

Literasi Digital Masyarakat dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Badan Pusat Statistik Kota Tomohon

Yosirdam Idaman ^{a,1*}, Devie S. R. Siwij ^{a,2}, Brain Fransisco Supit ^{a,3}

^a Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

Email: yosirdamidaman22@gmail.com*

* Corresponding Author

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: 25 Mei 2026

Direvisi: 10 Juni 2026

Disetujui: 22 Juni 2026

Tersedia Daring:

Kata Kunci:

Literasi Digital;

Layanan Publik Berbasis

Digital;

Masyarakat;

Layanan Statistik.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tomohon serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambatnya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap Kepala BPS Kota Tomohon, petugas Pelayanan Statistik Terpadu, dan masyarakat pengguna layanan, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital di BPS Kota Tomohon masih belum optimal. Masyarakat sudah mampu mengakses layanan digital dan memperoleh informasi secara daring, namun masih menghadapi kendala dalam memahami prosedur layanan, mengevaluasi informasi digital, serta memanfaatkan fitur layanan secara mandiri. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi, rendahnya pemahaman terhadap layanan digital, kurangnya sosialisasi, serta perbedaan tingkat pendidikan dan pengalaman penggunaan teknologi pada masyarakat pengguna.

ABSTRACT

Keywords:

Digital Literacy;

Digital-Based Public Services;

Community;

Statistical Services;

This study aims to describe community digital literacy in utilizing digital-based public services at the Central Bureau of Statistics (BPS) of Tomohon City and to identify the factors that hinder its implementation. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving the Head of BPS Tomohon City, integrated statistical service officers, and service users, then analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, with validity examined through source and method triangulation. The findings reveal that community digital literacy in utilizing digital-based public services at BPS Tomohon City remains suboptimal. Although the community is able to access digital services and obtain information online, difficulties remain in understanding service procedures, evaluating digital information, and independently utilizing available service features. The main inhibiting factors include limited technological skills, inadequate understanding of digital services, insufficient socialization, and differences in educational background and technological experience among service users.

©2026, Yosirdam Idaman, Devie S. R. Siwij, Brain Fransisco Supit.

This is an open access article under CC BY-SA license



1. Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi arus utama reformasi administrasi publik di hampir seluruh dunia, termasuk Indonesia (Supit et al., 2024). Pemerintah pusat maupun daerah secara bertahap mengalihkan basis layanan publik dari mekanisme tatap muka menuju sistem elektronik dengan harapan dapat memperpendek rantai birokrasi, memperluas jangkauan layanan, dan menekan biaya transaksi yang selama ini membebani masyarakat (Tumbelaka et al., 2026). Pergeseran ini sejalan dengan temuan Aritonang (2017), yang menegaskan bahwa kebijakan e-government merupakan kebijakan fundamental yang berpotensi mengubah wajah pelayanan publik dari pola konvensional menjadi pola modern, sekaligus menjadi bagian tidak terpisahkan dari agenda reformasi administrasi negara secara keseluruhan.

Namun demikian, ketersediaan infrastruktur digital semata tidak otomatis menghasilkan perbaikan kualitas layanan. Abdulkareem dan Oladimeji (2024) menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi e-government sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan warga negara terhadap sistem digital serta literasi digital yang mereka miliki, bukan semata-mata oleh kecanggihan teknologi yang disediakan pemerintah. Argumentasi ini memperkuat pandangan bahwa pembangunan sistem digital pemerintahan perlu diiringi dengan penguatan kapasitas masyarakat sebagai pengguna akhir, karena pada akhirnya merekalah yang menentukan apakah suatu inovasi layanan benar-benar dimanfaatkan atau justru ditinggalkan.

Konsep literasi digital sendiri telah mengalami perkembangan konseptual yang cukup panjang dalam literatur ilmu informasi dan pendidikan. Eshet-Alkalai (2004) merumuskan kerangka literasi digital secara holistik yang mencakup setidaknya lima dimensi keterampilan kognitif, yaitu kemampuan photo-visual, reproduction, branching, information, dan socio-emotional literacy. Kerangka ini menegaskan bahwa literasi digital tidak dapat direduksi sekadar kemampuan teknis mengoperasikan perangkat, melainkan juga meliputi kemampuan kognitif yang lebih kompleks seperti mengevaluasi kebenaran informasi, menavigasi struktur informasi yang tidak linear, serta memahami norma dan etika berinteraksi dalam ruang digital. Dengan demikian, ketika seseorang dikatakan memiliki literasi digital yang memadai, ia tidak hanya mampu menekan tombol atau mengisi formulir elektronik, tetapi juga mampu memaknai, menyaring, dan memanfaatkan informasi digital secara bertanggung jawab (Supit & Pangalila, 2025).

Persoalan kesenjangan literasi digital ini menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan pengalaman teknologi. Mubarak dan Suomi (2022) memperkenalkan istilah *grey digital divide* untuk menggambarkan kesenjangan digital yang dialami kelompok usia lanjut, yang sering kali tidak semata-mata disebabkan oleh ketidaktersediaan akses, melainkan oleh kombinasi keterbatasan keterampilan, kualitas perangkat, dan dukungan pendampingan yang memadai. Fenomena serupa secara konseptual juga dapat ditemukan pada kelompok masyarakat dengan tingkat pendidikan atau pengalaman digital yang rendah di berbagai konteks negara berkembang, termasuk Indonesia, sehingga kesenjangan literasi digital tidak dapat dipandang sebagai persoalan generasional belaka, tetapi sebagai persoalan struktural yang melibatkan banyak faktor sosial-ekonomi sekaligus.

Dalam konteks layanan statistik, Badan Pusat Statistik (BPS) memegang peran strategis sebagai penyedia data resmi yang menjadi rujukan utama bagi perencanaan pembangunan, penelitian, maupun pengambilan keputusan publik. BPS Kota Tomohon telah mengembangkan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) berbasis digital untuk memudahkan masyarakat mengakses data dan layanan statistik tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Langkah ini sejalan dengan kecenderungan global untuk membuka akses data pemerintah secara lebih luas, sebagaimana ditunjukkan oleh Almuqrin et al. (2022) yang menemukan bahwa keterbukaan data pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan publik, namun manfaat tersebut hanya akan

terasa apabila masyarakat memiliki kemampuan yang cukup untuk mengakses, memahami, dan menafsirkan data yang disajikan. Tanpa kemampuan tersebut, keterbukaan data justru berisiko menjadi simbol semata tanpa dampak nyata terhadap pemberdayaan masyarakat.

Observasi awal di lapangan menunjukkan bahwa implementasi PST berbasis digital di BPS Kota Tomohon masih dihadapkan pada sejumlah kendala praktis. Sebagian masyarakat pengguna belum memahami secara utuh prosedur pengajuan permintaan data melalui kanal digital, mengalami kesulitan dalam menafsirkan informasi statistik yang tersedia pada laman resmi maupun media sosial BPS, dan masih cenderung memilih datang langsung ke kantor pelayanan meskipun kanal daring telah disediakan. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ketersediaan infrastruktur digital dan kesiapan literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan, sebuah pola yang juga ditemukan pada konteks pelayanan publik lain di Indonesia, sebagaimana terlihat pada kajian Tahulending et al. (2023) mengenai implementasi prinsip good governance pada layanan UPTD Samsat Manado, yang menemukan bahwa kualitas pelayanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, baik dari sisi penyedia maupun pengguna layanan.

Kajian-kajian terdahulu mengenai digitalisasi pelayanan publik di Indonesia cenderung berfokus pada dua arus besar, yakni evaluasi implementasi sistem e-government dari perspektif kelembagaan dan pengukuran kualitas layanan dari sisi kepuasan pengguna. Pendekatan tersebut secara memadai menjelaskan aspek kesiapan organisasi dan kinerja birokrasi, namun relatif belum banyak menempatkan literasi digital masyarakat sebagai variabel sentral yang menjelaskan mengapa suatu layanan digital, meskipun telah tersedia secara teknis, tidak selalu dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya. Kekosongan inilah yang berupaya diisi oleh penelitian ini, dengan menempatkan literasi digital bukan sebagai variabel pelengkap, melainkan sebagai titik tolak utama dalam menjelaskan efektivitas pemanfaatan layanan statistik berbasis digital di tingkat kota.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital di BPS Kota Tomohon serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat optimalisasinya. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik pada pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam mengaitkan teori literasi digital dengan praktik pelayanan statistik di tingkat pemerintahan kota, sekaligus memberikan masukan praktis bagi BPS Kota Tomohon dan instansi sejenis dalam merancang strategi peningkatan kapasitas digital masyarakat yang lebih tepat sasaran.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendeskripsikan literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tomohon serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambatnya. Pendekatan kualitatif dipilih karena fenomena literasi digital bersifat kontekstual dan sarat makna subjektif, sehingga memerlukan pemahaman mendalam terhadap pengalaman langsung para informan dalam berinteraksi dengan layanan digital, sebagaimana ditegaskan Moleong (2017) bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena dari sudut pandang pelaku yang mengalaminya secara langsung.

Objek penelitian adalah literasi digital masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan publik berbasis digital, sedangkan subjek penelitian terdiri atas Kepala BPS Kota Tomohon, petugas Pelayanan Statistik Terpadu (PST), dan masyarakat pengguna layanan digital BPS yang dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap pelayanan publik berbasis digital. Pemilihan informan secara purposive dimaksudkan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar berasal dari pihak yang memiliki pengalaman langsung dan relevan dengan fokus penelitian.

Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di lapangan, termasuk interaksi antara petugas dan pengguna layanan saat mengoperasikan sistem digital. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi dari informan terkait pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi dalam memanfaatkan layanan digital. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa dokumen, laporan, dan arsip resmi yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tiga tahapan yang saling berkaitan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sesuai dengan model analisis interaktif yang dikembangkan Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Reduksi data dilakukan untuk menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian, penyajian data dilakukan untuk mengorganisasikan temuan ke dalam pola yang sistematis, dan penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap sambil terus diverifikasi melalui data tambahan. Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari informan yang berbeda serta dari metode pengumpulan data yang berbeda, guna memastikan validitas dan konsistensi temuan penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tomohon dengan fokus pada literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang melibatkan Kepala BPS Kota Tomohon, petugas Pelayanan Statistik Terpadu (PST), serta masyarakat pengguna layanan digital. Hasil penelitian dianalisis berdasarkan temuan lapangan yang kemudian diinterpretasikan untuk menjelaskan tingkat literasi digital masyarakat dan faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan publik berbasis digital di BPS Kota Tomohon. Pembahasan disusun berdasarkan empat aspek utama yang muncul dari temuan lapangan, yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan informasi pelayanan, kepastian waktu pelayanan, dan akurasi produk layanan, yang kemudian dilengkapi dengan kajian terhadap faktor-faktor penghambat literasi digital secara lebih luas.

Literasi Digital Masyarakat dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik Berbasis Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital di BPS Kota Tomohon masih belum optimal. Temuan ini terlihat pada empat aspek utama, yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan informasi pelayanan, kepastian waktu pelayanan, dan akurasi produk layanan. Meskipun layanan digital BPS telah tersedia melalui website dan dapat diakses oleh masyarakat, sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan, memperoleh informasi yang dibutuhkan, serta memanfaatkan layanan secara mandiri. Kondisi ini menegaskan bahwa ketersediaan teknologi belum sepenuhnya diikuti oleh kemampuan masyarakat dalam menggunakannya secara efektif, sebuah pola yang konsisten dengan argumentasi Abdulkareem dan Oladimeji (2024) bahwa keberhasilan adopsi layanan digital pemerintah lebih banyak ditentukan oleh kesiapan pengguna ketimbang kecanggihan teknis sistem itu sendiri.

Pada aspek kesederhanaan prosedur, masyarakat menilai bahwa layanan digital BPS relatif mudah diakses, namun masih terdapat pengguna yang belum terbiasa menggunakan website pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan sistem tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat pemanfaatannya. Dalam kerangka literasi digital yang dirumuskan Eshet-Alkalai (2004), kemampuan mengakses dan menavigasi platform digital secara mandiri tergolong ke dalam dimensi branching literacy, yakni kemampuan menyusuri struktur informasi nonlinear yang membutuhkan pembiasaan dan pengalaman berulang. Dengan demikian, rendahnya pemanfaatan layanan bukan semata-mata disebabkan oleh sistem yang

kompleks, tetapi juga oleh keterbatasan kemampuan kognitif pengguna dalam beradaptasi dengan struktur navigasi digital yang relatif baru bagi mereka. Pengguna yang belum memiliki kebiasaan menjelajahi laman web pemerintah cenderung merasa asing meskipun antarmuka layanan telah dirancang sesederhana mungkin oleh penyedia layanan.

Pada aspek kejelasan informasi pelayanan, informasi mengenai layanan statistik sebenarnya telah tersedia melalui website dan media sosial BPS. Namun, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami informasi tersebut, terutama yang berkaitan dengan istilah teknis statistik dan tata cara pengajuan permintaan data. Temuan ini mengindikasikan bahwa literasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mengakses informasi, tetapi juga kemampuan memahami, menafsirkan, dan mengevaluasi informasi yang diperoleh, sejalan dengan dimensi information literacy dalam kerangka Eshet-Alkalai (2004). Ketersediaan informasi yang melimpah pada kanal digital ternyata tidak otomatis menghasilkan pemahaman yang baik apabila masyarakat tidak memiliki kemampuan untuk menyaring dan mengolah informasi tersebut menjadi pengetahuan yang berguna bagi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya informasi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam menginterpretasikan informasi tersebut menjadi tindakan nyata, misalnya dalam menyusun permintaan data yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Pada aspek kepastian waktu pelayanan, sistem digital dinilai mampu mempercepat proses pelayanan dan mempermudah akses masyarakat terhadap data statistik dibandingkan dengan mekanisme konvensional yang mengharuskan kehadiran fisik. Akan tetapi, sebagian masyarakat masih lebih memilih datang langsung ke kantor BPS karena belum memahami sepenuhnya mekanisme pelayanan digital atau merasa lebih yakin apabila berinteraksi langsung dengan petugas. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara efisiensi sistem yang disediakan pemerintah dengan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pola semacam ini juga ditemukan pada kajian Tahulending et al. (2023) tentang implementasi prinsip good governance di UPTD Samsat Manado, yang menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi layanan publik akan optimal hanya apabila diiringi oleh kapasitas sumber daya manusia yang memadai, baik dari sisi penyedia layanan maupun pengguna. Kondisi tersebut menguatkan argumen bahwa transformasi digital pelayanan publik memerlukan kesiapan teknologi dan kesiapan sumber daya manusia secara bersamaan agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh kelompok masyarakat, tanpa terkecuali kelompok yang masih terbiasa dengan pola layanan konvensional (Siwij et al., 2023a).

Sementara itu, pada aspek akurasi produk layanan, data statistik yang disediakan BPS dinilai akurat dan dapat dipercaya oleh pengguna layanan. Namun, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami isi dan pemanfaatan data statistik yang tersedia untuk kebutuhan mereka sehari-hari, baik untuk keperluan usaha, penelitian, maupun pengajuan dokumen administratif. Temuan ini menunjukkan bahwa tantangan utama bukan terletak pada kualitas data yang dihasilkan, melainkan pada kemampuan masyarakat dalam mengolah dan memanfaatkan informasi statistik tersebut. Hal ini selaras dengan temuan Almuqrin et al. (2022) bahwa keterbukaan data pemerintah hanya akan menghasilkan kepercayaan dan manfaat nyata bagi publik apabila masyarakat memiliki kapasitas yang cukup untuk menafsirkan data tersebut. Dengan kata lain, literasi digital berperan sebagai jembatan yang menghubungkan ketersediaan informasi digital dengan pemanfaatannya secara konkret dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, dan tanpa jembatan tersebut, data yang akurat sekalipun berisiko hanya menjadi arsip digital yang jarang disentuh oleh penggunanya.

Faktor-Faktor Penghambat Literasi Digital Masyarakat

Penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang menghambat literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital di BPS Kota Tomohon,

yaitu kurangnya sosialisasi pelayanan digital, keterbatasan infrastruktur teknologi dan jaringan internet, kurangnya pendampingan kepada masyarakat, serta perbedaan tingkat pendidikan dan pengalaman penggunaan teknologi di kalangan pengguna layanan. Kurangnya sosialisasi menyebabkan sebagian masyarakat belum mengetahui secara optimal layanan digital yang tersedia, sehingga lebih memilih menggunakan pelayanan secara langsung meskipun kanal digital telah disediakan. Temuan ini menegaskan bahwa penyediaan teknologi semata tidak cukup tanpa diiringi upaya pengenalan yang konsisten kepada kelompok sasaran, sebagaimana ditunjukkan pula oleh Gogoi et al. (2025) dalam studi kuasi-eksperimental di wilayah perdesaan India, yang membuktikan bahwa program pelatihan literasi digital yang terstruktur dan berkelanjutan secara signifikan meningkatkan skor literasi digital kelompok sasaran dibandingkan dengan kelompok yang tidak menerima intervensi tersebut.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur dan akses internet masih menjadi hambatan dalam pemanfaatan pelayanan digital. Beberapa masyarakat mengalami kesulitan mengakses layanan karena jaringan yang kurang stabil maupun keterbatasan perangkat teknologi yang dimiliki. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kesenjangan digital di Kota Tomohon tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga bersifat material, sejalan dengan temuan Mubarak dan Suomi (2022) bahwa kesenjangan digital, khususnya pada kelompok yang kurang terbiasa dengan teknologi, dipengaruhi oleh kombinasi keterbatasan akses, keterampilan, dan kualitas perangkat secara bersamaan, bukan oleh satu faktor tunggal saja. Di sisi lain, kurangnya pendampingan dan rendahnya kemampuan penggunaan teknologi menunjukkan bahwa transformasi digital tidak cukup hanya dilakukan melalui penyediaan sistem layanan, tetapi juga harus disertai dengan upaya peningkatan kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan secara berkelanjutan dan terstruktur (Siwij et al., 2023b).

Faktor perbedaan tingkat pendidikan dan pengalaman penggunaan teknologi turut memperjelas bahwa literasi digital bukanlah kondisi yang statis, melainkan kemampuan yang berkembang melalui proses belajar dan pembiasaan. Masyarakat dengan latar belakang pendidikan lebih tinggi atau pengalaman menggunakan layanan digital lain pada umumnya menunjukkan kemampuan adaptasi yang lebih cepat dibandingkan masyarakat dengan latar belakang pendidikan terbatas atau yang baru pertama kali bersentuhan dengan layanan elektronik pemerintah. Kondisi ini relevan dengan konteks pendidikan kewarganegaraan digital yang ditekankan Pangalila dan Supit (2026), yang menunjukkan bahwa kompetensi profesional dan pedagogik dalam mentransfer pengetahuan kepada warga negara berperan signifikan dalam membentuk kesiapan kognitif individu untuk berpartisipasi secara aktif dalam ranah publik, termasuk dalam memanfaatkan layanan pemerintah berbasis teknologi. Argumen ini memperkuat pemahaman bahwa peningkatan literasi digital masyarakat tidak dapat dilepaskan dari proses edukasi yang sistematis dan berorientasi pada penguatan kompetensi kognitif, bukan hanya pelatihan teknis sesaat.

Secara akademik, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem dan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh tingkat literasi digital masyarakat sebagai pengguna akhir layanan tersebut. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa literasi digital merupakan faktor strategis dalam mendukung efektivitas implementasi pelayanan publik berbasis digital, sejalan dengan kerangka konseptual Eshet-Alkalai (2004) maupun temuan empiris Abdulkareem dan Oladimeji (2024) tentang peran sentral kepercayaan dan literasi digital warga dalam adopsi layanan elektronik pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital melalui sosialisasi, edukasi, dan pendampingan perlu menjadi bagian integral dari kebijakan digitalisasi pelayanan publik di BPS Kota Tomohon, bukan sekadar pelengkap dari program penyediaan infrastruktur teknologi, agar tujuan transformasi digital dapat tercapai secara lebih inklusif dan berkelanjutan bagi seluruh kelompok masyarakat.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tomohon masih belum optimal. Masyarakat telah mampu mengakses layanan digital yang tersedia, namun masih mengalami kendala dalam memahami prosedur pelayanan, menginterpretasikan informasi yang disajikan, serta memanfaatkan fitur layanan secara mandiri. Selain itu, faktor-faktor seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur dan akses internet, rendahnya kemampuan penggunaan teknologi, kurangnya pendampingan, serta perbedaan tingkat pendidikan dan pengalaman penggunaan teknologi turut memengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan publik berbasis digital. Temuan ini menjawab tujuan penelitian untuk mendeskripsikan literasi digital masyarakat dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pemanfaatan layanan digital di BPS Kota Tomohon.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh tingkat literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan. Secara teoretis, temuan ini memperkuat relevansi kerangka literasi digital Eshet-Alkalai (2004) dalam konteks pelayanan publik di tingkat kota, sekaligus memperluas diskusi mengenai kesenjangan digital yang selama ini banyak dibahas dalam konteks negara maju ke dalam konteks layanan statistik di daerah. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi BPS Kota Tomohon dalam meningkatkan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan penggunaan layanan digital secara berkelanjutan, misalnya melalui program pelatihan terstruktur sebagaimana dicontohkan Gogoi et al. (2025), yang terbukti efektif meningkatkan kemampuan digital kelompok sasaran dalam jangka menengah.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu instansi dan menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan secara luas pada konteks layanan publik digital lainnya. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada instansi yang berbeda atau menggunakan pendekatan kuantitatif maupun campuran (mixed methods) untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara literasi digital dan efektivitas pelayanan publik berbasis digital, termasuk mengukur secara terukur kontribusi masing-masing dimensi literasi digital terhadap tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

- Abdulkareem, A. K., & Oladimeji, K. A. (2024). Cultivating the digital citizen: trust, digital literacy and e-government adoption. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(2), 270–286. <https://doi.org/10.1108/TG-11-2023-0196>
- Almuqrin, A., Mutambik, I., Alomran, A., Gauthier, J., & Abusharhah, M. (2022). Factors influencing public trust in open government data. *Sustainability*, 14(15), 9765. <https://doi.org/10.3390/su14159765>
- Aritonang, D. M. (2017). The impact of e-government system on public service quality in Indonesia. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(35), 99. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- Eshet-Alkalai, Y. (2004). Digital literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*, 13(1), 93–106.
- Gogoi, A., Manoranjini, M., Gupta, M., & Ghasemi, H. (2025). Design and implementation of digital literacy training programme: Findings of a quasi-experimental study from rural India. *PLOS Digital Health*, 4(4), e0000617. <https://doi.org/10.1371/journal.pdig.0000617>
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.

- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2017). *Materi pendukung literasi digital*. Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mubarak, F., & Suomi, R. (2022). Elderly forgotten? Digital exclusion in the information age and the rising grey digital divide. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 59, 1–12. <https://doi.org/10.1177/00469580221096272>
- Pangalila, T., & Supit, B. F. (2026). The influence of teachers' professional and pedagogical competence on the enhancement of students' civic knowledge. *Jurnal Civics: Media Kajian Kewarganegaraan*, 23(1), 184–195. <https://doi.org/10.21831/jc.v23i1.90286>
- Siwij, D. S. R., Kairupan, S. B., & Gurning, A. G. (2023a). Public Services at the Population and Civil Registration Office of Minahasa Regency. In *Iapa Proceedings Conference* (pp. 195-204).
- Siwij, D. S. R., Langkai, J. E., & Adrian, G. (2023b). Employee Performance at the Ratahan Sub-District Office, Southeast Minahasa Regency. *Technium Social Sciences Journal*, 49(1), 182–188. <https://doi.org/10.47577/tssj.v49i1.9799>
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Supit, B. F., Lumingkewas, E., Mewengkang, R., Rattu, S., & Sulistyosari, Y. (2024). Public Information Disclosure in Village Governance. *Technium Social Sciences Journal*, 64(1), 13–19. <https://doi.org/10.47577/tssj.v64i1.11980>
- Supit, B. F., & Pangalila, T. (2025). Kompetensi Digital dan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Era Birokrasi Berbasis Digital. *Konstruksi Sosial : Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 5(3), 102–112. <https://doi.org/10.56393/konstruksisosial.v5i3.3672>
- Tahulending, F., Kairupan, S. B., Siwij, D., & S, M. R. (2023). Implementation of the principles of good governance at the UPTD Samsat Manado Office. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(1), 49–61. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i1.3426>
- Tumbelaka, T. O., Kairupan, S. B., & Supit, B. F. (2026). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Tumoutou Social Science Journal*, 3(1), 121-130.