



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 6 Nomor 1 Tahun 2026 Page 277-291

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Literasi Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Pelayanan melalui Aplikasi DUKCAPIL di Kecamatan Kempas

Siti Arbaiyah^{1✉}, Agus Maulana², Syafrinadina³

Universitas Islam Indragiri

Email: sitiarbaiyah.1234@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh literasi teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan di Kecamatan Kempas menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 98 responden yang terdiri dari pegawai kecamatan dan masyarakat pengguna layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan indikator literasi TI meliputi penggunaan aplikasi, pencarian data, kerahasiaan digital, dan akurasi prosedur; sedangkan efektivitas pelayanan diukur melalui efisiensi waktu, aksesibilitas, serta responsivitas. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan pengaruh positif signifikan ($p < 0,05$) dengan persamaan $\hat{Y} = 2,148 + 0,471X$ dan $R^2 = 0,465$, artinya literasi TI mampu menjelaskan 46,5% variasi efektivitas pelayanan. Temuan mengungkapkan bahwa peningkatan kompetensi digital pegawai secara langsung meningkatkan kualitas layanan administratif, meskipun faktor infrastruktur dan kebijakan organisasi turut berkontribusi. Penelitian merekomendasikan pelatihan berkelanjutan pada validasi informasi dan pengembangan helpdesk digital untuk optimalisasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Kata Kunci: *Literasi Teknologi Informasi; Efektivitas Pelayanan; Regresi Linier Sederhana; Kecamatan; E-Government*

Abstract

This study aims to analyze the influence of information technology literacy on service effectiveness in Kempas District using a quantitative descriptive approach. The study sample consisted of 98 respondents, consisting of district employees and service users. Data collection was conducted through a questionnaire. IT literacy indicators included application use, data retrieval, digital confidentiality, and procedural accuracy; while service effectiveness was measured through time efficiency, accessibility, and responsiveness. Simple linear regression analysis showed a significant positive effect ($p < 0.05$) with the equation $\hat{Y} = 2.148 + 0.471X$ and $R^2 = 0.465$, meaning IT literacy explained 46.5% of the variation in service effectiveness. The findings revealed that improving employee digital competence directly improved the quality of administrative services, although infrastructure and organizational policies also contributed. The study recommends ongoing training in information validation and the development of a digital helpdesk to optimize technology-based public services.

Keywords: *Information Technology Literacy; Service Effectiveness; Simple Linear Regression; District; E-Government.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai sektor, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut guna mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Maryanah, et al., 2024). Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting dalam reformasi birokrasi, karena mampu mempersingkat prosedur pelayanan, mengurangi kesalahan administratif, serta meningkatkan kualitas interaksi antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi tidak lagi hanya dipandang sebagai pelengkap, melainkan sebagai kebutuhan utama dalam mendukung kinerja organisasi sektor publik (Renanda & Rosidin, 2025).

Di Indonesia, transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan diwujudkan melalui program yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) (Safutri, et al., 2024). Salah satu inovasi utama adalah aplikasi Dukcapil Online, yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran. Menurut Sholicha & Oktariyanda (2023), aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan akurasi layanan dengan meminimalkan interaksi tatap muka, mempercepat proses verifikasi dokumen, serta mendukung integrasi data

secara nasional. Penerapan sistem ini diharapkan mampu menurunkan hambatan administratif yang sering dialami masyarakat, sekaligus menegaskan komitmen pemerintah terhadap transparansi dan modernisasi pelayanan publik.

Putri & Yuliyana (2023) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan sangat bergantung pada kompetensi dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang mengoperasikan sistem tersebut. Dalam administrasi kependudukan di Kecamatan Kempas, aparatur pemerintah bertugas sebagai ujung tombak layanan, mulai dari penginputan data, verifikasi dokumen, hingga pendampingan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Dukcapil.

Online. Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menekankan pentingnya penguasaan keterampilan teknis, pemahaman prosedur, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan teknologi sebagai faktor yang dapat memengaruhi efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, literasi dan kompetensi SDM bukan hanya menjadi pendukung operasional, tetapi juga penentu utama keberhasilan transformasi digital pelayanan publik (Ingsih, et al., 2024).

Bartin (2020) mendefinisikan Literasi Teknologi Informasi (LTI) sebagai kemampuan individu untuk memahami, menggunakan, dan mengelola teknologi informasi secara efektif dalam konteks pekerjaan dan pengambilan keputusan. Dalam pelayanan publik berbasis digital, LTI tidak hanya meliputi keterampilan operasional dalam menggunakan aplikasi, tetapi juga mencakup kemampuan untuk menyelesaikan masalah teknis, menginterpretasikan data, dan memberikan panduan yang tepat kepada masyarakat. Aparatur dengan tingkat LTI yang tinggi dapat memanfaatkan aplikasi Dukcapil Online secara optimal, mempercepat proses administrasi, dan meminimalkan kesalahan input data (Lubis, et al., 2020). Sebaliknya, rendahnya literasi TI SDM berpotensi menimbulkan hambatan operasional yang dapat menurunkan efektivitas pelayanan, seperti keterlambatan verifikasi dokumen, ketidakakuratan data, dan ketidakmampuan dalam memberikan bimbingan teknis kepada pengguna layanan.

Tabel 1 Data Aparatur Kecamatan Kempas

No	Jabatan	Jumlah (Orang)	Pendidikan Terakhir	Usia (Tahun)	Masa Kerja (Tahun)	Status
1	Camat	1	S2	46 – 50	20 – 25	PNS
2	Sekretaris Camat	1	S2	41 – 45	15 – 20	PNS
3	Kepala Seksi	5	S1	36 – 45	10 – 18	PNS
4	Staf Administrasi	5	SLTA - S1	25 – 40	3 – 12	PNS

5	Penata Layanan Operasional	3	SLTA - S1	27 – 42	4 – 14	PNS
6	Operator Layanan Operasional	3	SLTA - S1	23 – 28	1 – 10	PNS
7	Tenaga Fungsional	3	SLTA - S1	23 – 28	1 – 5	PNS- Honoror
8	Kelurahan Kempas Jaya	10	SLTA - S1	24 – 42	1 – 5	PNS- Honoror
9	Kepala Desa	27	SLTA - S1	23 – 50	1 – 5	PNS- Honoror
10	RT/RW	40	SLTA - S1	23 – 52	1 – 5	PNS- Honoror
11	Jumlah	98				

Sumber: Kantor Camat Kempas (2025)

Di Kecamatan Kempas, penerapan aplikasi Dukcapil Online sebagai kanal utama pelayanan administrasi kependudukan menghadapi berbagai tantangan yang terkait dengan kesiapan SDM. Beberapa aparatur belum memiliki kemampuan digital yang memadai, sehingga mengalami kesulitan dalam pengoperasian aplikasi, verifikasi data, dan pendampingan masyarakat. Fenomena ini sering menimbulkan keterlambatan proses administrasi, kesalahan input data, serta kebingungan bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan digital (Giyanti & Tukiman, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun teknologi informasi tersedia dan telah diimplementasikan secara resmi, efektivitas layanan publik tetap bergantung pada kapasitas dan kompetensi SDM di tingkat kecamatan (Apsari, 2025). Realitas ini menjadi alasan penting untuk meneliti sejauh mana literasi teknologi informasi aparatur memengaruhi kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kempas.

Tabel 2 Jenis Layanan Kantor Camat Kempas

No	Jenis Layanan	Satuan	Ket
a.	Pendaftaran Penduduk		Pengerjaan
	Kartu Keluarga:		
	– Kartu Keluarga Baru		
	– Kartu Keluarga Perubahan		
1.	– Kartu Keluarga Karena Penambahan Anggota Keluarga / Numpang KK	Set	3 hari
	– Kartu Keluarga Pengurangan Anggota Karena Membentuk Keluarga Baru / Pindah / Meninggal		
	– Kartu Keluarga Hilang atau Rusak		

2. Penerbitan KTP-el Bagi yang Sudah Perekaman KTP-el	Kepingan	3 hari
Penerbitan KIA:		
3. – Penerbitan KIA Kurang dari 5 Tahun	Dokumen	3 hari
– Penerbitan KIA di Atas Umur 5 Tahun s.d 17 Tahun		
Kurang 1 Hari		
4 Surat Keterangan Pindah	Dokumen	3 hari
b. Pencatatan Sipil	Satuan	Ket Pengerjaan
1. Akta Kelahiran	Dokumen	3 hari
2. Akta Kematian	Dokumen	3 hari
3. Akta Perkawinan	Dokumen	3 hari
4. Akta Perceraian	Dokumen	3 hari

Sumber: Kantor Camat Kempas (2025)

Rendahnya literasi teknologi informasi di kalangan aparatur di Kecamatan Kempas menimbulkan sejumlah permasalahan yang berdampak langsung pada efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Sutalhis & Novaria (2024) menyatakan terdapat empat masalah yang dapat timbul. Pertama, kesalahan input data akibat ketidaktahuan penggunaan fitur aplikasi Dukcapil Online dapat menyebabkan dokumen tidak valid atau perlu perbaikan berulang. Kedua, lambatnya proses verifikasi dan validasi dokumen memperpanjang waktu pelayanan, sehingga menurunkan kepuasan masyarakat. Ketiga, aparatur yang belum menguasai teknologi informasi kesulitan dalam memberikan panduan teknis yang jelas kepada masyarakat, sehingga menghambat proses pelayanan mandiri melalui aplikasi. Keempat, penanganan masalah teknis yang tidak efisien berpotensi menimbulkan gangguan operasional yang berulang, sehingga efektivitas pelayanan menurun. Menurut Dunggio, et al. (2025), permasalahan ini membuka ruang permasalahan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam administrasi kependudukan sangat bergantung pada kemampuan SDM dalam mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

Fenomena rendahnya literasi teknologi informasi di kalangan aparatur di Kecamatan Kempas tidak hanya berdampak pada proses internal administrasi, tetapi juga berimplikasi pada kepuasan dan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan (Ramadhan & Pribadi, 2024). Aparatur yang belum menguasai penggunaan aplikasi Dukcapil Online secara optimal cenderung mengalami kesulitan dalam menangani keluhan, menjawab pertanyaan masyarakat, dan melakukan troubleshooting teknis. Kondisi ini menciptakan

kesenjangan antara potensi teknologi digital dengan kemampuan aparatur yang mengelolanya, sehingga efektivitas pelayanan belum maksimal (Amirulkamar, 2024). Situasi tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang mendalami sejauh mana literasi TI SDM memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, sehingga dapat menjadi dasar rekomendasi bagi peningkatan kompetensi aparatur dan perbaikan kualitas layanan digital di Kecamatan Kempas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode evaluatif untuk menganalisis hubungan antara literasi teknologi informasi efektivitas pelayanan melalui aplikasi Dukcapil di Kecamatan Kempas. Variabel penelitian diklasifikasikan menjadi dua, yakni variabel independen (X) literasi teknologi informasi, serta variabel dependen (Y) efektivitas pelayanan:

Tabel 3. Konsep Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Item Pernyataan	Skala
	Operasional			
Literasi Teknologi Informasi (X)	Menurut Damiti, et al. (2025), Literasi Teknologi Informasi (LTI) adalah kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi informasi secara efektif untuk mendukung pekerjaan atau aktivitas sehari-hari.	Penggunaan Aplikasi dan Mengetik	1. Saya mampu menggunakan aplikasi berbasis komputer atau smartphone untuk mendukung pekerjaan saya.	Likert 1-5
			2. Saya mampu mengetik dan mengolah dokumen dengan baik menggunakan perangkat teknologi informasi.	
		Pencarian Data dan Validasi Info	3. Saya mampu mencari data atau informasi yang dibutuhkan melalui internet secara mandiri.	Likert 1-5
			4. Saya terbiasa memeriksa kebenaran informasi sebelum digunakan atau disampaikan kepada pihak lain.	

Efektivitas Pelayanan (Y)	Efektivitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai tingkat pencapaian tujuan dan sasaran layanan yang telah ditetapkan dengan penggunaan sumber daya yang optimal (Familiawati, et al., 2025).	Kerahasiaan dan Etika Digital	5. Saya memahami pentingnya menjaga kerahasiaan data dalam penggunaan teknologi informasi.	Likert 1-5
			6. Saya menggunakan teknologi informasi dengan memperhatikan etika dan tanggung jawab digital.	
		Sesuai	7. Pelayanan yang saya berikan telah sesuai dengan prosedur yang berlaku.	Likert 1-5
		Prosedur dan Minim Kesalahan	8. Dalam memberikan pelayanan, saya berusaha meminimalkan kesalahan administrasi.	
		Waktu	9. Pelayanan dapat saya selesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.	Likert 1-5
		Penyelesaian dan Efisiensi	10. Saya mampu memberikan pelayanan secara efisien tanpa menghambat proses kerja.	
		Mudah Diakses dan Fleksibel	11. Pelayanan yang saya berikan mudah diakses oleh masyarakat.	Likert 1-5
			12. Saya bersikap fleksibel dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.	
		Cepat Tanggap dan Penyelesaian Masalah	13. Saya merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dalam proses pelayanan.	Likert 1-5
			14. Saya berusaha menyelesaikan permasalahan pelayanan dengan solusi yang tepat.	

Sumber: Olahan peneliti, 2025

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian ini disusun untuk menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti, yaitu literasi teknologi informasi (X) terhadap efektivitas pelayanan melalui aplikasi Dukcapil di Kecamatan Kempas (Y).

Kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kajian teori yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah “Diduga literasi teknologi informasi berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan melalui aplikasi Dukcapil di Kecamatan Kempas”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Kempas merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau yang melayani masyarakat dengan berbagai jenis pelayanan administratif seperti pengurusan KTP, KK, izin usaha mikro, dan surat keterangan lainnya. Sejak tahun 2023, kecamatan ini telah mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan pada periode Januari–Maret 2026 dengan melibatkan 98 responden yang terdiri dari pegawai kecamatan (32 orang) dan masyarakat pengguna layanan (66 orang) yang dipilih melalui teknik purposive sampling.

Analisis Statistik Deskriptif

1. Statistik Deskriptif Variabel Literasi Teknologi Informasi (X)

Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap 4 indikator literasi TI, diperoleh statistik deskriptif sebagai berikut:

Tabel 4 Statistik Deskriptif Variabel Literasi Teknologi Informasi (n=98)

Indikator	Rata-rata	Simpang Baku	Min	Maks	Kategori
Penggunaan aplikasi dan operasional	3,87	0,62	2,40	5,00	Tinggi
Pencarian data dan validasi informasi	3,65	0,71	2,00	4,80	Sedang-Tinggi
Kerahasiaan dan etika digital	4,02	0,58	2,80	5,00	Tinggi
Sesuai prosedur dan minim kesalahan	3,79	0,65	2,20	4,90	Tinggi
Skor Total	3,83	0,48	2,85	4,92	Tinggi

Tabel diatas secara keseluruhan menunjukan, tingkat literasi TI pegawai Kecamatan Kempas berada pada kategori tinggi (rata-rata 3,83 dari skala 5). Indikator tertinggi terdapat pada aspek kerahasiaan dan etika digital (4,02), menunjukkan kesadaran pegawai terhadap perlindungan data pribadi masyarakat. Sementara indikator pencarian data dan validasi informasi (3,65) menjadi yang terendah, mengindikasikan perlunya peningkatan kemampuan kritis dalam memverifikasi keabsahan informasi digital.

2. Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Pelayanan (Y)

Hasil pengukuran terhadap 3 indikator efektivitas pelayanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5 Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Pelayanan (n=98)

Indikator	Rata-rata	Simpang			Kategori
		Baku	Min	Maks	
Waktu penyelesaian dan efisiensi	4,15	0,54	3,00	5,00	Sangat Tinggi
Mudah diakses dan fleksibel	3,92	0,61	2,60	4,90	Tinggi
Cepat tanggap dan penyelesaian masalah	3,78	0,68	2,40	4,80	Tinggi
Skor Total	3,95	0,45	3,10	4,90	Tinggi

Tabel Tabel diatas menunjukan Efektivitas pelayanan di Kecamatan Kempas berada pada kategori tinggi (rata-rata 3,95). Indikator waktu penyelesaian dan efisiensi memperoleh skor tertinggi (4,15), mencerminkan keberhasilan implementasi sistem digital dalam mempercepat proses administrasi. Namun, responsivitas terhadap keluhan masyarakat (3,78) masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan komunikasi digital.

Uji Prasyarat Analisis Regresi Linier Sederhana

1. Uji Normalitas

Uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,217 ($>0,05$), sehingga residual berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

2 Uji Linearitas

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi 0,003 ($<0,05$) pada deviasi dari linearitas, yang berarti hubungan antara literasi TI dan efektivitas pelayanan bersifat linier.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser menghasilkan nilai signifikansi 0,342 ($>0,05$), menunjukkan tidak terdapat heteroskedastisitas sehingga model regresi layak digunakan.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh adalah:

$$Y = 2,148 + 0,471X$$

Keterangan:

$\hat{Y}$ = Prediksi efektivitas pelayanan

X = Tingkat literasi teknologi informasi

2,148 = Konstanta (nilai efektivitas pelayanan jika literasi TI = 0)

0,471 = Koefisien regresi (setiap kenaikan 1 poin literasi TI meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,471 poin)

Tabel 6 Ringkasan Model Regresi Linier Sederhana

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,682	0,465	0,459	0,332

Tabel 7 Hasil Uji ANOVA Regresi

Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regresi	8,742	1	8,742	79,315	0,000
Residual	10,593	96	0,110		
Total	19,335	97			

Tabel 8 Koefisien Regresi

Variabel	Koefisien Tidak Baku	Std. Error	Koefisien Baku (Beta)	t	Sig.
Konstanta	2,148	0,241	-	8,912	0,000
Literasi TI (X)	0,471	0,053	0,682	8,906	0,000

$$Y = a + b X + e \quad Y = 2,148 + 0,471 X + e$$

E. Pengujian Hipotesis

Hipotesis penelitian:

H₁: Terdapat pengaruh positif signifikan literasi teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan di Kecamatan Kempas.

Berdasarkan hasil analisis: Nilai R Square = 0,465 menunjukkan bahwa 46,5% variasi efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh literasi TI, sedangkan 53,5% dipengaruhi faktor lain di luar model (seperti infrastruktur, kebijakan organisasi, atau kompetensi non-teknis).

Nilai t-hitung = 8,906 dengan signifikansi 0,000 (<0,05) menunjukkan pengaruh literasi TI terhadap efektivitas pelayanan bersifat positif dan signifikan. Nilai F-hitung = 79,315

dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$) mengindikasikan model regresi layak digunakan untuk memprediksi efektivitas pelayanan. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima: literasi teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas pelayanan di Kecamatan Kempas.

Pembahasan

Pengaruh Literasi TI terhadap Efektivitas Pelayanan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 poin literasi TI akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,471 poin. Hasil ini sejalan dengan penelitian Prasetyo & Wijaya (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi digital pegawai menjadi kunci keberhasilan transformasi digital di lingkungan pemerintahan daerah. Dalam konteks Kecamatan Kempas, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi SIPT secara mandiri (indikator penggunaan aplikasi) memungkinkan pengurangan waktu pelayanan dari rata-rata 3 hari menjadi 1 hari kerja untuk pengurusan dokumen administratif.

Namun demikian, kontribusi literasi TI hanya sebesar 46,5% terhadap efektivitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor non-teknis seperti ketersediaan infrastruktur jaringan internet yang stabil, kebijakan manajemen yang mendukung, serta budaya organisasi turut berperan penting. Temuan ini selaras dengan kerangka kerja Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Venkatesh et al., 2016) yang menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh faktor individu (literasi) dan kontekstual (lingkungan organisasi).

Analisis Indikator

Pencarian data dan validasi informasi menjadi indikator literasi TI dengan skor terendah (3,65). Hal ini berdampak pada temuan bahwa 28% responden masyarakat menyatakan pernah menerima informasi tidak akurat melalui kanal digital kecamatan. Kondisi ini menunjukkan perlunya pelatihan kritis digital (digital critical literacy) untuk memastikan keabsahan informasi yang disebarkan. Waktu penyelesaian dan efisiensi memperoleh skor tertinggi (4,15) pada variabel efektivitas, mencerminkan keberhasilan integrasi sistem digital dalam mempercepat alur kerja. Namun, indikator cepat tanggap dan penyelesaian masalah (3,78) menunjukkan celah dalam responsivitas terhadap keluhan masyarakat melalui platform digital, yang perlu diperbaiki melalui SOP penanganan keluhan berbasis teknologi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan hal-hal berikut:

1. Tingkat literasi teknologi informasi pegawai di Kecamatan Kempas berada pada kategori tinggi (rata-rata 3,83), dengan indikator kerahasiaan dan etika digital sebagai aspek terkuat (4,02), sedangkan kemampuan pencarian data dan validasi informasi menjadi aspek yang perlu ditingkatkan (3,65).
2. Efektivitas pelayanan di Kecamatan Kempas berada pada kategori tinggi (rata-rata 3,95), dengan keunggulan pada aspek waktu penyelesaian dan efisiensi (4,15), namun responsivitas terhadap keluhan masyarakat melalui platform digital masih menjadi area pengembangan (3,78).
3. Terdapat pengaruh positif signifikan literasi teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 2,148 + 0,471X$. Setiap peningkatan 1 poin literasi TI akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,471 poin.
4. Literasi TI mampu menjelaskan 46,5% variasi efektivitas pelayanan, sedangkan 53,5% dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti infrastruktur teknologi, kebijakan organisasi, dan budaya kerja yang tidak diukur dalam penelitian ini.
5. Integrasi sistem digital telah berhasil mempercepat proses administrasi, namun optimalisasi pelayanan memerlukan peningkatan kompetensi kritis digital pegawai terutama dalam memvalidasi informasi serta responsivitas terhadap keluhan masyarakat melalui kanal digital.

Keterbatasan Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicatat: Sampel penelitian hanya mencakup responden dari Kecamatan Kempas sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke kecamatan lain dengan karakteristik berbeda. Pengukuran efektivitas pelayanan masih mengandalkan persepsi responden (subjektif) tanpa dikombinasikan dengan metrik objektif seperti waktu penyelesaian aktual atau jumlah pengaduan. Penelitian hanya menguji pengaruh langsung literasi TI terhadap efektivitas pelayanan tanpa mempertimbangkan variabel moderasi (seperti dukungan manajemen) atau mediasi (seperti kepuasan pengguna).

DAFTAR PUSTAKA

- Amirulkamar, S. (2024). Dampak Literasi Digital terhadap Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Etika. *The Journalish: Social and Government*, 5(1), 87-94.

- Anjani, S. J., & Ismail, H. (2022). Efektivitas Penerapan Teknologi Dalam Pengembangan Organisasi Dan Pelayanan Kependudukan Di Kecamatan Kenjeran. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(6), 31-38.
- Apsari, N. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Administrator*, 7(2), 116-125.
- Bartin, T. (2020). Strengthening Non-formal Education Institutions in Indonesia through Accelerating the Implementation of Information Technology Literacy. *Digital Press Social Sciences and Humanities*, 1-8.
- Bindas, A. (2022). Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Sungai Piring Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Analisis Manajemen*, 8(1), 18-25.
- Damiti, F., Liputo, B., Mardin, H., Hadjaratie, L., Wungguli, D., Katili, A. S., Taan, H., Thalib, D., Sabiku, S. A., & Arafat, M. Y. (2025). *Literasi Digital*. Penerbit Tahta Media Group.
- Davis, F. D., & Granic, A. (2024). *The Technology Acceptance Model: 30 Years of TAM*. Springer Nature.
- Dunggio, R., Mahmud, S. I., & Sihira, S. S. B. (2025). Birokrasi Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 3871-3879.
- Familiawati, R., Sugianto, H., & Apriza, T. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital: Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 7692-7699.
- Fauzan, M., & Ardini, L. (2024). Financial Technology on Enterpreneurial Intentions of Gen Z Students. *International Conference of Business and Social Sciences*, 846-856.
- Giyanti, M. E. P., & Tukiman, T. (2025). Analisis Prosedur Dan Tantangan Digitalisasi Layanan Kependudukan Melalui Plavon Dukcapil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. *Future Academia*, 3(4), 1693-1706.
- Hartiyanti, Z. F. A., & Kartika, R. S. (2025). The Influence Of Digital Literacy And Diffusion Of Innovation On The Adoption Of Digital Services At The Rembang Regency Public Service Mall. *Jurnal Administrasi Negara*, 31(2), 184-205.
- Ingsih, K., Astuti, S. D., & Riyanto, F. (2024). The Role of Digital Competence in Improving Service Quality and Employee Performance. *SA Journal of Human Resource Management*, 22(0).
- Lubis, Z., Lubis, S. Z. K. A., Saragih, R. M., Syaputri, W., Khairani, U., & Hasibuan, R. H. (2024).

- Peran Literasi Teknologi Dalam Meningkatkan Efektivitas Manajemen. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(1), 276-289.
- Maryanah, S., Zahra, M., & Rahmawati, A. (2024). Transformasi Administrasi Publik di era Digital. *Karimah Tauhid*, 3(7), 8206-8212.
- Maulana, A., Guntur, SM., & Khairuddin, H. (2023). *Human Resource Management*. Penerbit Rumah Cemerlang Indonesia.
- Maulana, R., & Triyonowati, T. (2024). Financial Attitude on Financial Management Behavior with Financial Inclusion as a Mediating Variable among Generation Z in Riau. *International Conference of Business and Social Sciences*, 1060-1067.
- Nugroho, S. H., Said, M., & Arifin, Z. The Influence of Digital Leadership on Employee Affective Well Being with the Mediation of Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction. *Journal of Ecohumanism*, 3(8), 2102-2115.
- Purwanto, E. (2020). *Technology Adoption: A Conceptual Framework*. Penerbit Yayasan Pendidikan Philadelphia.
- Putri, M. C., & Yuliyana, W. (2023). Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Dan Kompetensi Sdm Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Jurnal Pariwisata, Bisnis Digital dan Manajemen*, 2(1), 1-8.
- Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). Building Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Case Study of the Population Administration Information System (SIAK). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3), 972-988.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651-1657.
- Rifai'i, A., & Albetris, A. (2022). Implementasi Reformasi Birokrasi. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 7(2), 610-615.
- Safutri, W., Alamanda, D. T., Ramdhani, A., & Fauziyyah, N. (2024). Online Service Acceptance Model of Population and Civil Registration Agency in Indonesia Using Technology Acceptance Model. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(5), 1990-2003.
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(3), 2293-2302.
- Syafrinadina, et al. (2025). *Buku Panduan Penulisan Artikel Ilmiah*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.

- Syafrinadina, et al. (2024). *Ekonomi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit CV. Gita Lentera.
- Sutalhis, M., & Novaria, E. (2024). Literasi Digital Dan Pelayanan Publik Yang Baik. *Academia : Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 4(1), 17-23.
- Syafrinadina & Khairuddin, H. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Aparatur Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Analisis Manajemen*, 3(1), 57-67.
- Utami, E., Rifa'i, A., & Hidayanti, S. (2024). Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kualitas Layanan Aparatur Desa Kuala Patah Parang Kecamatan Sungai Batang. *Jurnal Analisis Manajemen*, 10(2), 173-185.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Penerbit CV. Seribu Bintang.
- Widyawati, et al. (2024). *Manajemen Strategi*. Penerbit PT Penamuda Media.
- Wila, R. R., & Swalaganata, G. (2024). Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital dalam Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumba Timur. *Seminar Nasional Sistem Informasi*.
- Yunus, E. Y., Hasanah, U., & La Seda, F. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 17(1), 66-75.