

TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAHAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA MAKASSAR

Nur Ade Andriani¹⁾, Andi M. Rusli²⁾, Andi Lukman Irwan³⁾

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Hasanuddin

Correspondence author: NA Andriani, adeadrn@gmail.com, Makassar, Indonesia

Abstract

Digital government transformation is a strategic effort to improve the quality of public services and enhance public satisfaction. This study aims to analyze the effect of digital government transformation on public satisfaction in Makassar City. Digital transformation is measured through three variables, namely public service digitalization, government information system quality, and digital accessibility and literacy. This research employs a quantitative approach with an explanatory research design. Data were collected through a questionnaire distributed to 105 respondents who are residents of Makassar City and have used digital-based public services. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the support of statistical software. The results indicate that public service digitalization has a positive and significant effect on public satisfaction. Furthermore, the quality of government information systems also shows a positive and significant influence and emerges as the most dominant variable in enhancing public satisfaction. Digital accessibility and literacy are also found to have a positive and significant impact on public satisfaction in the use of digital public services. These findings suggest that the success of digital government transformation is not solely determined by the availability of digital services, but also by the quality of information systems and the ability of the public to access and utilize digital technologies. This study is expected to provide practical insights for local governments in formulating digital transformation policies oriented toward improving public satisfaction.

Keywords: digital government transformation, public service, information system quality, digital literacy, public satisfaction

Abstrak

Transformasi digital pemerintahan merupakan upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transformasi digital pemerintahan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Makassar. Transformasi digital diukur melalui tiga variabel, yaitu digitalisasi layanan publik, kualitas sistem informasi pemerintahan, serta aksesibilitas dan literasi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 105 responden yang merupakan masyarakat Kota Makassar dan telah menggunakan layanan publik berbasis digital. Teknik analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Squares–*

Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, kualitas sistem informasi pemerintahan juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan serta menjadi variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Aksesibilitas dan literasi digital masyarakat turut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan publik digital. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan digital, tetapi juga oleh kualitas sistem informasi dan kemampuan masyarakat dalam mengakses serta memanfaatkan teknologi digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan transformasi digital yang berorientasi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: transformasi digital pemerintahan, digitalisasi layanan publik, kualitas sistem informasi, literasi digital, kepuasan masyarakat

A. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam reformasi birokrasi dan penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk mengubah pola pelayanan publik yang konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Transformasi digital pemerintahan tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan sistem, proses kerja, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat (Natika, 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital berperan penting dalam memperluas aksesibilitas layanan publik. (Isma et al., 2025) menegaskan bahwa digitalisasi layanan publik mampu mengurangi hambatan geografis dan administratif, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah secara lebih efisien. Hal ini diperkuat oleh (Fauzi & Hakim, 2024) yang menemukan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan publik di pemerintah daerah berkontribusi terhadap

peningkatan efektivitas dan kualitas layanan yang diterima masyarakat.

Namun, keberhasilan transformasi digital pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan layanan yang disediakan. Penelitian (Febrianti & Fiddin, 2024) serta (Pradipta et al., 2024) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi layanan publik. Sistem yang andal, informasi yang akurat, serta layanan yang responsif menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan digital pemerintah.

Selain aspek teknologi, literasi digital juga menjadi faktor krusial dalam transformasi digital pemerintahan. (Zulfah et al., 2024) dan (Amirulkamar, 2024) menekankan bahwa rendahnya literasi digital dapat menghambat optimalisasi pelayanan publik berbasis digital. Masyarakat yang belum memiliki kemampuan memadai dalam menggunakan teknologi cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, transformasi digital harus diiringi dengan

upaya peningkatan literasi digital dan sosialisasi yang berkelanjutan.

Berbagai studi empiris di tingkat daerah juga menunjukkan adanya hubungan erat antara kualitas pelayanan digital dan kepuasan masyarakat. (Lubis & Ginting, 2024), (Sanjaya et al., 2024) serta (Adamuddin & Yamin, 2025) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan publik berbasis digital. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh (Hamim et al., 2024) dan (Sahputra et al., 2025) yang menegaskan bahwa penerapan *e-government* mampu meningkatkan kepuasan masyarakat apabila diimplementasikan secara optimal.

Di sisi lain, keberhasilan transformasi digital juga bergantung pada kesiapan sumber daya manusia aparatur. (Sulastris & Methasari, 2025) menyatakan bahwa transformasi digital dalam manajemen sumber daya manusia berdampak positif terhadap produktivitas dan kepuasan pegawai, yang pada akhirnya akan memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Putri & Yuliyana, 2023) juga menegaskan bahwa kompetensi SDM aparatur dan implementasi digitalisasi pelayanan publik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kota Makassar sebagai salah satu kota besar di Indonesia telah mengimplementasikan berbagai inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Namun demikian, sejauh mana transformasi digital pemerintahan tersebut mampu memberikan dampak nyata terhadap kepuasan masyarakat masih memerlukan kajian empiris yang mendalam. Perbedaan tingkat literasi digital, kualitas sistem, serta aksesibilitas layanan digital di masyarakat Kota Makassar menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi transformasi digital pemerintahan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis pengaruh transformasi digital

pemerintahan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Makassar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian administrasi publik serta menjadi bahan masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan strategi transformasi digital yang berorientasi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (Alrasyid, 2023), yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh transformasi digital pemerintahan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Makassar. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran hubungan antar variabel secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari responden.

Penelitian dilaksanakan di Kota Makassar dengan objek penelitian adalah masyarakat yang telah menggunakan layanan publik berbasis digital yang disediakan oleh pemerintah daerah. Responden dalam penelitian ini berjumlah 105 orang, yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria berdomisili di Kota Makassar, berusia minimal 17 tahun, serta pernah menggunakan layanan publik digital pemerintah. Jumlah responden tersebut dianggap telah memenuhi kebutuhan analisis statistik dalam penelitian kuantitatif.

Variabel yang diteliti terdiri atas tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen meliputi digitalisasi layanan publik (X_1), kualitas sistem informasi pemerintahan (X_2), serta aksesibilitas dan literasi digital (X_3). Sementara itu, variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y). Masing-masing variabel dioperasionalkan ke dalam beberapa indikator yang dapat diukur secara kuantitatif.

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 105 responden. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap indikator variabel penelitian. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh studi kepustakaan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung analisis hasil penelitian.

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik, melalui beberapa tahapan analisis. Tahapan tersebut meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk melihat pengaruh parsial dan uji F untuk melihat pengaruh simultan, serta dilengkapi dengan analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil analisis data diharapkan mampu memberikan gambaran empiris (Alrasyid & Sultan, 2024), mengenai sejauh mana transformasi digital pemerintahan, yang tercermin melalui digitalisasi layanan, kualitas sistem informasi, serta aksesibilitas dan literasi digital, berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kota Makassar.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 105 orang, yang merupakan masyarakat Kota Makassar dan telah menggunakan layanan publik berbasis digital pemerintah. Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang demografis responden, yang meliputi jenis kelamin,

usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, serta frekuensi penggunaan layanan publik digital. Penyajian karakteristik responden ini penting untuk menunjukkan keterwakilan responden serta mendukung interpretasi hasil penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah (Orang)	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	52	49,5
		Perempuan	53	50,5
		Total	105	100
2	Usia	17–20 Tahun	15	14,3
		21–30 Tahun	45	42,9
		31–40 Tahun	30	28,6
		> 40 Tahun	15	14,2
		Total	105	100
3	Pendidikan Terakhir	SMP/Sederajat	10	9,5
		SMA/Sederajat	45	42,9
		Diploma	20	19,0
		Sarjana (S1)	25	23,8
		Pascasarjana (S2/S3)	5	4,8
Total	105	100		
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	30	28,6
		PNS	20	19,0
		Pegawai Swasta	25	23,8
		Wiraswasta	15	14,3
		Lainnya	15	14,3
		Total	105	100
5	Frekuensi Penggunaan Layanan Digital	1 Kali	25	23,8
		2–3 Kali	45	42,9
		> 3 Kali	35	33,3
		Total	105	100

Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan sedikit lebih banyak dibandingkan laki-laki, namun perbedaannya tidak signifikan, sehingga data yang diperoleh mencerminkan pandangan yang relatif seimbang dari kedua kelompok. Dari sisi usia, mayoritas responden berada pada rentang 21–30 tahun, yang menunjukkan bahwa layanan publik berbasis digital lebih banyak dimanfaatkan oleh kelompok usia produktif yang memiliki tingkat adaptasi teknologi yang tinggi.

Dilihat dari tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/ sederajat hingga sarjana (S1). Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan menengah dan tinggi mendominasi pengguna layanan publik digital, yang berpotensi memengaruhi pemahaman serta kemudahan dalam penggunaan sistem digital pemerintahan. Berdasarkan pekerjaan, responden berasal dari berbagai latar belakang, dengan proporsi terbesar adalah pelajar/mahasiswa dan pegawai swasta, yang menunjukkan bahwa layanan publik digital digunakan oleh beragam kelompok masyarakat.

Selanjutnya, berdasarkan frekuensi penggunaan layanan publik digital, mayoritas responden telah menggunakan layanan tersebut lebih dari satu kali. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan publik digital pemerintah Kota Makassar tidak hanya digunakan secara sesekali, tetapi telah dimanfaatkan secara berulang oleh masyarakat. Secara keseluruhan, karakteristik responden yang beragam diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap transformasi digital pemerintahan dan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian secara akurat dan konsisten. Pengujian ini bertujuan untuk menilai tingkat keandalan dan ketepatan indikator dalam merepresentasikan konstruk yang diteliti, yaitu digitalisasi layanan publik, kualitas sistem informasi, aksesibilitas dan literasi digital, serta kepuasan masyarakat. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	CR	AVE
Digitalisasi Layanan Publik	0.934	0.953	0.834
Kualitas Sistem Informasi	0.886	0.921	0.745
Aksesibilitas dan Literasi Digital	0.897	0.928	0.764
Kepuasan Masyarakat	0.904	0.933	0.776

Berdasarkan Tabel 2, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas batas minimum 0,70, yang mengindikasikan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Variabel digitalisasi layanan publik memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,934, kualitas sistem informasi sebesar 0,886, aksesibilitas dan literasi digital sebesar 0,897, serta kepuasan masyarakat sebesar 0,904. Nilai tersebut menunjukkan konsistensi internal yang tinggi pada masing-masing konstruk.

Selain itu, nilai Composite Reliability pada seluruh variabel juga berada di atas nilai ambang 0,70, yang menandakan bahwa konstruk penelitian memiliki reliabilitas komposit yang kuat. Variabel digitalisasi layanan publik memiliki nilai composite reliability sebesar 0,953, kualitas sistem informasi sebesar 0,921, aksesibilitas dan literasi digital sebesar 0,928, dan kepuasan masyarakat sebesar 0,933. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan mampu secara konsisten membentuk konstruk yang diukur.

Selanjutnya, hasil pengujian Average Variance Extracted (AVE) menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,50. Nilai AVE masing-masing variabel adalah 0,834 untuk digitalisasi layanan publik, 0,745 untuk kualitas sistem informasi, 0,764 untuk aksesibilitas dan literasi digital, serta 0,776 untuk kepuasan masyarakat. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan varians indikatornya secara memadai,

sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam menguji pengaruh transformasi digital pemerintahan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Makassar.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat. Pengujian ini bertujuan untuk melihat signifikansi pengaruh digitalisasi layanan publik, kualitas sistem informasi, serta aksesibilitas dan literasi digital terhadap kepuasan masyarakat di Kota Makassar. Hasil uji hipotesis disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Hipotesis

Variabel	<i>T Statistics</i>	<i>P Value</i>	Keterangan
X1 → Y	3.023	0.003	Diterima
X2 → Y	4.999	0.000	Diterima
X3 → Y	2.749	0.006	Diterima

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada Tabel 3, variabel digitalisasi layanan publik (X_1) menunjukkan nilai *T Statistics* sebesar 3,023 dengan *P Value* sebesar 0,003, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis pertama dinyatakan diterima.

Selanjutnya, variabel kualitas sistem informasi (X_2) memiliki nilai *T Statistics* sebesar 4,999 dengan *P Value* sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi pemerintahan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan diterima.

Variabel aksesibilitas dan literasi digital (X_3) juga menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai *T Statistics* sebesar 2,749 dan *P Value* sebesar 0,006, yang berada di bawah batas signifikansi 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa aksesibilitas dan literasi digital berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis ketiga dinyatakan diterima.

Secara keseluruhan, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa seluruh variabel transformasi digital pemerintahan yang diteliti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Makassar. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan digital, tetapi juga oleh kualitas sistem informasi serta tingkat aksesibilitas dan literasi digital masyarakat.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transformasi digital pemerintahan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Makassar, yang diukur melalui tiga variabel utama, yaitu digitalisasi layanan publik, kualitas sistem informasi pemerintahan, serta aksesibilitas dan literasi digital. Berdasarkan hasil uji hipotesis, seluruh variabel independen terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital pemerintahan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Pengaruh Digitalisasi Layanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Makassar. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan layanan publik berbasis digital, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Digitalisasi layanan publik mampu memberikan kemudahan akses,

mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi prosedur birokrasi yang berbelit, sehingga masyarakat merasakan manfaat langsung dari penggunaan layanan digital.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Isma et al., 2025) yang menyatakan bahwa transformasi digital berperan sebagai instrumen penting dalam memperluas aksesibilitas layanan publik. Temuan serupa juga dikemukakan oleh (Fauzi & Hakim, 2024) dan (Natika, 2024), yang menyimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah. Dengan demikian, digitalisasi layanan publik di Kota Makassar dapat dikatakan telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Variabel kualitas sistem informasi pemerintahan menunjukkan pengaruh paling kuat terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan layanan digital, tetapi juga oleh kualitas sistem yang mendukung layanan tersebut. Sistem yang andal, aman, dan mampu menyajikan informasi yang akurat serta terkini akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Febrianti & Fiddin, 2024) dan (Pradipta et al., 2024) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik berbasis digital. Selain itu, (Lubis & Ginting, 2024) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan sistem informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem informasi menjadi faktor kunci dalam keberhasilan transformasi digital pemerintahan di Kota Makassar.

Pengaruh Aksesibilitas dan Literasi Digital terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aksesibilitas dan literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses layanan digital serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi sangat menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik. Masyarakat yang memiliki literasi digital yang baik cenderung lebih mudah memahami dan memanfaatkan layanan publik digital secara optimal.

Temuan ini mendukung penelitian (Zulfah et al., 2024) menekankan pentingnya literasi digital dalam optimalisasi pelayanan publik berbasis digital. Rendahnya literasi digital dapat menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan digital dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan literasi digital melalui sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pemerintah daerah.

D. PENUTUP

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital pemerintahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Makassar. Digitalisasi layanan publik, kualitas sistem informasi pemerintahan, serta aksesibilitas dan literasi digital terbukti mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Di antara ketiga variabel tersebut, kualitas sistem informasi memiliki pengaruh paling kuat, yang menunjukkan bahwa keberhasilan layanan publik berbasis digital sangat ditentukan oleh keandalan sistem, keamanan data, serta kualitas informasi yang disajikan. Dengan demikian, transformasi digital pemerintahan menjadi faktor penting dalam upaya

peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan simpulan penelitian, disarankan agar Pemerintah Kota Makassar terus meningkatkan kualitas dan keberlanjutan transformasi digital pemerintahan dengan memprioritaskan pengembangan sistem informasi yang andal, aman, dan mudah digunakan. Selain itu, pemerintah perlu memperluas aksesibilitas layanan digital serta meningkatkan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan, khususnya bagi kelompok masyarakat yang masih memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan publik atau kualitas sumber daya manusia aparatur, serta menggunakan pendekatan atau metode yang berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Adamuddin, A., & Yamin, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Menala Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(5), 5096–5108. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i5.7885>
- Alrasyid, H. (2023). Application of SAK EMKM to MSME Business Actors. *International Journal of Sustainable Applied Sciences*, 1(2), 139–152. <https://doi.org/10.59890/ijzas.v1i2.239>
- Alrasyid, H., & Sultan. (2024). Malempu Na Mapaccing Sebagai Nilai Kearifan Lokal Dalam Menjaga Kualitas Audit. *REMITTANCE: Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 5(2), 100–105. <https://doi.org/10.56486/remittance.vol5.no2.683>
- Amirulkamar, S. (2024). Dampak literasi digital terhadap pelayanan publik di indonesia dalam perspektif etika. *The Journalish: Social and Government*, 5(1), 87–94. <https://doi.org/10.55314/tsg.v5i1.700>
- Fauzi, A. R., & Hakim, A. (2024). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember). *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Febrianti, T., & Fiddin, F. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIPD. *Jurnal IAKP: Jurnal Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan*, 5(1), 29–37.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak implementasi e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 1–16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Isma, Y. S., Kardiati, D., & Fadhillah, S. K. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(3), 78–88. <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1904>
- Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 104–118. <https://doi.org/10.35797/jap.v10i2.56753>
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public*

- Administration Journal*, 6(1), 1–11.
<https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Pradipta, K. W., Desi, Y. P., & Khuntari, D. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Jogja Smart Services (JSS) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Masyarakat Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 8(1), 45–57.
<https://doi.org/10.56873/jimik.v8i1.333>
- Putri, M. C., & Yuliyana, W. (2023). Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik dan Kompetensi Sdm Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*, 2(1), 1–8.
<https://doi.org/10.33480/jasdim.v2i1.3926>
- Sahputra, E. S. A., Pujadiaraka, P., Hernawan, A., Aluwy, E. R., & Alamsyah, B. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Mekarsari: Studi Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Administrasi Desa. *Jurnal Syntax Admiration*, 6(9), 1675–1684.
<https://doi.org/10.46799/jsa.v6i9.2365>
- Sanjaya, H., Hilman, H., & Mayza, T. M. (2024). Penerapan Sistem Pelayanan Informasi Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(8), 482–490.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.11107652>
- Sulastri, S., & Methasari, M. (2025). Transformasi Digital dalam Manajemen SDM serta Dampaknya Terhadap Produktivitas dan Kepuasan Pegawai. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(2), 4034–4038.
<https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i2.7150>
- Zulfah, M. A., Mukti, R. I., Habib, F. Z., & Fauziah, E. N. (2024). Seminar Web Sistem Informasi Desa (SID) dan Literasi Digital Informasi dalam
- Optimasi Pelayanan Publik Kepada Perangkat Desa Kedungrejo Jombang. *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Informatika*, 5(1), 28–35.
<https://doi.org/10.32764/abdimasif.v5i1.4192>