

Pengaruh Transformasi Digital dan *E- Government* Terhadap Kepuasan Layanan Publik: *Systematic Literature Review*

Mila Failasufa¹, Olivia Putri Zahrani², Citra Triasma³, Luk Luk Fuadah⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Akuntansi Universitas Sriwijaya Palembang, Indonesia

E-mail: milafailasufa@gmail.com¹, oliviazahrani06@gmail.com², citratriasma123@gmail.com³, lukluk_fuadah@unsri.ac.id⁴

Article History:

Received: 12 April 2026

Revised: 30 April 2026

Accepted: 03 Mei 2026

Keywords: *accessibility, digital transformation, e-government, public service satisfaction, transparency*

Abstract: *Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi layanan publik di Indonesia melalui e-government untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas, meskipun menghadapi tantangan seperti kesenjangan infrastruktur dan keterampilan SDM. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh transformasi digital dan e-government terhadap kepuasan layanan publik melalui Systematic Literature Review (SLR) dengan protokol PRISMA. Populasi adalah artikel Scopus Q1-Q4 berbahasa Inggris periode 2015-2025; sampel 20 artikel terpilih via purposive sampling. Instrumen mencakup lembar ekstraksi data PRISMA; teknik analisis meliputi kategorisasi tematik, sintesis naratif, dan tabulasi kuantitatif. Hasil menunjukkan pengaruh positif signifikan melalui TAM (30%), agile governance, dan usability, dengan tantangan kesenjangan digital. Kesimpulan menyatakan transformasi digital dan e-government sebagai instrumen strategis tata kelola responsif jika didukung kesiapan SDM dan infrastruktur inklusif.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi fundamental pada layanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Transformasi digital dan implementasi *e-government* menjadi strategi utama untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan masyarakat di era modernisasi pemerintahan.

Digitalisasi layanan publik mampu mendorong efisiensi birokrasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses administrasi, sekaligus menjawab tuntutan pelayanan yang lebih cepat dan responsif. Strategi ini juga menekan biaya operasional serta mempercepat waktu respons layanan (Natika, 2024; Aziz, 2025).

Meskipun transformasi digital dan *e-government* membawa potensi besar, implementasinya menghadapi berbagai kendala seperti kesenjangan infrastruktur digital antar wilayah, kompetensi sumber daya manusia yang belum merata, serta integrasi sistem yang belum optimal. Hambatan ini memengaruhi kualitas layanan yang diterima masyarakat dan menyebabkan disparitas dalam pengalaman pengguna layanan digital pemerintahan (Dewi *et al.*, 2025).

Masalah keamanan data dan risiko maladministrasi digital juga menjadi faktor krusial yang menghambat efektivitas *e-government*. Di Indonesia, tantangan ini semakin terasa di daerah

pedesaan akibat keterbatasan akses teknologi dan sosialisasi yang kurang memadai (Novianto, 2023).

Kepuasan publik sebagai indikator keberhasilan sering kali belum optimal karena variasi konteks dan metode penelitian sebelumnya, sehingga generalisasi temuan menjadi sulit. Banyak studi fokus pada sektor tertentu tanpa rangkuman menyeluruh terhadap pengaruh transformasi digital terhadap kepuasan layanan (Latip *et al.*, 2025).

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh transformasi digital dan *e-government* terhadap kepuasan layanan publik melalui systematic literature review dengan metode PRISMA pada 20 artikel Scopus periode 2015-2025. Urgensinya terletak pada kebutuhan integrasi temuan empiris untuk rekomendasi kebijakan di tengah percepatan digitalisasi pemerintahan Indonesia, sementara kebaruan terletak pada sintesis komprehensif tren, celah, dan faktor kunci seperti kesiapan SDM dan infrastruktur yang inklusif (Sadat *et al.*, 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis Systematic Literature Review (SLR) sebagai pendekatan kualitatif sintesis untuk menganalisis pengaruh transformasi digital dan *e-government* terhadap kepuasan layanan publik. Metode SLR diterapkan dengan protokol PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) guna memastikan transparansi, reproduktibilitas, dan akuntabilitas dalam proses seleksi serta ekstraksi data dari literatur terpilih, sebagaimana direkomendasikan dalam studi metodologi penelitian kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengintegrasikan temuan empiris dari berbagai konteks secara komprehensif, dengan fokus pada artikel jurnal terindeks Scopus periode 2015-2025, selaras dengan prinsip metode penelitian kuantitatif-kualitatif kombinasi yang menekankan sintesis bukti. Sugiyono (2019) menegaskan bahwa SLR efektif untuk merangkum tren dan celah penelitian dalam bidang sosial seperti administrasi publik, sementara Creswell & Creswell (2018) menyoroti kegunaannya dalam desain mixed methods untuk analisis literatur mendalam.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah protokol PRISMA yang mencakup diagram alir seleksi artikel, kriteria inklusi/eksklusi, serta lembar ekstraksi data untuk mengidentifikasi variabel, temuan, dan kerangka teori dari 20 artikel terpilih. Teknik analisis data melibatkan pencarian kata kunci seperti "Digital Transformation", "*E-government*", dan "Public Service Satisfaction" pada basis data Scopus, ScienceDirect, serta Web of Science, diikuti dengan kategorisasi tematik, sintesis naratif, dan tabulasi kuantitatif (misalnya, distribusi quartile jurnal dan teori dominan) untuk mengungkap pola pengaruh positif maupun tantangan. Teknik ini didukung oleh analisis konten kualitatif untuk mengintegrasikan temuan empiris, sebagaimana dijelaskan Emzir dalam metodologi analisis data kualitatif yang menekankan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dari data sekunder. Sudaryono menambahkan bahwa validasi instrumen seperti kriteria inklusi memastikan reliabilitas data dalam tinjauan literatur, dengan penekanan pada pengujian hipotesis tematik.

Populasi penelitian ini terdiri dari seluruh artikel jurnal ilmiah berbahasa Inggris yang terindeks Scopus Q1-Q4, diterbitkan antara 2015-2025, dan relevan dengan topik transformasi digital, *e-government*, serta kepuasan layanan publik di berbagai konteks global termasuk Indonesia. Sampel ditentukan melalui purposive sampling dengan kriteria inklusi ketat: artikel peer-reviewed yang mengukur hubungan variabel secara empiris, menghasilkan 20 artikel terpilih setelah penyaringan dari ratusan hasil pencarian awal via PRISMA (9 Q1, 8 Q2, 2 Q3, 1 Q4). Pendekatan sampling ini logis untuk SLR karena memaksimalkan representativitas dan kualitas, sebagaimana Sugiyono gambarkan dalam teknik sampling non-probability untuk penelitian

kualitatif yang menargetkan unit analisis spesifik. Creswell menekankan bahwa sampel saturasi dicapai ketika temuan tematik berulang, yang terpenuhi di sini dengan dominasi teori TAM (30%) dan temuan positif pengaruh variabel independen.

Prosedur penelitian dimulai dengan identifikasi literatur melalui pencarian kata kunci pada basis data utama, dilanjutkan screening judul/abstrak dan full-text untuk inklusi/eksklusi, serta ekstraksi data menggunakan lembar standar PRISMA hingga diagram alir final. Selanjutnya, analisis tematik dilakukan dengan mengklasifikasikan temuan ke dalam tabel (penelitian terdahulu, teori, pengaruh variabel), sintesis naratif untuk pembahasan, dan validasi silang antar sumber guna mengonfirmasi tren seperti pengaruh positif transformasi digital via agile governance. Prosedur ini sistematis dan iteratif, selaras dengan langkah-langkah SLR yang diuraikan Sudaryono dalam metodologi penelitian yang mencakup studi pendahulu, rumusan masalah, hingga laporan akhir. Emzir melengkapi dengan teknik analisis data berulang (deskripsi-kategorisasi-koneksi) untuk memastikan kedalaman interpretasi, sementara Page *et al.* (2021) dan Snyder (2019) dari referensi asli menjamin kepatuhan protokol.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Theory

Theory	Jumlah	Presentase
Technology Acceptance Model (TAM)	6	30%
The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology	4	20%
Teori Information Systems Success Model DeLone & McLean	3	15%
Expectation Confirmation Theory	3	15%
Task-Technology Fit Theory	2	10%
Public Value Theory	2	10%
Total	20	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa TAM mendominasi kerangka teoretis (30%), diikuti oleh UTAUT (20%), yang mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan menjadi determinan utama dalam adopsi dan kepuasan layanan digital pemerintah. Keberagaman teori lainnya mencerminkan pendekatan multidisipliner dalam studi transformasi digital sektor publik.

Pengaruh Traformasi Digital Terhadap Kepuasan Layanan Publik

Transformasi digital dalam sektor publik telah menjadi katalis utama dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan sintesis terhadap delapan studi empiris, ditemukan bahwa transformasi digital yang efektif dan tata kelola yang lincah (*agile governance*) mampu mendorong peningkatan nilai publik serta kepuasan warga secara signifikan (Lukman & Hakim, 2024; Krejtnus *et al.*, 2024). Keberhasilan digitalisasi tidak semata-mata ditentukan oleh peralihan dari layanan konvensional ke antarmuka digital, melainkan pada keselarasan antara ekspektasi pengguna dan kualitas layanan yang diberikan (Prokop & Tepe, 2022). Studi oleh Scupola & Mergel (2022) menegaskan bahwa pendekatan ko-produksi dalam transformasi digital di mana warga dilibatkan secara aktif dalam pengembangan layanan mampu menciptakan nilai publik yang lebih tinggi dan memperkuat kepuasan pengguna.

Inovasi teknologi seperti chatbot dengan persepsi emosional (Liu *et al.*, 2025) dan layanan baca digital di perpustakaan (Lu & Lin, 2024) juga terbukti meningkatkan kepuasan layanan melalui pendekatan yang humanis dan adaptif. Digitalisasi layanan tidak hanya berdampak pada

pengguna eksternal, tetapi juga pada efisiensi internal organisasi. Harahap *et al.* (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan meningkatkan kepuasan pelanggan yang selanjutnya memediasi peningkatan kinerja organisasi. Sousa *et al.* (2023) menambahkan bahwa fleksibilitas kerja jarak jauh digital memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja pegawai, meskipun tetap dihadapkan pada tantangan teknis.

Namun demikian, transformasi digital juga menghadirkan tantangan signifikan. Lechevalier & Mofakhmi (2025) dan Sousa *et al.* (2023) menemukan bahwa kesenjangan keterampilan digital dan hambatan teknis dalam ekosistem kerja digital dapat menurunkan efektivitas dan kepuasan kerja aparatur. Ketidakmampuan individu dalam mengoperasikan teknologi menciptakan hambatan operasional yang memicu stres kerja dan menurunkan motivasi. Dengan demikian, keselarasan antara kompetensi digital personel dan sistem yang digunakan menjadi determinan krusial dalam memastikan transformasi digital memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan psikologis dan produktivitas di lingkungan kerja. Secara keseluruhan, transformasi digital memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan layanan publik, namun keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan organisasi, kompetensi SDM, serta pendekatan implementasi yang inklusif dan partisipatif.

Pengaruh *E-Government* Terhadap Kepuasan Layanan Publik

Implementasi *e-government* terbukti secara konsisten meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan pemerintah melalui berbagai mekanisme. Berdasarkan sepuluh studi yang dianalisis, kepuasan pengguna layanan digital pemerintah ditentukan oleh sinergi antara kualitas teknis, efektivitas operasional, dan faktor psikologis pengguna (Taufiqurokhman *et al.*, 2024; Santa *et al.*, 2019; Sachan *et al.*, 2018). Integrasi sistem yang responsif, transparan, dan mudah digunakan (usability) terbukti mampu mengurangi ketidakpastian serta meningkatkan persepsi manfaat bagi masyarakat (Venkatesh *et al.*, 2016; Carter *et al.*, 2016).

Kualitas layanan elektronik menjadi fondasi utama dalam membangun kepuasan publik. Taufiqurokhman *et al.* (2024) menegaskan bahwa layanan *e-government* yang responsif dan ramah memperkuat hubungan kepercayaan dan kepuasan publik secara simultan. Al-Okaily *et al.* (2025) menambahkan bahwa kualitas pelatihan dan sistem dalam era transformasi digital berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi keuangan pemerintah. Studi oleh Li (2021) menunjukkan bahwa kesesuaian antara teknologi dan kebutuhan tugas pada situs pemerintah menjadi penentu utama tingkat kepuasan publik.

Lebih jauh, Mo & Beh (2025) menemukan bahwa partisipasi warga dan responsivitas pemerintah dalam platform digital memiliki efek moderasi yang kuat dalam meningkatkan kepuasan. Polat *et al.* (2025) dalam konteks pandemi COVID-19 di Turki membuktikan bahwa layanan *e-government* berkontribusi signifikan terhadap kepuasan hidup warga secara menyeluruh. Chen & Aklikokou (2020) memperkuat bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan mendorong adopsi layanan yang menjadi dasar terbentuknya kepuasan jangka panjang.

Satu-satunya temuan negatif diidentifikasi oleh Rana *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa kecemasan terhadap teknologi berpengaruh negatif terhadap sikap dan adopsi sistem *e-government*. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor psikologis pengguna merupakan variabel penting yang perlu diantisipasi dalam strategi implementasi *e-government*. Dengan demikian, keberhasilan *e-government* dalam meningkatkan kepuasan publik tidak hanya bertumpu pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada pendekatan yang humanis, partisipatif, dan berorientasi pada pengalaman pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian systematic literature review ini menyimpulkan bahwa transformasi digital dan *e-government* secara signifikan meningkatkan kepuasan layanan publik melalui peningkatan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, serta mekanisme seperti agile governance, ko-produksi layanan, dan usability sistem, sebagaimana dibuktikan dari sintesis 20 artikel Scopus berkualitas tinggi periode 2015-2025. Dominasi Technology Acceptance Model (TAM) dengan 30% menegaskan peran persepsi kegunaan dan kemudahan sebagai pendorong utama, sementara *e-government* memperkuat kepercayaan publik via responsivitas dan partisipasi warga, meskipun tantangan seperti kesenjangan keterampilan digital, hambatan teknis, dan kecemasan teknologi sering menghambat efektivitasnya. Secara keseluruhan, kedua faktor ini bukan hanya modernisasi teknis, melainkan instrumen strategis untuk tata kelola responsif yang berorientasi warga.

Keterbatasan utama studi ini adalah fokus eksklusif pada artikel berbahasa Inggris terindeks Scopus, sehingga berpotensi melewatkan perspektif lokal non-Inggris atau basis data lain seperti Google Scholar dan SINTA. Untuk penelitian mendatang, disarankan mengintegrasikan literatur multilingual, melakukan meta-analisis kuantitatif guna menguji kekuatan hubungan variabel, serta eksplorasi konteks spesifik Indonesia seperti daerah pedesaan. Secara praktis, pemerintah disarankan mengadopsi human-centric design, pelatihan literasi digital aparatur-masyarakat, serta infrastruktur merata untuk memaksimalkan manfaat transformasi digital dan *e-government* dalam layanan public

DAFTAR REFERENSI

- Al-Okaily, M., Al-Kofahi, M., Shiyab, F. S., & Al-Okaily, A. (2025). Determinants of user satisfaction with financial information systems in the digital transformation era: Insights from emerging markets. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 74(3–4), 1171–1190. <https://doi.org/10.1108/GKMC-12-2022-0285>
- Aziz, A. (2025). *Strategi transformasi digital dalam modernisasi publik*. Deepublish.
- Chen, L., & Aklikokou, A. K. (2020). Determinants of e-government adoption: Testing the mediating effects of perceived usefulness and perceived ease of use. *International Journal of Public Administration*, 43(10), 850–865. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1660989>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Dewi, N. K., Prasetyo, B., Rahmawati, S., & Nugroho, A. (2025). *Tantangan implementasi e-government di Indonesia*. CV Alfabeta.
- Emzir. (2012). *Analisis data: Metodologi penelitian kualitatif*. Rajawali Pers.
- Harahap, A. T., Kadir, A. R., Nohong, M., Sobarsyah, M., & Sabbar, S. D. (2024). Impact of service digitalization on operational efficiency and company performance: Mediating effect of customer satisfaction in Perumda Tirta Benteng. *International Journal of Operations and Quantitative Management*, 30(3), 36–60. <https://doi.org/10.46970/2024.30.3.03>
- Krejnus, M., Repková Štofková, K., Štofková, J., Štofková, Z., Loučanová, E., Poliaková, A., & Šujanská, L. (2024). Measuring efficiency and satisfaction in the context of digital transformation. *Administrative Sciences*, 14(9), Article 217. <https://doi.org/10.3390/admsci14090217>
- Latip, M. S., Kurniawan, H., Firmansyah, A., & Putri, R. D. (2025). *Variasi konteks studi transformasi digital*. Prenadamedia Group.
- Lechevalier, S., & Mofakhmi, M. (2025). Assessing job satisfaction in the era of digital

- transformation: A comparative study of the first wave of tasks digitalization in Japan and France. *Eurasian Business Review*, 15(1), 93–129. <https://doi.org/10.1007/s40821-024-00282-7>
- Liu, J., Zhao, J., Guo, Y., & Wu, Q. (2025). How emotional perception moderates public expectation and digital service satisfaction in smart governance. *Government Information Quarterly*, 42(2), Article 102045. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2025.102045>