahan literasi, kepercayaan, dan kepuasan dari waktu ke waktu. Pengembangan tersebut diharapkan dapat memperkuat penjelasan mengenai faktor-faktor yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan transformasi pelayanan publik digital.

DAFTAR REFERENSI

- AbdulKareem, A. K., & Oladimeji, K. A. (2024). Cultivating the digital citizen: Trust, digital literacy and e-government adoption. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(2), 270–286. <https://doi.org/10.1108/TG-11-2023-0196>
- Abusalma, A., Al-Daoud, K. I., Mohammad, S. I., & Vasudevan, A. (2024). Elevating customer satisfaction: The crucial role of electronic service quality in today's digital landscape. *International Review of Management and Marketing*, 14(6), 372–377. <https://doi.org/10.32479/irmm.17601>
- Ahmad, W., Raj, R., Shokeen, R., Nazli, & Gupta, R. K. (2025). Digital literacy policies: Initiatives for equity and inclusion. In *Literacy policies for equity and inclusion* (pp. 79–112). <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-8427-5.ch004>
- AlAwadhi, S. (2021). Trust factors affecting the adoption of e-government for civic engagement. *Lecture Notes in Computer Science*, 12850, 229–244. https://doi.org/10.1007/978-3-030-84789-0_17
- Al-Nuaimi, I. T. I., Mahmood, T. M., Khalid, O. W., & Alazzawi, A. K. (2020). An integrated model of the relation between e-service quality and user satisfaction in IHL. *Journal of Physics: Conference Series*, 1529(4), 042072. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1529/4/042072>
- Alshawaaf, N., & Alzougool, B. (2025a). Assessing digital transformation success in Kuwaiti government services. *Administrative Sciences*, 15(12), 498. <https://doi.org/10.3390/admsci15120498>

- Alshawaaf, N., & Alzougool, B. (2025b). Developing a theoretical framework for measuring digital transformation of government services in Kuwait. In *Civic synergy: Leading and managing the evolution of smart cities* (pp. 21–34). <https://doi.org/10.1108/978-1-83708-042-720251002>
- Belmokhtar, Y., Rhizlane, B., & Abdeslam, C. (2025). Impact of the quality of digital services on student satisfaction in higher education institutions in Morocco. *Advances in Science, Technology and Innovation*, 11–16. https://doi.org/10.1007/978-3-031-74470-9_2
- Çağlar, Y., Çiçeklidağ, P., & Zaim, S. (2024). Research on service quality in the e-commerce sector. *Lecture Notes in Mechanical Engineering*, 593–600. https://doi.org/10.1007/978-3-031-53991-6_46
- de Magalhães Santos, L. G. (2023). Dynamic capabilities and digital transformation in public sector: Evidence from Brazilian case study. *Lecture Notes in Computer Science*, 14130, 365–380. https://doi.org/10.1007/978-3-031-41138-0_23
- Dilip, R., Manasa, M. G., Chandrashekhar, L., Nethravathi, H. M., Tejashwini, N., AnilKumar, K. B., & Pramanik, S. (2024). Using AI to improve the supply of digital government solutions. In *Planning tools for policy, leadership, and management of education systems* (pp. 155–184). <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-2252-9.ch006>
- Efthymiou, I.-P. (2025). The role of e-government and e-governance in modern societies. In *Public governance practices in the age of AI* (pp. 45–68). <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-9286-7.ch003>
- Fadrial, R., Sujianto, Simanjuntak, F. H. T. R., Wirman, W., & Wibowo, W. S. (2024). Fostering trust through bytes: Unravelling the impact of e-government on public trust in Indonesian local government. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 19. <https://doi.org/10.28945/5317>
- Ferreira, A., & Santos, C. (2025). Digital transformation in public sector: Systematic literature review. In *Enhancing public sector accountability and services through digital innovation* (pp. 265–288). <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-9251-5.ch008>
- Gerth, S., & Heim, L. (2020). Trust through digital technologies: Blockchain in online consultancy services. *ACM International Conference Proceeding Series*, 150–154. <https://doi.org/10.1145/3390566.3391662>
- Gong, Y., & Yang, X. (2024). Understanding strategies for digital government transformation: A strategic action fields perspective. *International Journal of Information Management*, 76, 102766. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102766>
- Guo, Y. (2022). Digital trust and the reconstruction of trust in the digital society: An integrated model based on trust theory and expectation confirmation theory. *Digital Government: Research and Practice*, 3(4). <https://doi.org/10.1145/3543860>
- Gupta, P., & Chauhan, S. (2024). Factors influencing trust in e-government services: A meta-analytic review. In *International Conference on eDemocracy and eGovernment (ICEDEG 2024)*. <https://doi.org/10.1109/ICEDEG61611.2024.10702083>
- Harmanpreet, Selvakumar, P., Chandra, S., Kalshetti, P., Satyanarayana, P., Sharma, M., & Manjunath, T. C. (2025). Digital transformation in the public sector entities. In *Enhancing public sector accountability and services through digital innovation* (pp. 353–380). <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-9251-5.ch011>

- Irenna, F., Bong, R. A., Gusnaidi, W., Rumangkit, S., & Leksana, C. J. (2025). Assessing the relationship between service quality dimensions and customer trust in digital banking systems. *2025 International Conference on Decision Aid Sciences and Applications (DASA 2025)*, 1908–1913. <https://doi.org/10.1109/DASA68193.2025.11499141>
- Jabri, A., & Ahmad, M. M. (2025). E-service quality and public trust: A foundation for effective digital service delivery in Northern Tunisian municipalities. *Social Sciences & Humanities Open*, 12, 102308. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.102308>
- Juharni, Mustafa, D., Manda, D., & Jumain, A. (2025). Digitalisation of public services in Makassar City: Impacts on decision-making effectiveness and efficiency. *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 12(4), 304–321. <https://doi.org/10.18488/74.v12i4.4584>
- Kesarwani, V., & Agrawal, A. K. (2025). Modeling the role of government efforts in promoting digital literacy. *Nonlinear Studies*, 32(4), 1347–1359.
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818. <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Malatji, W. R., van Eck, R., & Zuva, T. (2020). Understanding the usage, modifications, limitations and criticisms of technology acceptance model (TAM). *Advances in Science, Technology and Engineering Systems*, 5(6), 113–117. <https://doi.org/10.25046/aj050612>
- Marín, V. I., & Castañeda, L. (2023). Developing digital literacy for teaching and learning. In *Handbook of open, distance and digital education* (pp. 1089–1108). https://doi.org/10.1007/978-981-19-2080-6_64
- Moutamir, H., & El Qour, T. (2025). Digital transformation of public services: Systematic review of key success factors. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 103(15), 5895–5912.
- Mulyana, Y., & Jamaludin, M. (2023). Effects of government electronic service quality on citizen satisfaction with integrated service delivery in urban areas. *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 10(1), 24–33. <https://doi.org/10.18488/74.v10i1.3293>
- Musa, H. G., Fatmawati, I., Nuryakin, N., & Suyanto, M. (2024). Marketing research trends using technology acceptance model (TAM): A comprehensive review of researches (2002–2022). *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2329375>
- Or, C. (2024). Watch that attitude! Examining the role of attitude in the technology acceptance model through meta-analytic structural equation modelling. *International Journal of Technology in Education and Science*, 8(4), 558–582. <https://doi.org/10.46328/ijtes.575>
- Phippen, A. (2024). Digital literacy. In *Encyclopedia of libraries, librarianship, and information science* (Vol. 4, pp. 125–132). <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-95689-5.00097-3>

- Pramuditha, R., Muhafidin, D., Sumaryana, A., & Susanti, E. (2024). Exploring the impacts of e-government service quality on citizen satisfaction and trust: Evidence from population administration services. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(8), 283–302. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0817>
- Qatawneh, N., Al-Okaily, M., Alkhasawneh, R., Althonayan, A., & Tarawneh, A. (2024). The mediating role of e-trust and e-satisfaction in the relationship between e-service quality and e-loyalty toward e-government services. *Global Knowledge, Memory and Communication*. <https://doi.org/10.1108/GKMC-07-2023-0263>
- Reyes Reyes, C. A., Rojas Jiménez, K. I., Mego Núñez, O., & Villanueva Calderón, J. A. (2025). Digital literacy in the use of digital platforms in public administration in the Lambayeque Region. *F1000Research*, 14. <https://doi.org/10.12688/f1000research.164515.1>
- Scholl, M., Hughes, J., & AlAwadhi, S. (2020). HICSS-53 minitrack introduction: Digital transformation: Empowering governments, businesses, and citizens. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 2020, 2133. <https://doi.org/10.24251/HICSS.2020.260>
- Setyadi, D., Rauf, A., Suharto, R. B., Za, S. Z., & Adhimursadi, D. (2024). Impact of service quality and level of confidence on performance and community satisfaction at the Kutai Timur Regional Police in East Kalimantan. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 21, 427–447. <https://doi.org/10.37394/23207.2024.21.37>
- Setyowati, K., Adi, P. S., Suryawati, R., Parwiyanto, H., & Prakoso, S. G. (2024). Effect of E-GOVQUAL service quality on customer satisfaction of Public Service Mall website in Surakarta. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(2), 38–52. <https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.2.004>
- Taskin, B., & Ok, C. (2022). Impact of digital literacy and problematic smartphone use on life satisfaction: Comparing pre- and post-COVID-19 pandemic. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 12(9), 1311–1322. <https://doi.org/10.3390/ejihpe12090091>
- Tul-Krzyszczuk, A., Wyrzykowska, B., & Balanoska, T. (2023). Trust in the use of internet services. In *Privacy, trust and social media* (pp. 145–157). <https://doi.org/10.4324/9781003368700-14>
- Vatolkina, N., Gorbashko, E., Kamynina, N., & Fedotkina, O. (2020). E-service quality from attributes to outcomes: The similarity and difference between digital and hybrid services. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 143. <https://doi.org/10.3390/joitmc6040143>
- Venkatakrishnan, J., Alagiriswamy, R., & Parayitam, S. (2023). Web design and trust as moderators in the relationship between e-service quality, customer satisfaction and customer loyalty. *The TQM Journal*, 35(8), 2455–2484. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2022-0298>
- Victor, J. A., Guarda, T., & Dopico-Parada, A. (2023). An overview of e-government: Security and privacy of personal data [Visão geral do e-governo: Segurança e privacidade dos dados pessoais]. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 2023(E60), 54–64.

- Whiteside, N., Cooper, V., Vo-Tran, H., Tait, E., & Bachmann, B. (2022). Digital literacy programs in support of diverse communities—An Australian public library approach. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 71(4), 388–407. <https://doi.org/10.1080/24750158.2022.2115573>
- Wirata, G., Gunawan, M. S., Judijanto, L., Sarmiento, A. D. A., & Permono, A. R. (2025). The role of e-government innovation in enhancing public service performance and strengthening transparent governance. *International Journal of Accounting and Economics Studies*, 12(6), 710–717. <https://doi.org/10.14419/zxpzp606>
- Xiang, W. R., Lee, Y.-K., & Wang, W. L. (2024). Does online travel & retail distribution agency's e-service quality improve customer satisfaction, trust, and loyalty? *Journal of Distribution Science*, 22(10), 91–102. <https://doi.org/10.15722/jds.22.10.202410.91>
- Yapinski, J. J., Nursanti, T. D., & Scoth, J. (2024). Optimizing e-service quality and user experience to enhance customer loyalty via satisfaction. *2024 3rd International Conference on Creative Communication and Innovative Technology (ICCIT 2024)*. <https://doi.org/10.1109/ICCIT62134.2024.10701164>
- Zhang, M., & Kaur, M. (2024). Toward a theory of e-government: Challenges and opportunities, a literature review. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(10). <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i10.7707>
- Zheng, X., & Cao, C. (2023). Research on the influence mechanism of digital service quality on the credibility of local government. *Communications in Computer and Information Science*, 1835, 314–319. https://doi.org/10.1007/978-3-031-36001-5_40