



# HUBUNGAN TINGKAT LITERASI DIGITAL DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN *E-GOVERNMENT*

(Kasus: Penggunaan Aplikasi SimpelDesa di Desa Cibiru Wetan,  
Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung)

**RAFI YASIR AMRI**



**DEPARTEMEN SAINS KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT  
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

## PERNYATAAN MENGENAI PROPOSAL PENELITIAN DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “HUBUNGAN TINGKAT LITERASI DIGITAL DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN *E-GOVERNMENT* (Kasus: Penggunaan Aplikasi Simpeldesa di Desa Cibiru Wetan, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2024

Rafi Yasir Amri  
NIM I3401201083

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## ABSTRAK

RAFI YASIR AMRI. Hubungan Tingkat Literasi Digital dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan *E- Government*. Dibimbing oleh MAHMUDI SIWI.

Antara 2019 hingga 2024, pertumbuhan populasi global sekitar 0,87% per tahun, sementara pengguna internet tumbuh 5,41% per tahun. Literasi digital penting untuk partisipasi di dunia modern dan mencegah penyebaran informasi negatif. Dunia digital berperan vital, termasuk dalam E-Government di Desa Cibiru Wetan dengan Aplikasi Simpeldesa. Penelitian ini menganalisis hubungan kesenjangan digital dengan literasi digital, serta literasi digital dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan e-government pada Aplikasi Simpeldesa. Dengan metode survei pada 70 sampel, ditemukan hubungan berlawanan antara kesenjangan dan literasi digital. Semakin tinggi literasi digital. Namun, hubungan antara literasi digital dan kepuasan masyarakat terhadap layanan e-government tidak signifikan dan berlawanan. Selain itu, faktor utama yang diidentifikasi mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah efektivitas aplikasi itu sendiri.

Kata kunci: Aplikasi Simpeldesa, Literasi Digital, Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan *E-Government*, Kesenjangan Digital.

## ABSTRACT

RAFI YASIR AMRI. *The Relationship Between the Level of Digital Literacy and the Level of Public Satisfaction with E-Government Services*. Supervised by MAHMUDI SIWI.

Between 2019 and 2024, global population growth is about 0.87% per year, while internet users are growing at 5.41% per year. Digital literacy is important for participation in the modern world and preventing the spread of negative information. The digital world plays a vital role, including in E-Government in Cibiru Wetan Village with the Simpeldesa Application. This study analyzes the relationship between the digital divide and digital literacy, as well as digital literacy and community satisfaction with e-government services on the Simpeldesa Application. With a survey method on 70 samples, an opposite relationship between the gap and digital literacy was found. the higher the digital literacy. However, the relationship between digital literacy and community satisfaction with e-government services is not significant and opposite. In addition, the main factor identified as affecting community satisfaction is the effectiveness of the application itself.

**Keywords:** Simpeldesa Application, Digital Literacy, Public Satisfaction with E-Government Services, Digital Divide.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

**HUBUNGAN TINGKAT LITERASI DIGITAL DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN *E-GOVERNMENT***  
**(Kasus: Penggunaan Aplikasi Simpeldesa di Desa Cibiru Wetan,  
Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung)**

**RAFI YASIR AMRI**

Skripsi  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
pada  
Program Studi Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat

**DEPARTEMEN SAINS KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT  
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**



**@Hak cipta milik IPB University**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**Tim Penguji pada Ujian Skripsi:**

- 1. Hana Indriana S.P., M.Si**
- 2. Dr. Annisa Utami Seminar S.IP., M.Si**

Judul Skripsi : Hubungan Tingkat Literasi Digital dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan *E-Government*: Kasus Penggunaan Aplikasi Simpeldesa di Desa Cibiru Wetan, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung

Nama : Rafi Yasir Amri

NIM : I3401201083

Pembimbing:  
Mahmudi Siwi SP., M.Si

Disetujui Oleh



Diketahui Oleh

Ketua Departemen Sains Komunikasi Dan Pengembangan Masyarakat:

Dr. Ir. Anna Fatchiya, M.Si

NIP. 196811211997022001



Tanggal Ujian:  
Senin, 29 Juli 2024

Tanggal Lulus: 15 AUG 2024

## PRAKATA

Ucapan syukur Alhamdulillah saya sampaikan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Hubungan Tingkat Literasi Digital dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan *E-Government* (Kasus Penggunaan Aplikasi Simpeldesa di Desa Cibiru Wetan, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung). Naskah skripsi ini sendiri dibuat oleh penulis untuk memenuhi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana pada Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini dapat terselesaikan atas dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Seluruh perangkat desa dan warga Desa Cibiru Wetan terkait yang telah bersedia membantu, menjadi responden, dan informan dalam membantu penyelesaian skripsi.
2. Bapak Mahmudi Siwi SP., M.Si. selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan dan arahan selama proses pembuatan hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Hana Indriana S.P., M.Si dan Dr. Annisa Utami Seminar S.IP., M.Si selaku dosen penguji sidang skripsi yang memberikan saran dan masukan terhadap skripsi yang membuat skripsi menjadi lebih baik lagi.
4. Kedua orang tua serta keluarga yang selalu memanjatkan doa, dukungan, dan kasih sayang kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
5. Finda Dwina Saskia Putri dan Nur Laili Fajriyah selaku rekan penulis dalam satu kegiatan bimbingan.
6. Raden Muhammad Haikal Jabbar Subarna, Indra Destaniel, Juan Bastian, Muhammad Daffa Pratama, Sandi Octafriandy, Sidiq Grahita Faturrahman, Diaz Farrudzi Rahayudi, Raden Muhammad Baghir Azhar, dan Arga Septa Armadhani, serta teman-teman lainnya atas dukungan dan semangatnya.
7. Kawan-kawan Penulis “Pilar” The 9<sup>th</sup> Connection dan “Ubaran” PPK Ormawa Himasiera 2023 yang memberikan semangat dan membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman “Forscher” Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat angkatan 57 yang telah kebersamaian dalam proses perkuliahan di IPB.

Harapannya, skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak, Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, masukan dan kritik, sangat diharapkan dalam penyempurnaan penulisan.

Bogor, Agustus 2024

*Rafi Yasir Amri*

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
II PENDEKATAN TEORITIS	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Tingkat Kesenjangan Digital	5
2.1.2 Tingkat Literasi Digital	8
2.1.3 <i>E-Government</i>	13
2.1.4 Tingkat Kepuasan Masyarakat Digital	14
2.1.5 Aplikasi Simpeldesa	18
2.2 Kerangka Pemikiran	19
2.3 Hipotesis	21
III METODE	23
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.3 Teknik Pemilihan Responden dan Informan	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5 Uji Validitas dan Realibilitas	27
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	28
3.7 Definisi Operasional	28
3.7.1 Tingkat Kesenjangan Digital	28
3.7.2 Tingkat Literasi Digital	31
3.7.3 Efektifitas Sistem Pelayanan Desa Berbasis Digital	33
IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
4.1 Wilayah Kegiatan	41
4.1.1 Kondisi Geografis	41
4.1.2 Kondisi Demografis	42
4.1.3 Kondisi Ekonomi dan Prasarana	43
4.2 SimpelDesa	48
4.3 Karakteristik Responden	53
4.3.1 Jenis Kelamin	53
4.3.2 Usia	54
4.3.3 Domisili	54
4.3.4 Pekerjaan	55
4.3.5 Tingkat Pendidikan	56
4.3.6 Kepemilikan Gadget	57

V HASIL DAN PEMBAHASAN	59
5.1 Tingkat Kesenjangan Digital	59
5.1.1 Tingkat akses motivasi	59
5.1.2 Tingkat akses material	61
5.1.3 Tingkat akses keterampilan	63
5.1.4 Tingkat akses penggunaan TIK	65
5.2 Tingkat Literasi Digital	68
5.2.1 Tingkat kemampuan digital	68
5.2.2 Tingkat budaya digital	70
5.2.3 Tingkat etika digital	72
5.2.4 Tingkat keamanan digital	73
5.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan <i>E-Government</i>	76
5.3.1 <i>Tangibels</i>	76
5.3.2 <i>Reliability</i>	79
5.3.3 <i>Responsiveness</i>	82
5.3.4 <i>Assurance</i>	85
5.3.5 <i>Emphaty</i>	87
5.4 Hubungan Tingkat Kesenjangan Digital dengan Tingkat Digital	91
5.4.1 Hubungan Tingkat akses motivasi dengan Tingkat Literasi Digital	93
5.4.2 Hubungan Tingkat akses material dengan Tingkat Literasi Digital	96
5.4.3 Hubungan Tingkat akses keterampilan dengan Tingkat Literasi Digital	99
5.4.4 Hubungan Tingkat akses penggunaan TIK dengan Tingkat Literasi Digital	101
5.5 Hubungan Tingkat Literasi Digital dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap	104
5.5.1 Hubungan Tingkat kemampuan digital dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan <i>E-Government</i>	110
5.5.2 Hubungan Tingkat budaya digital dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan <i>E-Government</i>	113
5.5.3 Hubungan Tingkat etika digital dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan <i>E-Government</i>	116
5.5.4 Hubungan Tingkat keamanan digital dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan <i>E-Government</i>	119
VI PENUTUP	123
6.1 Simpulan	123
6.2 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	131
RIWAYAT HIDUP	155

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR TABEL

1	Kerangka Sub Indeks Tingkat Literasi Digital	10
2	Tahapan Evaluasi E-government (Hiller dan Belanger 2001)	17
3	Jumlah sampel pengguna aplikasi simpeldesa di masing-masing dusun	26
4	Matriks jenis dan metode pengumpulan data	27
5	Definisi operasional tingkat kesenjangan digital	29
6	Definisi operasional tingkat literasi digital	31
7	Definisi operasional tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan <i>e-government</i>	33
8	Luas dan persentase jenis wilayah di Desa Cibiru Wetan	41
9	Perbandingan jumlah dan persentase penduduk berdasarkan jenis kelamin di Desa Cibiru Wetan tahun 2021-2022	43
10	Jumlah sarana dan prasarana Desa Cibiru Wetan tahun 2022	45
11	Jumlah dan persentase penduduk Desa Cibiru Wetan berdasarkan tingkat pendidikan tahun 2022	46
12	Jumlah dan persentase berdasarkan jenis pekerjaan penduduk di Desa Cibiru Wetan tahun 2022	47
13	Jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	53
14	Jumlah dan persentase responden berdasarkan usia di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	54
15	Jumlah dan persentase responden setiap dusun di Desa Cibiru Wetan 2024	55
16	Jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan di Desa Cibiru Wetan 2024	56
17	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat pendidikan di Desa Cibiru Wetan	56
18	Jumlah dan persentase responden dalam kepemilikan gadget di Desa Cibiru Wetan 2024	57
19	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat kesenjangan digital di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	59
20	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat <i>motivational acces</i> di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	60
21	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat <i>material acces</i> di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	62
22	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat <i>skill acces</i> di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	64
23	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat akses penggunaan TIK di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	66
24	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat literasi digital di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	68
25	Jumlah dan persentase responden terhadap tingkat kemampuan digital di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	69
26	Jumlah dan persentase responden terhadap tingkat budaya digital di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	70

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



27	jumlah dan persentase responden terhadap tingkat etika digital di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	72
28	Jumlah dan persentase responden terhadap tingkat keamanan digital di Desa Cibiru Wetan Tahun 2024	74
29	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	76
30	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>tangibels</i> di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	77
31	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>reliability</i> di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	80
32	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>responsiveness</i> di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	83
33	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>assurance</i> di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	85
34	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>emphaty</i> di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	87
35	Nilai koefisien korelasi dan signifikansi hubungan antara tingkat literasi digital dengan indikator tingkat literasi digital di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	91
36	Nilai koefisien korelasi dan signifikansi hubungan antara tingkat kesenjangan digital dengan tingkat literasi digital di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	93
37	Jumlah dan persentase tingkat akses motivasi berdasarkan tingkat kemampuan digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	94
38	Jumlah dan persentase tingkat akses motivasi berdasarkan tingkat budaya digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	94
39	Jumlah dan persentase tingkat akses motivasi berdasarkan tingkat etika digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	95
40	Jumlah dan persentase tingkat akses motivasi berdasarkan tingkat etika digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	95
41	Jumlah dan persentase tingkat akses material berdasarkan tingkat kemampuan digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	96
42	Jumlah dan persentase tingkat akses material berdasarkan tingkat budaya digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	97
43	Jumlah dan persentase tingkat akses material berdasarkan tingkat etika digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	97
44	Jumlah dan persentase tingkat akses material berdasarkan tingkat keamanan digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	98
45	Jumlah dan persentase tingkat akses keterampilan berdasarkan tingkat kemampuan digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	99
46	Jumlah dan persentase tingkat akses keterampilan berdasarkan tingkat etika digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

47	Jumlah dan persentase tingkat akses keterampilan berdasarkan tingkat keamanan digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	100
48	Jumlah dan persentase tingkat akses penggunaan TIK berdasarkan tingkat kemampuan digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	101
49	Jumlah dan persentase tingkat akses penggunaan TIK berdasarkan tingkat budaya digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	102
50	Jumlah dan persentase tingkat akses penggunaan TIK berdasarkan tingkat etika digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	102
51	Jumlah dan persentase tingkat akses penggunaan TIK berdasarkan tingkat keamanan digital di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	103
52	Nilai koefisien korelasi dan signifikansi hubungan antara tingkat literasi digital dengan indikator tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan <i>e-governmnet</i> di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	105
53	Nilai koefisien korelasi dan signifikansi hubungan antara tingkat literasi digital dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap <i>layanan e-government</i> di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	106
54	Jumlah dan persentase tingkat kemampuan digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>tangibels</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	110
55	Jumlah dan persentase tingkat kemampuan digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>reliability</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	110
56	Jumlah dan persentase tingkat kemampuan digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>responsiveness</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	111
57	Jumlah dan persentase tingkat kemampuan digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>assurance</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	112
58	Jumlah dan persentase tingkat kemampuan digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>emphaty</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	112
59	Jumlah dan persentase tingkat budaya digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>tangibels</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	113
60	Jumlah dan persentase tingkat budaya digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>reliability</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	113
61	Jumlah dan persentase tingkat budaya digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>responsiveness</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	114
62	Jumlah dan persentase tingkat budaya digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>assurance</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	114

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

63	Jumlah dan persentase tingkat budaya digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>emphaty</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	115
64	Jumlah dan persentase tingkat etika digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>tangibels</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	116
65	Jumlah dan persentase tingkat etika digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>reliability</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	117
66	Jumlah dan persentase tingkat etika digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>responsiveness</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	117
67	Jumlah dan persentase tingkat etika digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>assurance</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	118
68	Jumlah dan persentase tingkat etika digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>emphaty</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	119
69	Jumlah dan persentase tingkat keamanan digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>tangibels</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	119
70	Jumlah dan persentase tingkat keamanan digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>reliability</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	120
71	Jumlah dan persentase tingkat keamanan digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>responsiveness</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	120
72	Jumlah dan persentase tingkat keamanan digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>assurance</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	121
73	Jumlah dan persentase tingkat keamanan digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat indikator <i>emphaty</i> di Desa Cibiru Wetan di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	121

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Pemikiran Hubungan Tingkat Literasi Digital dengan Efektivitas Sistem Pelayanan Desa Berbasis Digital	20
2	Data sebaran populasi dan sampel pengguna aktif Aplikasi Simpeldesa di setiap dusun Desa Cibiru Wetan	24
3	Piramida penduduk Desa Cibiru Wetan berdasarkan usia dan jenis kelamin	42
4	Tampilan Aplikasi Simeldesa pada smartphone	49
5	Poster aplikasi Simpeldesa	50
6	Fitur-fitur dan layanan aplikasi Simpeldesa pada smartphone	51
7	Fitur-fitur pada layanan <i>smart governance</i>	51
8	Fitur-fitur pada layanan <i>smart society</i>	52
9	Fitur-fitur pada layanan <i>smart economy</i>	52
10	Persentase sebaran jawaban responden mengenai tingkat akses motivasi di Desa Cibiru Wetan 2024	60
11	Persentase responden mengenai tingkat akses material di Desa Cibiru Wetan 2024	62
12	Persentase responden mengenai tingkat akses keterampilan di Desa Cibiru Wetan 2024	64
13	Persentase responden mengenai tingkat akses penggunaan TIK di Desa Cibiru Wetan 2024	66
14	Persentase responden mengenai tingkat kemampuan digital di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	69
15	Persentase responden mengenai tingkat budaya digital di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	71
16	Persentase responden mengenai tingkat etika digital di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	73
17	Persentase responden mengenai tingkat keamanan digital di Desa Cibiru Wetan tahun 2024	74
18	Persentase responden mengenai persepsi indikator <i>tangibels</i> di Desa Cibiru Wetan 2024	77
19	Persentase responden mengenai harapan indikator <i>tangibels</i> di Desa Cibiru Wetan 2024	78
20	Persentase responden mengenai persepsi indikator <i>reliability</i> di Desa Cibiru Wetan 2024	80
21	Persentase responden mengenai harapan indikator <i>reliability</i> di Desa Cibiru Wetan 2024	81
22	Persentase responden mengenai persepsi indikator <i>responsiveness</i> di Desa Cibiru Wetan 2024	83
23	Persentase responden mengenai harapan indikator <i>responsiveness</i> di Desa Cibiru Wetan 2024	84
24	Persentase responden mengenai persepsi indikator <i>assurance</i> di Desa Cibiru Wetan 2024	86
25	Persentase responden mengenai harapan indikator <i>assurance</i> di Desa Cibiru Wetan 2024	86

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



26	Persentase responden mengenai persepsi indikator <i>emphaty</i> di Desa Cibiru Wetan 2024	88
27	Persentase responden mengenai harapan indikator <i>emphaty</i> di Desa Cibiru Wetan 2024	89

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## DAFTAR LAMPIRAN

1	Lokasi Penelitian	132
2	Jadwal penelitian Tahun 2024	133
3	Dokumentasi Penelitian	134
4	Catatan Harian Lapang	135

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.