

Inklusivitas Pelayanan Publik di Era Digital: Analisis Aksesibilitas Layanan Adminduk dari Perspektif Gender dan Strata Pendidikan

Muhammad Asril Arilaha¹, Muksin Hadi²

^{1,2,3} Universitas Khairun, Indonesia

E-mail: asril_arilaha@unkhair.ac.id¹, muksinhadi02@gmail.com³

Article History:

Received: 31 Maret 2026

Revised: 20 Juni 2026

Accepted: 08 Juli 2026

Keywords: *Inclusivity, Public Service, Digital Divide, Educational Strata, Gender.*

Abstract: *Digital transformation in public services frequently encounters inclusivity challenges for specific community groups. This study aims to analyze the inclusivity of population administration services in the digital era based on gender and educational strata perspectives in Ternate City. A mixed-methods approach with a concurrent embedded design was employed, involving 525 respondents selected through accidental sampling. The research instrument utilized a 4-point Likert scale to measure nine standard service elements. The results indicate that the Public Satisfaction Index (IKM) reached 90.67, categorized as "Excellent". Although gender accessibility was found to be egalitarian, a significant performance asymmetry exists between the integrity dimension (score of 3.98) and technical infrastructure reliability (score of 3.48). Furthermore, groups with lower educational backgrounds still face digital literacy barriers (digital divide). This study concludes that successful digital transformation requires a reconciliation between technological advancement and humanistic values through hybrid approaches and technical assistance to ensure equitable access for vulnerable groups.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi publik telah mengalami pergeseran paradigma, dari sekadar mekanisasi prosedur birokrasi menuju penciptaan nilai publik yang inklusif. Di Indonesia, mandat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara eksplisit menuntut aparatur negara untuk tidak hanya beroperasi secara efisien, tetapi juga menjamin keadilan akses bagi seluruh warga negara tanpa diskriminasi. Merespons tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Ternate telah mengakselerasi ekosistem digital melalui implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) guna mereduksi kompleksitas birokrasi (Hardiyansyah, 2018). Namun, di balik ambisi digitalisasi tersebut, muncul tantangan fundamental mengenai sejauh mana teknologi mampu mengakomodasi keberagaman latar belakang demografis masyarakat tanpa memicu eksklusi sosial.

Urgensi penelitian ini berpijak pada paradoks efisiensi digital, di mana inovasi teknologi

berpotensi mempercepat layanan sekaligus memperdalam marginalisasi sosial jika implementasinya mengabaikan perspektif inklusivitas. Studi lintas negara secara konsisten mengidentifikasi bahwa kelompok lanjut usia, warga berpendidikan rendah, masyarakat berpenghasilan rendah, migran, difabel, serta penduduk pedesaan merupakan entitas yang paling rentan terhadap eksklusi digital (Buchert et al., 2022, Chaiyasuk et al., 2025, Fersch et al., 2025), Heponiemi & Kaihlanen, 2025). Kebijakan yang bersifat "*digital by default*" terbukti secara empiris mereproduksi dan memperkuat stratifikasi sosial yang telah ada dalam sistem kesejahteraan dan administrasi public (Park & Humphry, 2019, (Ragnedda et al., 2022), (Schou & Pors, 2018). Penting untuk dicatat bahwa eksklusi ini tidak terbatas pada persoalan akses internet semata, melainkan mencakup defisit keterampilan digital, kompleksitas antarmuka, hambatan bahasa, serta ketidakmampuan warga dalam mengonversi layanan digital menjadi manfaat sosial-ekonomi (Ranchordás, 2020), (Morte-Nadal & Esteban-Navarro, 2025), (Kruhlov & Dvorak, 2025).

Secara teoretis, adopsi teknologi seringkali terjebak dalam "jebakan teknosentris", di mana sistem dikembangkan tanpa mempertimbangkan disparitas kapasitas kognitif pengguna (Van Dijk, 2017). Dalam literatur global, tingkat pendidikan secara konsisten ditemukan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan *e-government* (Zeebaree et al., 2022), (Munga & Mbithi, 2020), (Yera et al., 2020). Pendidikan berperan memoderasi hubungan antara ekspektasi usaha dengan niat perilaku (Molina et al., 2012), serta menjadi determinan utama dalam penggunaan aktual (Zeebaree et al., 2022). Selain pendidikan, variabel gender juga menjadi faktor krusial dalam persepsi kualitas layanan dan kepercayaan public (Saxena, 2017), (Alzahrani et al., 2018), (Razak et al., 2020), (Soni & Mitchell, 2021). Meski beberapa studi menunjukkan perempuan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi pada layanan daring (Rodríguez-Correa et al., 2025), model bantuan mandiri (*self-service*) seringkali justru mengubah peran petugas menjadi "pelatih digital" yang menambah beban administratif bagi kelompok rentan (Schou & Pors, 2018).

Meskipun kajian mengenai resiliensi komunitas di wilayah kepulauan telah banyak menggunakan lensa gender, terutama dalam konteks perubahan iklim dan sistem sosial-ekologis (Cohen et al., 2016), (Singh et al., 2022), (Polcarová & Pupíková, 2022), masih terdapat kekosongan literatur (*research gap*) yang spesifik menganalisis interaksi antara strata pendidikan dan gender terhadap resiliensi digital warga. Di Indonesia, literatur manajemen pelayanan publik di wilayah kepulauan masih cenderung berfokus pada hambatan geografis dan keterbatasan infrastruktur (Hafel et al., 2022), (Madubun, 2023), (Sakir, 2025), namun belum mengaitkan secara komprehensif bagaimana interaksi pendidikan-gender memengaruhi resiliensi warga saat menghadapi gangguan sistem teknis.

Fenomena empiris di Disdukcapil Kota Ternate menyajikan data yang kontradiktif. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan indeks kepuasan yang signifikan mencapai 90,67, didorong oleh keberhasilan kebijakan "Nol Rupiah" dengan skor integritas nyaris sempurna (3,98). Namun, asimetri kinerja yang tajam teridentifikasi pada aspek waktu penyelesaian dan keandalan infrastruktur yang hanya mencapai skor 3,48. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa integritas moral aparaturnya belum sepenuhnya didukung oleh ekosistem digital yang stabil. Risiko *digital divide* tampak nyata saat masyarakat berpendidikan rendah dan lansia tetap bergantung pada intervensi petugas ketika menghadapi kendala sistemik.

Oleh karena itu, kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pendekatan evaluatif yang melampaui angka kepuasan permukaan untuk membedah proses aksesibilitas dari perspektif kelompok rentan melalui kerangka *mixed methods*. Dengan memadukan data kuantitatif dari 525

responden dan analisis kontekstual atas fenomena *survey fatigue* serta hambatan perilaku, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan ulang konsep inklusivitas pelayanan publik di daerah kepulauan. Kontribusi penelitian ini diharapkan mampu memberikan pijakan teoretis dan praktis bagi perancang kebijakan untuk menciptakan transformasi digital yang lebih humanis, sehingga teknologi tidak lagi menjadi sekat, melainkan jembatan bagi pemenuhan hak sipil yang berkeadilan.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan publik merupakan konstruk multidimensi yang mengukur tingkat pemenuhan ekspektasi masyarakat oleh penyelenggara layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menetapkan dimensi *Service Quality* (ServQual) yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai instrumen standar penilaian. Kerangka teoretis ini mengidentifikasi keberadaan sejumlah kesenjangan (*gap*) struktural di sisi internal organisasi, seperti diskrepansi antara kebijakan manajemen dengan realitas eksekusi di lini terdepan (Parasuraman et al., 1988), (Parasuraman et al., 2004).

Sektor publik di Indonesia mengadopsi prinsip tersebut melalui sembilan unsur pelayanan standar yang meregulasi aspek prosedur, durasi, biaya, hingga mekanisme pengaduan. Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berperan sebagai alat diagnostik untuk memetakan deviasi antara standar operasional dengan pengalaman nyata yang dirasakan pengguna jasa. Skor yang dihasilkan mencerminkan kualitas interaksi layanan sekaligus menjadi indikator legitimasi dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Ekosistem layanan berbasis digital menuntut pengembangan instrumen pengukuran menuju dimensi *e-service quality* (E-S-QUAL). Parameter evaluasi kini mencakup efisiensi teknis, ketersediaan sistem, akurasi pemenuhan janji, serta perlindungan privasi data (Zeithaml et al., 2000). Integrasi antara dimensi layanan fisik dan digital menjadi sangat krusial dalam mengaudit kinerja platform *e-government* serta aplikasi kependudukan guna memastikan transformasi birokrasi tetap berorientasi pada kepentingan warga.

Paradoks Digitalisasi dan Kesenjangan Digital (*Digital Divide*)

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government* secara teoretis diproyeksikan untuk menciptakan efisiensi, transparansi, serta perluasan jangkauan layanan publik yang inklusif. Di berbagai konteks, termasuk Indonesia, transformasi digital terbukti mampu mengakselerasi performa birokrasi dan meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan warga negara (Anggara et al., 2025), (Djarmiko et al., 2025), (Isma et al., 2025). Namun, literasi terkini mengungkapkan adanya paradoks dalam digitalisasi birokrasi; di mana integrasi teknologi informasi sering kali memicu fenomena *digital divide* atau kesenjangan digital yang memisahkan kelompok masyarakat berdasarkan kemampuan akses dan pemanfaatan teknologi.

Van Dijk, 2006, menegaskan bahwa kesenjangan digital tidak bersifat tunggal, melainkan hierarkis yang mencakup empat dimensi utama: kesenjangan motivasi, akses material, keterampilan digital, hingga kesenjangan pada tingkat penggunaan aktual. Dalam konteks pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk), digitalisasi berisiko mereproduksi marginalisasi sosial jika tidak dibarengi dengan strategi mitigasi yang humanis. Ketimpangan ini sering kali muncul dalam bentuk resistensi terhadap perubahan serta rendahnya tingkat literasi digital, terutama pada wilayah-wilayah yang secara geografis terpencil atau berada dalam

kategori Terdepan, Terluar, dan Tertinggal (3T) (Isma et al., 2025), (Mokadam et al., 2025), (Pratama et al., 2025), (Revaldhi et al., 2025).

Secara lebih spesifik, hambatan inklusivitas dalam tata kelola *e-government* bagi kelompok rentan dapat dikategorikan ke dalam tiga determinan utama. Pertama, keterbatasan infrastruktur dan konektivitas, khususnya pada daerah kepulauan yang menghambat stabilitas akses ke kanal pelayanan digital (Anggara et al., 2025), (Mokadam et al., 2025), (Revaldhi et al., 2025). Kedua, rendahnya literasi digital baik di sisi warga maupun aparatur tingkat desa, yang mencakup kesulitan dalam pengoperasian aplikasi Admindo hingga aspek krusial mengenai keamanan data pribadi (Anggara et al., 2025), (Pratama et al., 2025), (Revaldhi et al., 2025). Ketiga, pengaruh faktor sosio-demografis seperti tingkat pendidikan, usia, gender, dan lokasi tempat tinggal yang secara signifikan menentukan derajat partisipasi masyarakat dalam ekosistem digital (*e-participation*) (Chohan & Hu, 2020), (Aygün & Çekiç, 2025), (Reyes et al., 2025). Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam menjembatani kesenjangan tersebut melalui pendekatan yang adaptif terhadap karakteristik pengguna layanan yang heterogen.

Inklusivitas Pelayanan dan Variabel Demografis

Inklusivitas dalam pelayanan publik merupakan mandat untuk menjamin kesetaraan akses tanpa diskriminasi berdasarkan gender, usia, maupun strata sosial-ekonomi. Implementasi pelayanan publik berbasis inklusi sosial (*social inclusion-based public services*) menegaskan bahwa institusi pemerintah wajib menjamin aksesibilitas, partisipasi aktif, dan perlakuan setara bagi kelompok rentan, termasuk perempuan, lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat prasejahtera (Assefa et al., 2021), (Lily & Sharma, 2025), (Tahir & Ibrahim, 2025). Perspektif gender menjadi instrumen krusial dalam memastikan bahwa ruang pelayanan bersifat egaliter dan responsif terhadap kebutuhan spesifik yang berbeda antara laki-laki dan perempuan di lingkungan birokrasi.

Strata pendidikan merupakan determinan utama yang memengaruhi pola adopsi teknologi dan perilaku penggunaan layanan digital secara aktual. Tingkat pendidikan berhubungan linear dengan kapasitas kognitif dan intensitas pemanfaatan teknologi, terutama dalam penyelesaian tugas-tugas administrasi yang bersifat non-rutin dan kompleks (Riddell & Song, 2017). Kelompok masyarakat berpendidikan tinggi cenderung memiliki ekspektasi kualitas yang lebih kritis terhadap efisiensi waktu dan mutu teknis. Sebaliknya, kelompok berpendidikan rendah memegang peran strategis sebagai indikator untuk menguji kejelasan informasi, simplisitas prosedur, serta kemudahan antarmuka instrumen digital (Djarmiko et al., 2025), (Hartiyanti & Kartika, 2025), (Riddell & Song, 2017).

Inklusivitas pelayanan yang paripurna hanya dapat tercapai apabila sistem mampu mengakomodasi heterogenitas pengguna melalui pendekatan hibrida yang fleksibel. Integrasi antara kanal digital dan layanan konvensional (tatap muka) menjadi solusi untuk menjembatani jurang kemampuan antargolongan demografi. Keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan pada akhirnya diukur dari kemampuannya untuk tetap relevan bagi kelompok terdidik yang mengejar kecepatan, sekaligus tetap aksesibel bagi kelompok rentan literasi yang membutuhkan panduan prosedural yang lebih humanis.

Integritas Pelayanan dan Pencegahan Maladministrasi

Pelayanan publik yang berkualitas tinggi senantiasa berpijak pada fondasi etika administrasi yang kokoh guna memitigasi risiko maladministrasi. Fenomena maladministrasi,

yang mencakup perilaku melawan hukum, pelampauan wewenang, hingga penyalahgunaan kekuasaan, secara sistemik merugikan masyarakat dan merusak tatanan kepercayaan publik (Engkus et al., 2021), (Azdi & Nurwahid, 2024), (Purba & Jaidun, 2025). Secara konseptual, praktik korupsi, penundaan berlarut (*undue delay*), penyimpangan prosedur, dan inefisiensi birokrasi dipandang sebagai bentuk kegagalan etika yang berimplikasi langsung pada degradasi kualitas pelayanan (Budiman et al., 2022; Engkus et al., 2021).

Pembangunan Zona Integritas (ZI) merupakan instrumen strategis untuk menginstitusionalisasikan budaya organisasi yang bersih dan melayani. Dalam konteks ini, transparansi biaya melalui kebijakan "Nol Rupiah" berfungsi sebagai bentuk ratifikasi sosial yang menegaskan komitmen institusi terhadap prinsip antikorupsi. Integritas yang terinternalisasi secara kuat pada perilaku aparatur menjadi modal sosial (*social capital*) yang signifikan bagi organisasi. Keberadaan modal sosial ini berperan krusial dalam memitigasi potensi ketidakpuasan publik, terutama saat organisasi menghadapi keterbatasan infrastruktur fisik maupun latensi pada sistem teknis. Kombinasi antara etika administrasi yang disiplin, transparansi prosedural, dan penguatan zona integritas secara kolektif mampu menekan ruang gerak maladministrasi. Efektivitas pelayanan publik pada akhirnya tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dari konsistensi aparatur dalam menjaga marwah pelayanan dari segala bentuk penyimpangan. Institusionalisasi integritas ini menjadi faktor determinan yang menjamin hak-hak sipil masyarakat tetap terpenuhi secara adil dan akuntabel, sekaligus membangun legitimasi institusional di mata publik (Azdi & Nurwahid, 2024; Purba & Jaidun, 2025).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian.

Penelitian ini menerapkan metode campuran (*mixed methods*) dengan strategi *concurrent embedded design*. Pemilihan desain ini bertujuan untuk mengintegrasikan data kuantitatif sebagai metode utama guna memetakan indeks kepuasan, dengan data kualitatif yang disisipkan untuk mengeksplorasi hambatan inklusivitas digital yang bersifat laten (Creswell & Creswell, 2018). Paradigma pragmatisme digunakan sebagai landasan filosofis, yang memungkinkan peneliti menggunakan berbagai pendekatan teknis untuk membedah kausalitas di balik fenomena *digital divide* dan *survey fatigue* (Saunders et al., 2019). Secara teknis, data kuantitatif memfasilitasi analisis asimetri kinerja unsur pelayanan, sementara data kualitatif dari saran terbuka memberikan pemahaman kontekstual mendalam mengenai pengalaman subjektif pengguna layanan di era digital.

Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini dikategorikan sebagai populasi tidak terhingga (*infinite population*), yang mencakup seluruh pengguna layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate sepanjang Tahun Anggaran 2025. Mengingat karakteristik subjek yang dinamis dan tersebar, penelitian ini menerapkan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Pemilihan sampel dilakukan berdasarkan insidental, di mana individu yang secara insidental bertemu dengan peneliti atau mengakses kanal survei digital dianggap representatif untuk memberikan data (Saunders et al., 2019).

Penentuan ukuran sampel minimal dilakukan menggunakan formula Cochran untuk populasi yang tidak diketahui jumlah pastinya, dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* 5%, yang menetapkan ambang batas minimal sebanyak 384 responden (Cochran, 1977; Levy & Lemeshow, 2013). Dalam pelaksanaannya, peneliti berhasil menghimpun data valid dari

525 responden. Jumlah ini telah melampaui prasyarat minimal, sehingga memberikan legitimasi metodologis yang kuat serta meningkatkan presisi statistik dalam melakukan generalisasi hasil penelitian terhadap perilaku kepuasan masyarakat secara luas.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Data primer dikumpulkan melalui pendekatan hibrida (*hybrid approach*) untuk menjamin inklusivitas data dari berbagai segmen demografi. Teknik yang digunakan meliputi:

- a. Kuesioner Terstruktur: Menggunakan modifikasi Skala Likert 4 titik (Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, Tidak Baik) untuk menghindari bias tendensi sentral.
- b. Survei Elektronik (e-SKM): Menggunakan *QR Code* dan portal web untuk menjangkau pengguna layanan digital dan mandiri (ADM).
- c. Observasi Non-Partisipan: Dilakukan untuk memverifikasi kesesuaian antara jawaban kuesioner dengan realitas fisik sarana prasarana serta interaksi petugas di lapangan.

Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian diturunkan dari sembilan unsur pelayanan standar sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Unsur-unsur tersebut meliputi: (1) Persyaratan; (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (3) Waktu Penyelesaian; (4) Biaya/Tarif; (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (6) Kompetensi Pelaksana; (7) Perilaku Pelaksana; (8) Penanganan Pengaduan; dan (9) Sarana dan Prasarana.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui serangkaian tahapan sistematis guna menghasilkan informasi yang bermakna bagi pengambilan keputusan strategis:

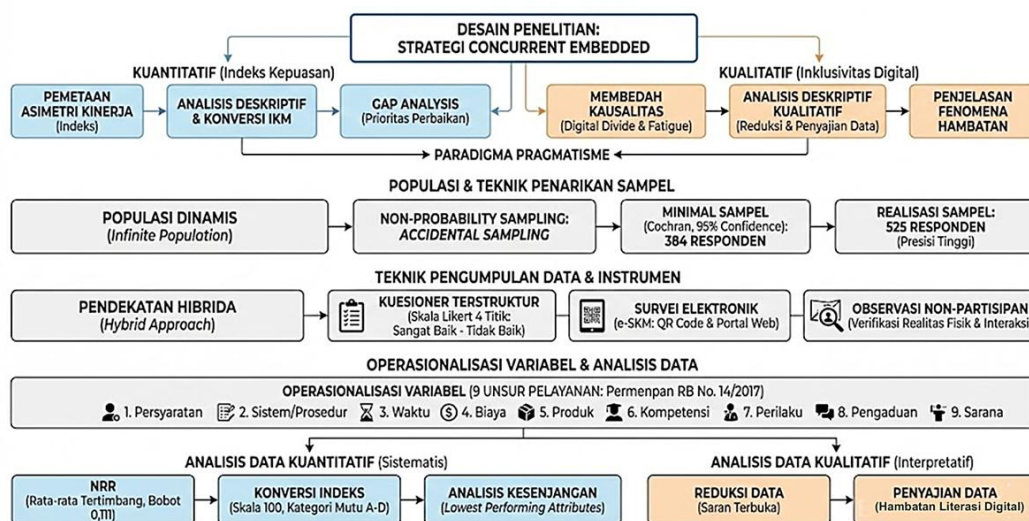
1. Analisis Deskriptif Kuantitatif: Menghitung Nilai Rata-rata (NRR) per unsur menggunakan sistem rata-rata tertimbang dengan bobot konstanta 0,111.
2. Konversi Indeks: Mentransformasi nilai IKM skala 4 ke skala 100 untuk menentukan kategori mutu pelayanan (A, B, C, atau D).

Tabel 1. Tabel Konversi Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval IKM (Skala 100)	Nilai Interval Konversi (Skala 4)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,0000	A	Sangat Baik
2	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,5320	B	Baik
3	65,00 – 76,60	2,6000 – 3,0640	C	Kurang Baik
4	25,00 – 64,99	1,0000 – 2,5996	D	Tidak Baik

Sumber: Lampiran PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017

3. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*): Membandingkan skor aktual dengan skor ideal untuk mengidentifikasi *lowest performing attributes* yang menjadi prioritas perbaikan.
4. Analisis Deskriptif Kualitatif: Menganalisis data tekstual dari responden melalui teknik reduksi data dan penyajian data untuk menjelaskan fenomena hambatan literasi digital masyarakat.

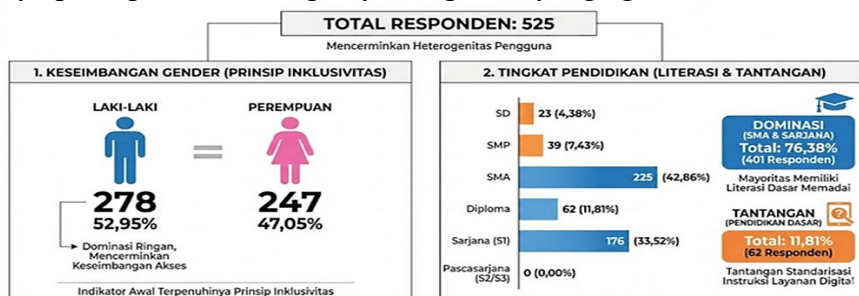


Gambar 1. Diagram Metode Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden dan Representasi Inklusivitas

Penelitian ini berhasil menghimpun data dari 525 responden yang mencerminkan heterogenitas pengguna layanan administrasi kependudukan di Kota Ternate. Analisis lebih mendalam terhadap sebaran skor kepuasan menunjukkan bahwa klaim inklusivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate tidak hanya berdasar pada keseimbangan jumlah responden sebagaimana divisualisasikan dalam Gambar 2 (Laki-laki: 52,95%; Perempuan: 47,05%). Secara statistik, rata-rata skor kepuasan yang diberikan oleh kedua kelompok gender tersebut menunjukkan nilai yang hampir identik tanpa disparitas yang ekstrem. Data menunjukkan bahwa perempuan memberikan penilaian yang stabil pada dimensi integritas dan perilaku pelaksana, serupa dengan responden laki-laki, yang menandakan tidak adanya perlakuan diskriminatif dalam proses birokrasi. Kesamaan persepsi ini memperkuat bukti bahwa ruang pelayanan digital dan fisik di Kota Ternate telah berhasil menciptakan lingkungan yang netral gender. Hal tersebut selaras dengan temuan bahwa keseimbangan akses merupakan indikator awal terpenuhinya prinsip inklusivitas pelayanan publik yang egaliter.



Gambar 2. Profil Responden dan Representasi Inklusivitas

Karakteristik tingkat pendidikan responden memperlihatkan dominasi kelompok lulusan SMA (42,86%) dan Sarjana (33,52%), dengan akumulasi total sebesar 76,38% (401 responden). Mayoritas pengguna layanan tersebut diposisikan sebagai kelompok yang memiliki literasi digital dasar memadai, yang selaras dengan temuan bahwa pendidikan berhubungan linear dengan

kapasitas kognitif dalam pemanfaatan teknologi kompleks. Namun, keberadaan 11,81% responden berpendidikan dasar (SD dan SMP) menghadirkan tantangan standarisasi instruksi layanan digital. Fenomena ini mempertegas urgensi strategi mitigasi terhadap risiko *digital divide*, mengingat kelompok berpendidikan rendah memegang peran krusial sebagai indikator keberhasilan simplisitas antarmuka dan kejelasan informasi bagi seluruh lapisan masyarakat.

Analisis Capaian Unsur Pelayanan: Fenomena Asimetri Kinerja

Pengolahan data kuantitatif menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) agregat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate mencapai nilai konversi 90,67 (Kategori Sangat Baik). Meskipun secara akumulatif performa institusi berada pada level ekselensia, analisis sektoral terhadap tiap unsur pelayanan mengungkapkan adanya variasi kinerja yang tajam atau fenomena asimetri kinerja. Sebagaimana tersaji pada Tabel 2, unsur Biaya/Tarif mencatatkan skor tertinggi sebesar 3,98 (Nilai Konversi 99,50), yang merepresentasikan keberhasilan institusionalisasi budaya anti-pungutan liar dan penguatan Zona Integritas melalui kebijakan "Nol Rupiah". Capaian ini selaras dengan teori etika administrasi publik di mana transparansi biaya menjadi determinan utama dalam membangun modal sosial dan kepercayaan publik.

Tabel 2. Capaian Nilai IKM Disdukcapil Kota Ternate Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori
1	Persyaratan	3,68	92,00	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,65	91,25	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,48	87,00	B	Baik
4	Biaya / Tarif	3,98	99,50	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	3,55	88,75	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,62	90,50	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,70	92,50	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,75	93,75	A	Sangat Baik
9	Sarana Prasarana	3,50	87,50	B	Baik

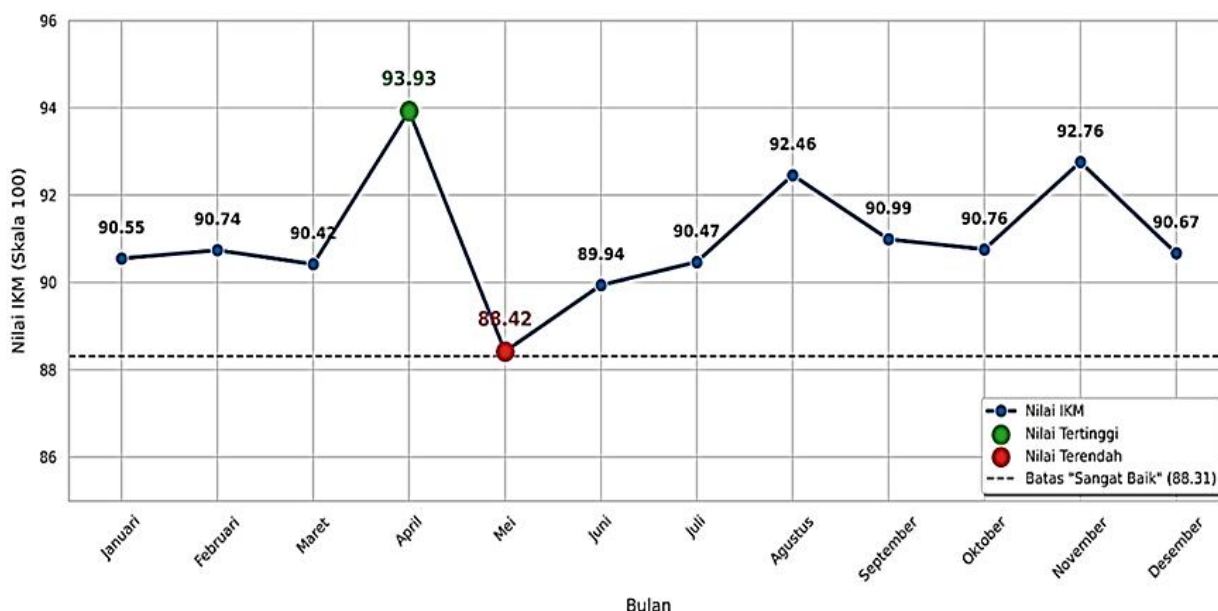
Sumber: Data Olahan Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kota Ternate, 2025

Kedua kelompok gender secara konsisten memberikan penilaian terendah pada unsur Waktu Pelayanan (3,48) dan Sarana Prasarana (3,50). Hal ini mengindikasikan bahwa kendala infrastruktur digital dirasakan secara kolektif tanpa memandang latar belakang gender. Kontradiksi kinerja terlihat nyata pada unsur Waktu Pelayanan yang menempati skor terendah yakni 3,48 (Nilai Konversi 87,00). Kesenjangan skor antara dimensi integritas (Biaya dan Perilaku) dengan dimensi operasional (Waktu dan Sarana Prasarana) mengonfirmasi bahwa etika aparatur yang tinggi belum sepenuhnya didukung oleh stabilitas ekosistem digital dan keandalan infrastruktur teknis. Kondisi ini memvalidasi adanya *gap* pada model *Service Quality* (ServQual), di mana ekspektasi masyarakat terhadap efisiensi waktu di era digital belum terpenuhi secara optimal akibat latensi sistem. Oleh karena itu, asimetri ini menegaskan bahwa transformasi digital di daerah memerlukan rekonsiliasi antara kualitas sumber daya manusia dengan penguatan infrastruktur teknologi informasi guna memitigasi risiko maladministrasi berupa penundaan berlarut (*undue delay*).

Dinamika Inklusivitas Digital dan *Digital Divide*

Analisis tren kepuasan bulanan sepanjang tahun 2025 merefleksikan stabilitas ekosistem digital yang fluktuatif namun resilien. Visualisasi data pada Gambar 3 (Grafik Fluktuasi IKM Bulanan) memberikan bukti empiris yang krusial mengenai kerentanan layanan digital terhadap stabilitas infrastruktur. Performa layanan mencapai titik kulminasi pada April dengan skor 93,93, sebelum mengalami kontraksi signifikan pada Mei hingga menyentuh titik terendah 88,42 akibat anomali jaringan yang memperpanjang waktu tunggu. Penurunan tajam ini menunjukkan bahwa meskipun dimensi integritas petugas tetap stabil, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan secara keseluruhan sangat sensitif terhadap keandalan teknis. Meskipun terjadi penurunan, seluruh capaian bulanan tetap berada di atas ambang batas kategori "Sangat Baik" (88,31), menunjukkan bahwa gangguan teknis tidak sampai mendegradasi legitimasi institusional secara ekstrem. Anomali pada bulan Mei ini membuktikan bahwa 'Infrastruktur' merupakan variabel penentu (*determinant factor*) yang dapat mendegradasi capaian IKM dalam sekejap. Hal ini memperkuat argumen bahwa efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di daerah kepulauan tidak hanya bergantung pada kesiapan birokrasi, tetapi sangat terikat pada resiliensi infrastruktur telekomunikasi nasional. Kegagalan teknis sesaat, sebagaimana terekam dalam fluktuasi di Gambar 3, berdampak langsung pada penurunan tingkat kepercayaan publik terhadap keandalan sistem digital (*system reliability*).

Distribusi tingkat pendidikan responden mengungkap adanya potensi marginalisasi kognitif dalam adopsi teknologi pelayanan. Kelompok berpendidikan dasar (SD dan SMP) yang mencakup 11,81% populasi sampel cenderung memberikan penilaian lebih rendah terhadap dimensi prosedur dibandingkan kelompok sarjana yang mendominasi sebesar 33,52%. Kesenjangan ini mengonfirmasi bahwa kompleksitas antarmuka pada aplikasi IKD dan mesin ADM masih menjadi barikade bagi responden lansia serta warga dengan literasi digital terbatas. Fenomena "eksklusi teknis" muncul ketika transformasi digital yang diproyeksikan untuk simplifikasi justru mereproduksi stratifikasi sosial baru dalam akses layanan dasar. Dominasi lulusan SMA dan Sarjana (total 76,38%) menjamin keberhasilan penetrasi digital pada level mayoritas, namun tetap menyisakan risiko eksklusi bagi 62 responden berpendidikan rendah yang memerlukan atensi khusus. Strategi bantuan teknis (*assisted completion*) oleh petugas di lapangan menjadi variabel moderator yang krusial untuk menjembatani *digital divide*, memastikan bahwa efisiensi teknologi tidak mengorbankan hak sipil kelompok rentan.



Gambar 3. Fluktuasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Disdukcapil Kota Ternate (Tahun 2025)

Tantangan digitalisasi dalam konteks wilayah kepulauan seperti Kota Ternate, tidak dapat dilepaskan dari batasan geospasial yang unik. Temuan mengenai rendahnya skor pada aspek waktu pelayanan dan sarana prasarana mencerminkan apa yang diidentifikasi oleh (Madubun, 2023), sebagai *geography-based governance*, di mana efektivitas pelayanan publik di daerah kepulauan sering kali terkendala oleh fragmentasi wilayah dan keterbatasan infrastruktur penghubung. Di Ternate, asimetri kinerja ini diperparah oleh ketergantungan pada konektivitas digital yang fluktuatif (seperti terlihat pada anomali Mei di Gambar 3). Lebih lanjut, (Sakir, 2025), menekankan bahwa manajemen pelayanan publik di wilayah kepulauan memerlukan resiliensi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga adaptif terhadap sistem sosial-ekologis masyarakat setempat. Analisis sosiokultural menunjukkan bahwa bagi warga Ternate, keberadaan fisik petugas di lapangan masih dianggap sebagai jaminan kepastian hukum dan emosional, terutama bagi kelompok berpendidikan rendah yang mengalami 'eksklusi teknis'. Hal ini mengonfirmasi bahwa teknologi di wilayah kepulauan tidak boleh menggantikan interaksi manusia secara total, melainkan harus diperkuat dengan modal sosial melalui strategi pendampingan (*assisted completion*) guna menjembatani *digital divide* yang dipicu oleh batasan geografis tersebut.

Menuju Rekonsiliasi Teknologi dan Humanisme

Transformasi digital dalam administrasi publik di wilayah kepulauan menuntut pergeseran paradigma yang fundamental, melampaui sekadar mekanisasi prosedur birokrasi menuju penciptaan nilai publik yang inklusif. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi tidak boleh hanya terfokus pada pengadaan infrastruktur fisik (*hardware*), melainkan harus menyentuh penguatan kapasitas kognitif masyarakat (*brainware*). Hal ini sejalan dengan pandangan (Van Dijk, 2006), dalam teori *The Deepening Divide*, yang menyatakan bahwa efektivitas teknologi informasi sangat bergantung pada kemampuan operasional pengguna, bukan sekadar akses material. Di wilayah kepulauan seperti Ternate, tantangan geospasial menuntut resiliensi digital yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga sosiokultural (Madubun, 2023; Sakir, 2025).

Fenomena asimetri kinerja yang ditemukan menunjukkan sebuah paradoks; keberhasilan kebijakan "Nol Rupiah" yang membangun kepercayaan publik (*public trust*) melalui skor integritas moral yang sangat tinggi belum sepenuhnya linear dengan kepuasan pada dimensi efisiensi waktu. Temuan ini memvalidasi adanya *gap* pada model *Service Quality* (Parasuraman et al., 1988). khususnya diskrepansi antara standar kebijakan internal (integritas) dengan realisasi fungsional di lapangan (keandalan sistem). Stabilitas jaringan dan keandalan sistem teknis merupakan prasyarat mutlak bagi keberlanjutan transformasi digital yang kredibel. Pengabaian terhadap aspek ini sering kali menjadi pemicu utama kontraksi kepuasan masyarakat, atau yang secara teoretis disebut sebagai "jebakan teknosentris" di mana sistem dikembangkan tanpa mempertimbangkan disparitas infrastruktur daerah (Anggara et al., 2025; Mokadam et al., 2025).

Rekonsiliasi antara kemajuan teknologi dan nilai humanisme diperlukan untuk menjembatani jurang eksklusi teknis yang dialami kelompok rentan. Meskipun dominasi responden berpendidikan tinggi mempercepat adopsi Identitas Kependudukan Digital (IKD), keberadaan kelompok berpendidikan dasar tetap menjadi barometer moral bagi inklusivitas layanan. Kebijakan yang bersifat "*digital by default*" terbukti secara empiris berisiko mereproduksi stratifikasi sosial jika tidak disertai dengan penyederhanaan antarmuka yang ramah bagi seluruh strata pendidikan (Ragnedda et al., 2022; Schou & Pors, 2018). Tanpa strategi mitigasi, transformasi digital justru dapat memperdalam marginalisasi sosial bagi mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital (Buchert et al., 2022; Isma et al., 2025).

Pendekatan hibrida melalui bantuan teknis (*assisted completion*) oleh petugas menjadi solusi krusial untuk memastikan bahwa akselerasi inovasi teknologi tidak meninggalkan kelompok masyarakat yang mengalami marginalisasi kognitif atau hambatan literasi digital. Dalam konteks ini, peran petugas di lini terdepan tidak lagi sekadar menjadi eksekutor administratif, melainkan berevolusi menjadi "pelatih digital" yang secara proaktif menjamin hak-hak sipil warga tetap terpenuhi di tengah tingginya kompleksitas antarmuka aplikasi digital (Schou & Pors, 2018). Penggunaan model bantuan ini terbukti secara empiris mampu meningkatkan penerimaan kelompok rentan, seperti perempuan dan masyarakat berpendidikan rendah, terhadap sistem *e-government* yang sering kali bersifat eksklusif bagi mereka yang tidak memiliki kecakapan teknis memadai.

Implementasi strategi pendampingan tersebut secara hukum mendukung mandat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan keadilan akses tanpa diskriminasi bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan menempatkan petugas sebagai jembatan antara sistem dan pengguna, instansi pemerintah dapat memitigasi risiko *digital divide* yang sering kali mereproduksi stratifikasi sosial dalam layanan birokrasi. Keberhasilan transformasi digital pada akhirnya diukur dari kemampuannya untuk tetap inklusif, di mana teknologi diposisikan sebagai perluasan pilihan akses yang tetap menghargai aspek humanisme, sehingga visi pelayanan yang tidak meninggalkan siapapun (*no one left behind*) dapat terwujud secara substantif dalam tata kelola pemerintahan di daerah kepulauan.

Kebijakan strategis ke depan harus diarahkan pada perancangan ekosistem digital yang berbasis pada kebutuhan pengguna (*user-centered design*), bukan sekadar mengejar efisiensi prosedural yang bersifat kaku. Integritas moral yang telah terinternalisasi dengan skor tinggi pada aspek biaya harus dijadikan modal sosial (*social capital*) untuk mengawal transisi teknologi yang lebih adil dan akuntabel (Azdi & Nurwahid, 2024; Purba & Jaidun, 2025). Mewujudkan visi pelayanan yang benar-benar tidak meninggalkan siapapun (*no one left behind*) menuntut komitmen institusional untuk menyeimbangkan akselerasi digital dengan perlindungan hak sipil

warga. Dengan demikian, teknologi bertransformasi menjadi jembatan inklusi yang memperkuat legitimasi pemerintah, bukan menjadi sekat pemisah akses kependudukan yang bersifat eksklusif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Ternate telah berhasil menciptakan nilai publik yang signifikan melalui institusionalisasi integritas yang kuat. Capaian ini merefleksikan bahwa etika aparatur merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi, meskipun stabilitas infrastruktur teknologi belum mencapai level yang ideal. Secara refleksi teoretis, temuan ini menunjukkan adanya fenomena asimetri kinerja di mana integritas moral petugas bertindak sebagai modal sosial yang memitigasi keterbatasan sistem teknis. Namun demikian, integritas semata tidaklah cukup untuk mewujudkan kepuasan publik yang paripurna di era digital tanpa didukung oleh keandalan ekosistem teknologi yang mampu meminimalkan latensi layanan. Permasalahan utama yang muncul adalah risiko maladministrasi berupa penundaan berlarut yang disebabkan oleh kendala operasional jaringan, yang secara langsung menuntut perhatian lebih pada penguatan aspek keandalan infrastruktur.

Inklusivitas pelayanan digital yang menjadi fokus utama judul penelitian ini masih menghadapi tantangan fundamental berupa kesenjangan digital yang tajam di kalangan pengguna. Meskipun aksesibilitas berbasis gender telah bersifat egaliter, disparitas kemampuan literasi kependudukan yang dipengaruhi oleh strata pendidikan dan faktor usia menyebabkan kelompok masyarakat tertentu mengalami eksklusi teknis. Hal ini memberikan pelajaran berharga bahwa digitalisasi tidak boleh dipandang sekadar sebagai pengalihan prosedur manual ke sistem daring, melainkan harus disertai dengan penguatan kapasitas kognitif pengguna melalui strategi pendampingan yang humanis. Tanpa adanya mitigasi terhadap kesenjangan literasi, inovasi teknologi seperti Identitas Kependudukan Digital justru berisiko menjadi sekat baru yang menjauhkan hak-hak sipil dari kelompok masyarakat rentan.

Rekomendasi strategis yang diajukan dalam penelitian ini adalah pentingnya penerapan desain yang berpusat pada warga (*user-centered design*) dengan mengutamakan prinsip antarmuka yang ramah bagi seluruh tingkatan pendidikan. Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa transformasi digital diposisikan sebagai perluasan pilihan akses, bukan pengganti tunggal layanan, melalui penguatan model hibrida dan pendampingan langsung untuk menjamin keadilan bagi kelompok rentan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan eksplorasi kualitatif yang lebih mendalam mengenai hambatan psikologis masyarakat dalam mengadopsi teknologi identitas digital. Studi masa depan juga perlu menguji efektivitas model pendampingan terhadap peningkatan inklusivitas layanan serta mempertimbangkan variabel budaya lokal sebagai faktor moderator dalam keberhasilan implementasi pemerintahan elektronik di wilayah kepulauan.

DAFTAR REFERENSI

- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2018). Investigating the impact of citizens' trust toward the successful adoption of e-government: A multigroup analysis of gender, age, and internet experience. *Information Systems Management*, 35, 124–146. <https://doi.org/10.1080/10580530.2018.1440730>
- Anggara, F., Pramudiana, I., Haryati, E., & Pramono, S. (2025). Challenges And Strategies In E-Government Implementation In A Remote Region In Sumenep. *Journal of Governance and Public Administration*. <https://doi.org/10.70248/jogapa.v2i2.1689>

-
- Assefa, G., Sherif, S., Sluijs, J., Kuijpers, M., Chaka, T., Solomon, A., Hailu, Y., & Muluneh, M. (2021). Gender Equality and Social Inclusion in Relation to Water, Sanitation and Hygiene in the Oromia Region of Ethiopia. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18. <https://doi.org/10.3390/ijerph18084281>
- Aygün, S., & Çekiç, T. (2025). Sustainable Urban Governance and the Digital Divide: Patterns of E-Participation in Istanbul. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su17114913>
- Azdi, A., & Nurwahid, R. (2024). Korupsi Dan Kegagalan Etika Dalam Administrasi Publik: Dampak Pada Pelayanan Masyarakat. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Interdisiplin*. <https://doi.org/10.37304/wacana.v11i2.17005>
- Buchert, U., Kemppainen, L., Olakivi, A., Wrede, S., & Kouvonen, A. (2022). Is digitalisation of public health and social welfare services reinforcing social exclusion? The case of Russian-speaking older migrants in Finland. *Critical Social Policy*, 43, 375–400. <https://doi.org/10.1177/02610183221105035>
- Budiman, Farhanuddin, A., Setia, A., & Jauza, D. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Chaiyasuk, S., Rugchatjaroen, K., Sirisunhirun, S., Dhirathiti, N., Amornsiriphong, S., & Ploywan, P. (2025). Overcoming Data Barriers: Digital Inclusion and Equitable Public Services for People with Disabilities in Thailand. *F1000Research*. <https://doi.org/10.12688/f1000research.163271.1>
- Chohan, S., & Hu, G. (2020). Strengthening digital inclusion through e-government: cohesive ICT training programs to intensify digital competency. *Information Technology for Development*, 28, 16–38. <https://doi.org/10.1080/02681102.2020.1841713>
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Cohen, P., Lawless, S., Dyer, M., Morgan, M., Saeni, E., Teioli, H., & Kantor, P. (2016). Understanding adaptive capacity and capacity to innovate in social–ecological systems: Applying a gender lens. *Ambio*, 45, 309–321. <https://doi.org/10.1007/s13280-016-0831-4>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Djatmiko, G., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su17072908>
- Engkus, Azan, A., Hanif, A., & Fitri, A. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Fersch, B., Noe, E., Thuesen, A., & Langer, B. (2025). The Rural Risk of Digital Exclusion: A case study of municipal digital health and social care services in Denmark. *SSM - Qualitative Research in Health*. <https://doi.org/10.1016/j.ssmqr.2025.100537>
- Hafel, M., Jamil, J., Umasugi, M., & Anfas, A. (2022). Challenges of E-Government Implementation in The Region Archipelago Characteristics. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v8i1.21282>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hartiyanti, Z., & Kartika, R. (2025). Influence Of Digital Literacy And Diffusion Of Innovation On The Adoption Of Digital Services At The Rembang Regency Public Service Mall.

- Jurnal Administrasi Negara*. <https://doi.org/10.33509/jan.v3i2.3492>
- Heponiemi, T., & Kaihlanen, A. (2025). Digital exclusion in health and social care services: solutions implemented in Finland. *The European Journal of Public Health*, 35. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckaf161.455>
- Isma, Y., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S., Kn, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *Journal Of Administrative And Social Science*. <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1891>
- Kruhlov, V., & Dvorak, J. (2025). Social Inclusivity in the Smart City Governance: Overcoming the Digital Divide. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su17135735>
- Levy, P. S., & Lemeshow, S. (2013). *Sampling of Populations: Methods and Applications* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Lily, M., & Sharma, B. (2025). Inclusive Society: A Pathway To Achieving Sustainable Development Goals. *International Journal of Environmental Sciences*. <https://doi.org/10.64252/3qtwrj32>
- Madubun, J. (2023). Public services in island sub-districts: Towards geography-based governance. *Australian Journal of Public Administration*. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12586>
- Mokadam, E., Musa, H., Kumalasari, A., & Istighfaroh, F. (2025). Public Policy Challenges in the Digital Age: Balancing Innovation, Governance, and Equity. *JIAN- Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*. <https://doi.org/10.56071/jian.v9i1.1172>
- Molina, C., Moreno, M., & Moreno, R. (2012). Nivel de educación y adopción de e-servicios: una aplicación al caso del e-gobierno. *Sociología y Tecnociencia: Revista Digital de Sociología Del Sistema Tecnocientífico*, 22–43. <https://revistas.uva.es/index.php/sociotecn/article/view/613>
- Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. (2025). Recommendations for digital inclusion in the use of European digital public services. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04576-7>
- Munga, J. W., & Mbithi, O. (2020). Role of Education and Financial Capacity on E-Government Adoption. *Journal of Enterprise Business Management*. <https://doi.org/10.46532/jebm.20200703>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2004). *E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*.
- Park, S., & Humphry, J. (2019). Exclusion by design: intersections of social, digital and data exclusion. *Information, Communication & Society*, 22, 934–953. <https://doi.org/10.1080/1369118x.2019.1606266>
- Polcarová, E., & Pupíková, J. (2022). Analysis of Socially Vulnerable Communities and Factors Affecting Their Safety and Resilience in Disaster Risk Reduction. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su141811380>
- Pratama, D., Haryati, E., & Ferriswara, D. (2025). Digitization of Population Administration Services: Analysis of the Need to Improve Digital Literacy of Village Government Apparatus. *Parlementer: Jurnal Studi Hukum Dan Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.62383/parlementer.v2i1.507>
- Purba, F., & Jaidun. (2025). Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik: Tinjauan terhadap Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 di Kota Samarinda. *International Journal of Politic, Public Policy and Environmental Issues*.

- <https://doi.org/10.53622/ij3pei.v5i1.337>
- Ragnedda, M., Ruiu, M., & Addeo, F. (2022). The self-reinforcing effect of digital and social exclusion: The inequality loop. *Telematics Informatics*, 72, 101852. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101852>
- Ranchordás, S. (2020). Connected but Still Excluded? Digital Exclusion beyond Internet Access. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3675360>
- Razak, F., Bakar, A., & Abdullah, W. (2020). The role of gender on modifying the relationship between service quality and eternal acceptance of e-government. *Journal of Physics: Conference Series*, 1529. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1529/5/052094>
- Revaldhi, A., Gaffar, V., & Sofia, A. (2025). Challenges of Integrating Digital Innovation Strategies in Educational Technology to Enhance E-Government Implementation. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*. <https://doi.org/10.37680/qalamuna.v17i1.6831>
- Reyes, C., Jiménez, K., Núñez, O., & Calderón, J. (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>
- Riddell, C., & Song, X. (2017). The Role of Education in Technology Use and Adoption: Evidence from the Canadian Workplace and Employee Survey. *ILR Review*, 70, 1219–1253. <https://doi.org/10.1177/0019793916687719>
- Rodríguez-Correa, P., Méndez-Rivera, C., Patiño-Toro, O., Valencia-Arías, A., Conejo, A., León, A., Vásquez, J., & Adan, T. (2025). Factors influencing the adoption of e-government by female university students. *PLOS ONE*, 20. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0317685>
- Sakir, A. (2025). Public Service Management in Archipelagic Regions: A Systematic Literature Review. *Ekonomi Manajemen Akuntansi Sosial*, 6(10), 2509–2518. <https://doi.org/10.36733/emas.v6i10.12614>
- Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students* (8th ed.). Pearson.
- Saxena, S. (2017). Factors influencing perceptions on corruption in public service delivery via e-government platform. *Foresight*, 19, 628–646. <https://doi.org/10.1108/fs-05-2017-0013>
- Schou, J., & Pors, A. (2018). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration*. <https://doi.org/10.1111/spol.12470>
- Singh, P., Tabe, T., & Martin, T. (2022). The role of women in community resilience to climate change: A case study of an Indigenous Fijian community. *Women's Studies International Forum*. <https://doi.org/10.1016/j.wsif.2021.102550>
- Soni, S., & Mitchell, A. (2021). Women and digital government in rural India: Extending TAM with user assisted service. *Information Polity*, 27, 59–78. <https://doi.org/10.3233/ip-200302>
- Tahir, N., & Ibrahim, M. (2025). How to Approach Public Services Based on Social Inclusion for Marginalized Communities? Bibliometric Analysis and Literature Review. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i18.19472>
- Van Dijk, J. A. G. M. (2006). Digital Divide Research, Achievements and Shortcomings. *Poetics: Journal of Empirical Research on Culture, the Media and the Arts*, 34(4–5), 221–235. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2006.05.004>
- Van Dijk, J. A. G. M. (2017). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Sage Publications.
- Yera, A., Arbelaitz, O., Jauregui, O., & Muguerza, J. (2020). Characterization of e-Government adoption in Europe. *PLoS ONE*, 15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231585>

-
- Zeebaree, M., Agoyi, M., & Aqel, M. (2022). Sustainable Adoption of E-Government from the UTAUT Perspective. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su14095370>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). A conceptual framework for understanding e-service quality : implications for future research and managerial practice. *Working Paper (Marketing Science Institute)*, 2000115.