Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis
VOL 5, No. 1, Januari 2026, pp. 73 - 82
p-ISSN: 2809-1655 (media cetak)
e-ISSN: 2809-1981 (media online)
Link Publikasi: https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JIMEB/issue/view/172
DOI: https://doi.org/10.51903/1kv7jq35

Digitalization of Local Public Services: An Effectiveness Assessment of Community Satisfaction

Dimas Arya Saputra*[1], Putri Amalia Suryani[2]
[1, 2] Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia
Jl. H.S. Ronggo Waluyo No. 7, 41361, Karawang, Jawa Barat, Indonesia
Email: dimasarya@gmail.com; suryani@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received : Nov 2025
Revised : Nov 2025
Accepted : Dec 2025
Published : Jan 2026

ABSTRACT

The digital transformation of local public services has become a powerful weapon in the fight against bureaucracy and the battle for public approval, but results still vary widely by region. The purpose of this research is to investigate the impact of the digitalization of local public services on public satisfaction. A quantitative, explanatory, cross-sectional survey was conducted among 180 users of local digital public services. The data were gathered through an online survey consisting of a Likert scale and were analyzed using Pearson correlation and simple linear regression. The research results demonstrate that the digital transformation of local public services increased public satisfaction ($\beta = 0.721$; $p < 0.05$) and accounted for 46.8% of the variance, indicating that digitalization played a significant role in explaining public satisfaction. The innovative aspect of this research was to make public satisfaction the primary measure of the effectiveness of local public-sector digitalization, rather than simply measuring technology use. It offers empirical support for the development of public administration studies. It provides local governments with the opportunity to guide digitalization policies toward quality service, user experience, and sustainable public value creation, with practical implications.

Keywords: *Public Service Digitalization, Public Satisfaction, Local Government, E-Government, Public Value.*

OPEN ACCESS

This journal is an open-access publication. All articles are freely and permanently accessible to everyone. Copyright © 2026 by the Author(s). This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0).

ABSTRAK

Digitalisasi pelayanan publik daerah menjadi instrumen strategis reformasi administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi birokrasi dan kepuasan masyarakat, meskipun efektivitasnya belum merata di tingkat daerah. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh digitalisasi pelayanan publik daerah terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori dan survei cross-sectional digunakan terhadap 180 responden pengguna layanan publik digital daerah. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring skala Likert dan dianalisis menggunakan korelasi Pearson serta regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($\beta = 0{,}721$; $p < 0{,}05$) dengan koefisien determinasi sebesar 46,8%, yang menunjukkan

p-ISSN: 2809-1655 e-ISSN: 2809-1981

kontribusi substansial digitalisasi dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Kebaruan penelitian terletak pada penempatan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama efektivitas digitalisasi pelayanan publik daerah, bukan sekadar tingkat adopsi teknologi. Penelitian ini berkontribusi secara empiris pada pengembangan kajian administrasi publik dan memberikan implikasi praktis bagi pemerintah daerah untuk mengoptimalkan kebijakan digitalisasi yang berorientasi pada kualitas layanan, pengalaman pengguna, dan penciptaan nilai publik berkelanjutan.

Kata Kunci: Digitalisasi Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Pemerintah Daerah, *E-Government,* Nilai Publik.

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik daerah merupakan bagian penting dari agenda reformasi administrasi publik yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan, efisiensi birokrasi, dan kepuasan masyarakat (Ahmed & Pandey, 2025). Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah daerah untuk beralih dari sistem pelayanan manual menuju pelayanan berbasis digital melalui penerapan e-government (Arkha et al., 2025; Nugroho & Kuntadi, 2023; Wardi & Aninditiyah, 2024), aplikasi layanan daring, dan sistem pelayanan terpadu (David et al., 2023). Dalam perspektif manajemen ekonomi dan bisnis pada bidang administrasi publik, digitalisasi dipandang sebagai strategi peningkatan kinerja organisasi publik karena mampu menekan biaya operasional, mempercepat proses pelayanan, serta menciptakan nilai publik yang lebih tinggi (Ibrahim et al., 2025). Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik daerah menjadi isu yang relevan dan strategis untuk dikaji, khususnya dalam kaitannya dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna utama layanan (Chan & Brown, 2024).

Secara empiris, fenomena terkini menunjukkan peningkatan signifikan dalam adopsi layanan publik digital di berbagai pemerintah daerah di Indonesia (Jeilani et al., 2025). Beragam layanan seperti perizinan usaha, administrasi kependudukan, pembayaran pajak daerah, dan pengaduan masyarakat telah tersedia secara daring (Zou et al., 2023). Meskipun demikian, data dan laporan evaluasi pelayanan publik masih menunjukkan adanya ketimpangan antara ketersediaan layanan digital dan tingkat kepuasan masyarakat (Catala & Garcia, 2025). Di sejumlah daerah, masyarakat masih menghadapi kendala berupa sistem yang kurang ramah pengguna, akses teknologi yang terbatas, serta respons aparatur yang belum optimal (Christine et al., 2025). Kondisi ini mengindikasikan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya efektif dalam memenuhi harapan masyarakat, sehingga diperlukan pengujian lebih lanjut mengenai efektivitasnya terhadap kepuasan masyarakat (Asmawanti et al., 2025).

Kajian literatur menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik berpotensi meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan kecepatan, transparansi, dan akurasi informasi (Alves et al., 2025). Penelitian sebelumnya menemukan bahwa implementasi *e-government* dapat memperbaiki kinerja pelayanan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Asmawanti et al., 2025). Namun, literatur juga menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, kualitas infrastruktur teknologi, serta tingkat literasi digital masyarakat (Mamede & Branco, 2025). Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola dan mengoptimalkan layanan digital secara menyeluruh (Bahadur et al., 2024).

Meskipun penelitian mengenai digitalisasi pelayanan publik telah banyak dilakukan, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi. Sebagian besar studi terdahulu berfokus pada aspek implementasi kebijakan, kesiapan teknologi, atau tingkat adopsi *e-government*, sementara kajian yang secara spesifik menguji efektivitas digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat di tingkat pemerintah daerah masih terbatas (Chan, 2021). Selain itu, banyak penelitian bersifat parsial dan belum menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan digitalisasi (Areas & Directions, 2023). Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang lebih terfokus pada evaluasi hasil digitalisasi pelayanan publik dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan (Rulandari & Silalahi, 2024).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji efektivitas digitalisasi pelayanan publik daerah terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini secara spesifik berupaya menganalisis sejauh mana layanan publik berbasis digital mampu meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, kemudahan akses, kecepatan proses, dan keandalan layanan (Sadat, 2025). Dengan demikian, penelitian ini

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai peran digitalisasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di tingkat daerah (Guenduez et al., 2025).

Kebaruan penelitian ini terletak pada penekanan analisis efektivitas digitalisasi pelayanan publik daerah dengan menjadikan kepuasan masyarakat sebagai variabel utama. Penelitian ini tidak hanya menilai keberadaan dan pemanfaatan teknologi, tetapi juga mengevaluasi hasil nyata digitalisasi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat (Ye et al., 2023). Pendekatan ini memberikan kontribusi orisinal dalam kajian administrasi publik dengan mengintegrasikan perspektif manajemen ekonomi dan bisnis untuk menilai digitalisasi sebagai strategi penciptaan nilai publik (Roekel et al., 2025).

Signifikansi penelitian ini bersifat ganda, yaitu teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur administrasi publik dan manajemen pelayanan publik dengan memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara digitalisasi pelayanan publik daerah dan kepuasan masyarakat (Alshehab et al., 2025). Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan strategi digitalisasi pelayanan publik yang lebih efektif, berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori yang bertujuan untuk menguji efektivitas digitalisasi pelayanan publik daerah terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran hubungan antarvariabel secara objektif dan terstandar, sedangkan desain eksplanatori digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara digitalisasi pelayanan publik sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Penelitian bersifat *cross-sectional*, di mana pengumpulan data dilakukan pada satu periode waktu tertentu untuk menangkap persepsi masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital yang sedang berjalan di tingkat pemerintah daerah.

Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik daerah berbasis digital, seperti layanan administrasi kependudukan, perizinan, pembayaran pajak daerah, atau layanan pengaduan masyarakat secara daring. Mengingat jumlah populasi pengguna layanan digital tidak diketahui secara pasti, penelitian ini menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan metode purposive sampling. Responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu berusia minimal 17 tahun, pernah menggunakan minimal satu jenis layanan publik digital daerah, serta menggunakan layanan tersebut dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 180 responden, sesuai dengan jumlah data valid yang berhasil dikumpulkan dan dianalisis, serta telah memenuhi kecukupan data untuk analisis statistik kuantitatif dan merepresentasikan karakteristik pengguna layanan publik digital daerah.

Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang disebarkan secara daring. Metode ini dipilih karena selaras dengan konteks digitalisasi pelayanan publik dan memungkinkan pengumpulan data secara efisien dari responden yang tersebar di berbagai wilayah. Proses pengumpulan data diawali dengan penyusunan instrumen penelitian berdasarkan indikator digitalisasi pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, dilanjutkan dengan uji coba terbatas untuk memastikan kejelasan dan konsistensi butir pertanyaan. Kuesioner kemudian disebarkan kepada responden yang memenuhi kriteria, dan data yang terkumpul diseleksi untuk memastikan kelengkapan serta kelayakan jawaban sebelum dianalisis.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Digitalisasi pelayanan publik daerah diukur melalui indikator kemudahan akses layanan, kecepatan proses pelayanan, kejelasan dan kelengkapan informasi, keandalan sistem, serta transparansi layanan. Sementara itu, kepuasan masyarakat diukur melalui persepsi terhadap kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan layanan, kecepatan penyelesaian, serta tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan publik digital. Keandalan instrumen diuji melalui uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach's Alpha*, di mana nilai di atas 0,70 menunjukkan bahwa instrumen layak digunakan.

Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS. Tahapan analisis meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi data, uji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan model regresi, serta analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh digitalisasi pelayanan publik daerah terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen, sedangkan koefisien determinasi

p-ISSN: 2809-1655 e-ISSN: 2809-1981

digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi digitalisasi pelayanan publik dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan penelitian dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan, dimulai dari identifikasi permasalahan dan perumusan tujuan penelitian, penelusuran dan kajian literatur untuk membangun kerangka konseptual, penyusunan serta pengujian instrumen penelitian, pengumpulan data melalui survei daring, hingga pengolahan, analisis, dan interpretasi data. Rangkaian tahapan ini dirancang secara jelas agar penelitian dapat direplikasi oleh peneliti lain pada konteks daerah atau jenis layanan publik yang berbeda.

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian sosial. Partisipasi responden bersifat sukarela dan didahului dengan persetujuan sadar (*informed consent*). Identitas responden dijaga kerahasiaannya, dan seluruh data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Dengan memperhatikan aspek etis tersebut, penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan yang valid, dapat dipercaya, serta bertanggung jawab secara ilmiah.

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1. Hasil

Karakteristik responden dianalisis untuk memberikan gambaran umum mengenai profil pengguna layanan publik digital daerah yang menjadi objek penelitian. Analisis ini penting untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman langsung terhadap layanan publik berbasis digital yang diteliti. Penelitian ini melibatkan 180 responden yang memenuhi kriteria sebagai pengguna layanan publik digital daerah dalam satu tahun terakhir. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, serta jenis layanan digital yang digunakan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	86	47,8
	Perempuan	94	52,2
Usia	17–25 tahun	54	30,0
	26–35 tahun	67	37,2
	36–45 tahun	39	21,7
	>45 tahun	20	11,1
Jenis Layanan Digital	Administrasi Kependudukan	72	40,0
	Perizinan	41	22,8
	Pajak Daerah	38	21,1
	Pengaduan Masyarakat	29	16,1

Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap digitalisasi pelayanan publik daerah dan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori relatif tinggi dan stabil. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden menilai layanan publik digital telah berjalan cukup baik dari sisi aksesibilitas, kecepatan, kejelasan informasi, dan keandalan sistem. Ringkasan statistik utama disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Minimum	Maksimum
Digitalisasi Pelayanan Publik	3,87	0,56	2,40	4,80
Kepuasan Masyarakat	3,91	0,59	2,30	4,90

Berdasarkan hasil pengujian hubungan antarvariabel, digitalisasi pelayanan publik daerah memiliki hubungan positif yang kuat dengan kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan publik digital, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Ringkasan hasil korelasi ditampilkan pada Tabel 3.

Sesuai dengan tujuan penelitian, analisis selanjutnya difokuskan pada pengujian hubungan antara digitalisasi pelayanan publik daerah dan kepuasan masyarakat. Hubungan antarvariabel diuji menggunakan analisis korelasi Pearson untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan secara statistik. Hasil pengujian

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kedua variabel. Nilai koefisien korelasi antarvariabel disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Korelasi Antarvariabel

Variabel	Kepuasan Masyarakat
Digitalisasi Pelayanan Publik	0,684**

Selanjutnya, analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk menguji pengaruh digitalisasi pelayanan publik daerah terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menegaskan adanya pengaruh empiris langsung berdasarkan model regresi satu variabel, bukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh dimensi strategi digitalisasi pelayanan publik. Dengan demikian, temuan ini merepresentasikan hubungan statistik spesifik antara kualitas layanan digital dan tingkat kepuasan pengguna, sesuai dengan ruang lingkup model analisis yang digunakan. Ringkasan hasil regresi disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

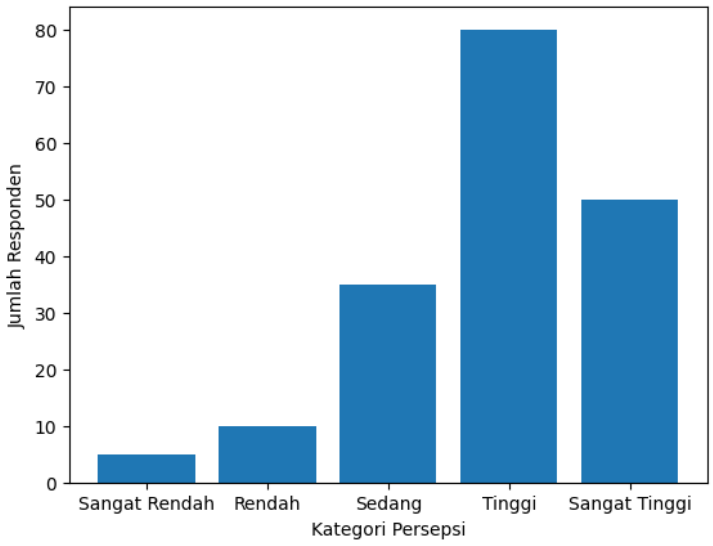
Variabel Independen	Koefisien (β)	t-hitung	Sig.
Digitalisasi Pelayanan Publik	0,721	11,842	0,000
Konstanta	1,042	4,117	0,000

Besarnya kontribusi digitalisasi pelayanan publik daerah dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat ditunjukkan melalui koefisien determinasi pada Tabel 5. Nilai ini menunjukkan bahwa digitalisasi merupakan faktor yang berperan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat, meskipun terdapat faktor lain di luar model yang juga berpotensi memengaruhi persepsi pengguna layanan.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

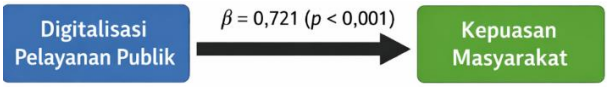
R	R Square	Adjusted R-Square
0,684	0,468	0,465

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik daerah memiliki hubungan yang kuat dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan publik digital merupakan determinan utama dalam membentuk pengalaman dan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah. Penyajian visual pada Gambar 1 dan Gambar 2 berfungsi sebagai ilustrasi pendukung untuk memperjelas pola hubungan yang telah ditunjukkan dalam tabel statistik.



Gambar 1. Distribusi Persepsi Digitalisasi Pelayanan Publik Daerah

p-ISSN: 2809-1655 e-ISSN: 2809-1981



Gambar 2. Model Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan keseluruhan hasil yang diperoleh, penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik daerah memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Selain itu, digitalisasi pelayanan publik daerah juga terbukti memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik daerah mampu menjelaskan hampir setengah variasi kepuasan masyarakat. Seluruh temuan disajikan secara objektif berdasarkan hasil uji statistik, tanpa interpretasi teoritis atau pembahasan konseptual yang mendalam, sehingga sesuai dengan karakteristik bagian Results dalam artikel ilmiah.

3.2. Diskusi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik daerah memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Hubungan positif yang kuat antara kedua variabel menegaskan bahwa layanan publik berbasis digital berkontribusi terhadap peningkatan pengalaman pengguna, khususnya dalam aspek kecepatan, kemudahan akses, transparansi, dan efisiensi proses pelayanan (Detthamrong et al., 2025). Berdasarkan model regresi linier sederhana satu variabel yang digunakan, temuan ini merepresentasikan pengaruh empiris langsung antara kualitas digitalisasi pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat, tanpa dimaksudkan sebagai evaluasi menyeluruh terhadap keseluruhan strategi transformasi digital sektor publik (Mamary et al., 2025). Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi berfungsi sebagai faktor operasional yang berdampak nyata terhadap kepuasan pengguna layanan.

Pengaruh positif digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat dapat dipahami melalui peningkatan efisiensi dan kemudahan dalam mengakses layanan publik. Digitalisasi memungkinkan masyarakat menghemat waktu, mengurangi prosedur administratif yang berbelit, serta memperoleh informasi yang lebih jelas dan konsisten, sehingga memperkuat persepsi positif terhadap kualitas pelayanan pemerintah daerah (Bahadur et al., 2024). Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas layanan digital diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat, sebagaimana juga dilaporkan dalam penelitian mengenai kinerja *e-government* di tingkat lokal (Pham et al., 2023). Namun, nilai koefisien determinasi yang tidak sepenuhnya mendekati satu mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh faktor lain di luar digitalisasi, seperti kualitas interaksi aparatur, kejelasan regulasi, serta kondisi sosial dan infrastruktur pendukung di masing-masing daerah (Milawati et al., 2022).

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa e-government dan layanan publik digital berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna (Wensen et al., 2022). Penelitian terdahulu menegaskan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi birokrasi, memperbaiki transparansi, serta memperkuat akuntabilitas pemerintah daerah (Temba, 2025). Konsistensi hasil ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan fenomena yang relevan dan efektif pada berbagai konteks pemerintahan. Namun, penelitian ini memberikan nilai tambah dengan secara spesifik menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama efektivitas digitalisasi, sehingga memperkuat pendekatan evaluasi pelayanan publik yang berorientasi pada pengalaman dan persepsi pengguna (Mo & Beh, 2025).

Meskipun hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan, variasi tingkat kepuasan masyarakat mengindikasikan adanya perbedaan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan publik digital. Perbedaan ini dapat dipengaruhi oleh jenis layanan yang digunakan, tingkat literasi digital masyarakat, serta stabilitas dan keandalan sistem teknologi yang tersedia (Cheolil Lim et al., 2025). Layanan dengan prosedur yang lebih sederhana cenderung lebih mudah diakses secara digital dibandingkan layanan yang memerlukan proses verifikasi kompleks atau interaksi intensif dengan aparatur (Dri et al., 2025).. Hal ini menjelaskan mengapa dampak digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat tidak selalu bersifat seragam di seluruh responden.

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

Relevansi temuan penelitian ini paling kuat dalam konteks pemerintah daerah yang telah memiliki kesiapan infrastruktur teknologi dasar, kapasitas aparatur yang memadai, serta tingkat adopsi layanan digital yang relatif stabil. Pada wilayah dengan akses teknologi yang baik dan literasi digital masyarakat yang lebih tinggi, digitalisasi berpotensi menghasilkan peningkatan kepuasan yang lebih signifikan dibandingkan daerah dengan keterbatasan infrastruktur atau kapasitas kelembagaan (Christine et al., 2025). Dengan demikian, efektivitas digitalisasi pelayanan publik bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh kondisi sosial, teknologi, dan administratif di tingkat daerah.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat pandangan dalam administrasi publik dan manajemen ekonomi sektor publik bahwa digitalisasi merupakan bagian penting dari strategi penciptaan nilai publik (Vignieri & Santoni, 2025). Temuan ini mendukung pendekatan yang memandang teknologi informasi sebagai faktor yang mampu meningkatkan efektivitas organisasi publik apabila diintegrasikan secara optimal dalam sistem pelayanan (Małyjurek, 2025). Penelitian ini juga menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya diukur dari aspek teknis atau tingkat adopsi teknologi, tetapi dari sejauh mana layanan digital mampu meningkatkan persepsi, pengalaman, dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi penting bagi pemerintah daerah dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan digitalisasi pelayanan publik. Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa pengembangan layanan digital berorientasi pada kebutuhan dan kemampuan pengguna, disertai dengan peningkatan kompetensi aparatur serta penyederhanaan prosedur pelayanan (Weigl et al., 2024). Optimalisasi digitalisasi juga memerlukan dukungan infrastruktur teknologi yang andal dan mekanisme evaluasi berkelanjutan berbasis umpan balik masyarakat agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil. Penggunaan desain cross-sectional membatasi kemampuan penelitian dalam menangkap perubahan kepuasan masyarakat dalam jangka panjang (Cai et al., 2025). Selain itu, penggunaan survei daring berpotensi mengecualikan kelompok masyarakat dengan akses dan literasi digital yang lebih rendah. Penelitian ini juga belum mengakomodasi variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat secara lebih komprehensif, seperti faktor organisasi dan budaya birokrasi (Discipline, 2024). Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan longitudinal guna melihat dinamika kepuasan masyarakat seiring dengan perkembangan layanan digital. Penelitian mendatang juga dapat menambahkan variabel lain, seperti kualitas sumber daya manusia, kepercayaan publik, dan literasi digital, serta menggunakan pendekatan *mixed-method* untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas digitalisasi pelayanan publik daerah.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini membuktikan bahwa digitalisasi pelayanan publik daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas layanan digital terbukti berkontribusi pada pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, transparan, dan efisien, serta menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kepuasan pengguna. Secara teoritis, penelitian ini menegaskan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama efektivitas digitalisasi dan memperkuat peran teknologi dalam penciptaan nilai publik. Secara praktis, temuan ini mendorong pemerintah daerah untuk memprioritaskan kualitas sistem digital, kesiapan aparatur, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat guna meningkatkan kinerja pelayanan dan kepercayaan publik.

REFERENSI

Ahmed, M., & Pandey, S. K. (2025). Assessing the Influence of Digitalization on Local Government. *Lex Localis – Journal of Local Self-Government*, 23(S2), 30–34. https://doi.org/10.52152

Alshehab, A., et al. (2025). Citizens' Electronic Satisfaction Factors in Electronic Government Services: An Empirical Study From Kuwait. *International Journal of Electrical and Computer Engineering (IJECE)*, 15(6), 5690–5698. https://doi.org/10.11591/ijece.v15i6.pp5690-5698

Alves, J. N., Battistella, L. F., Lehnhart, E. dos R., Vieira, K. M., & Zonatto, V. C. da S. (2025). Digital Public Service Quality (PS-DigQual): Proposal of a Multidimensional Framework. *Conference on Digital Government Research*, 26. https://doi.org/10.59490/dgo.2025.1056

Güler, M., & Büyüközkan, G. (2023). A Survey of Digital Government: Science Mapping Approach, Application Areas, and Future Directions. *Systems*, 11(12), 563.

https://doi.org/10.3390/systems11120563

Arkha, S., Nugroho, A., & Wibowo, A. (2025). Evaluating Digital Transformation within Integration Limitations Using Desk-Based Analytical Case Study. *Journal of Technology Informatics and Engineering*, *4*(2), 289–299. https://doi.org/10.51903/jtie.v4i2.365

Asmawanti et al. (2025). Literature Review of Government Digital Services Based on Public Value Theory and Citizen Perspectives. *Cogent Business & Management*, *12*(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2518494

Bahadur et al. (2024). E-Governance, Citizen Satisfaction and Net Benefits: The Moderating Effect of Digital Divide. *Cogent Business & Management*, *11*(1), 2402512. https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2402512

Cai, Y., Liu, Y., Liu, S., Wang, C., & Jiang, Y. (2025). A Cross-Sectional Study on the Relationship Between Length of Stay and Patient Satisfaction Based on the SERVQUAL Model. *Scientific Reports*, *15*(1), 1–9. https://doi.org/10.1038/s41598-025-90176-

Catalá-Perez, D., De-Miguel-Molina, M., De-Miguel-Molina, B., & Garcia-Ortega, B. (2025). Unveiling Digital Public Services: A Citizen-Led hybrid approach with Mystery Shoppers and fsQCA. *Telematics and Informatics Reports*, 20, 100257. https://doi.org/10.1016/j.teler.2025.100257

Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, *81*(5), 874–894. https://doi.org/10.1111/puar.13308

Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2025). Design Characteristics and Service Experience With E-Government Services: A Public Value Perspective. *International Journal of Information Management*, *80*, 102834. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834

Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2025). Design Characteristics and Service Experience With E-Government Services: A Public Value Perspective. *International Journal of Information Management*, *80*, 102834. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834

Christine, M., Maximilian, F., Lars, F., Julia, M., Klier, J., & Klier, M. (2025). Improving the Use of Public E-Services Through Explainability. *Journal of Business Economics*, *95*(4), 553–586. https://doi.org/10.1007/s11573-024-01212-9

David, A., Yigitcanlar, T., Li, R. Y. M., Corchado, J. M., Cheong, P. H., Mossberger, K., & Mehmood, R. (2023). Understanding Local Government Digital Technology Adoption Strategies: A PRISMA Review. *Sustainability*, *15*(12), 9645. https://doi.org/10.3390/su15129645

Detthamrong, U., Laochankham, S., Emperador-garnace, X. R., Jitsaeng, K., Chaichuay, V., Chansanam, W., & Li, C. (2025). Social Sciences & Humanities Open Thematic shifts in E-governance research: From foundational Frameworks to Emerging Technologies. *Social Sciences & Humanities Open*, *12*, 101888. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101888

Discipline, W. (2024). The Effect of Public Service Quality, Work Discipline, and Organizational Culture on Community Satisfaction. *Ilomata International Journal of Social Science*, *5*(1), 60–74. https://doi.org/10.52728/ijss.v5i1.105

Dri Asmawanti-S, N. N. Afiah, H. Ritchi, & H. Suharman. (2025). Literature Review of Government Digital Services Based on Public Value Theory and Citizen Perspectives. *Cogent Business & Management*, *12*(1), 2518494. https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2518494

Guenduez et al. (2025). Digital Innovation Strategies in the Public Sector. *Research Policy*, *54*(8), 105274. https://doi.org/10.1016/j.respol.2025.105274

Ibrahim, M., Emmanuel, C., Yeboah, D., & Kumah, A. (2025). The Influence of Digital Technologies on Quality Service Delivery in the Public Sector: The Mediating Role of Service Expectation. *Future Business Journal*, *11*, 158. https://doi.org/10.1186/s43093-025-00579-7

Jeilani, A., Ahmed, S. A., & Arabow, A. (2025). Understanding E-Government Adoption Among Government Employees: The Mediating Role of Perceived Attitude Across Key Predictors. *Discover*

Sustainability, *6*(1), 724. https://doi.org/10.1007/s43621-025-01592-0

Sienkiewicz-Małyjurek, K., & Zyzak, B. (2025). Digital Technologies in Public Administration Networks: Systematic Literature Review and Research Avenues. *Administration & Society*, *57*(8), 1051–1087. https://doi.org/10.1177/00953997251369090

Al-Mamary, Y. H., Alshallaqi, M., Abubakar, A. A., Alhakimi, W., & Alhaidan, H. (2025). A Comprehensive Conceptual Model of Digital Transformation in Public Services: Exploring Key Factors and Their Impact on Government Success. *Future Business Journal*, *11*(1), 193. https://doi.org/10.1186/s43093-025-00621-8

Arnaud, J., São Mamede, H. S., & Branco, F. (2025). The Relationship Between Digital Transformation and Digital Literacy: An Explanatory Model Systematic Literature Review. *F1000Research*, *13*, 253. https://doi.org/10.12688/f1000research.146991.1

Milawati, M., Putranto, D., Sopyan, A., Gayatri, A., & Setyawati, B. D. (2023). The Consumer Hotel Selection Factors Analysis. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, *2*(8), 3451–3460. https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i8.5707

Mo, H., & Beh, L.-S. (2025). From Expectation and Participation to Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Government Responsiveness in Digital Government. *Administrative Sciences*, *15*(9), 364. https://doi.org/10.3390/admsci15090364

Nugroho, R. A., & Kuntadi, C. (2023). Pengaruh Hubungan antara Government E-Readiness dan Citizen E-Readiness Dengan Kepatuhan Wajib Pajak. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, *16*(2), 441–447. https://doi.org/10.51903/kompak.v16i2.1378

Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-Government Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: Evidence From a Newly Emerging Country. *Journal of Public Policy*, *43*(4), 812–833. https://doi.org/10.1017/s0143814x23000296

Roekel et al. (2025). Digital Transformation Leadership: A Public Value-Centered Measurement Scale. *Government Information Quarterly*, *42*(4), 102091. https://doi.org/10.1016/j.giq.2025.102091

Rulandari, N., Silalahi, A. D. K., Phuong, D. T. T., & Eunike, I. J. (2025). Decoding Effectiveness and Efficiency in AI-Enabled Public Services: A Configurational Pathway to Citizen and Employee Satisfaction. *Frontiers in Political Science*, *7*, 1560180. https://doi.org/10.3389/fpos.2025.1560180

Sadat, A. (2025). Digital Governance and Civic Inclusion to Enhance Public Participation in Political Decision-Making Processes. *Frontiers in Political Science*, *7*, 1671373. https://doi.org/10.3389/fpos.2025.1671373

Temba, R. S. (2025). Exploring the Impact of E-Governance on Public Sector Efficiency and Accountability in Local Governments: A Case of Kinondoni and Ubungo Municipalities in Tanzania. *African Journal of Empirical Research*, *6*(1), 158–170. https://doi.org/10.51867/ajernet.6.1.16

Vignieri, V., & Santoni, R. (2025). Is Digital Transformation a Catalyst of Knowledge Assets for Public Value Creation? *Journal of Intellectual Capital*, *26*(6), 1–31. https://doi.org/10.1108/jic-03-2025-0091

Wardi, A., & Aninditiyah, G. (2024). The Impact of Regional Financial Accounting Systems, Public Transparency, and Control Activities on Financial Accountability in Local Governments. *Journal of Management and Informatics*, *3*(1), 20–36. https://doi.org/10.51903/jmi.v3i1.43

Weigl et al. (2024). When Public Values and User-Centricity in E-Government Collide – A Systematic Review. *Government Information Quarterly*, *41*(3), 101956. https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101956

Wensen, M. M., & Tambunan, L. A. (2022). The Effect of Product, Price and Quality of Service on Customer Satisfaction at Tyugo Restaurant in Gading Serpong. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, *1*(2), 41–47. https://doi.org/10.51903/jimeb.v1i2

Ye, X., Su, X., Yao, Z., Dong, L.-a., Lin, Q., & Yu, S. (2023). How Do Citizens View Digital Government Services? Study on Digital Government Service Quality Based on Citizen Feedback. *Mathematics*, *11*(14), 3122. https://doi.org/10.3390/math11143122

p-ISSN: 2809-1655 e-ISSN: 2809-1981

Zou et al. (2023). Technological Forecasting & Social Change Vision and Reality of E-Government for Governance Improvement: Evidence from Global Cross-Country Panel Data. *Technological Forecasting & Social Change*, *194*, 122667. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122667