

**PENGARUH LITERASI DIGITAL DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
PENGUNAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* MELALUI SP4N
LAPOR! DI KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR PROVINSI KALIMANTAN
TENGAH**

Fahmi Khairazzadittaqwa

NPP. 31.0618

Asdaf Kabupaten Kotawaringin Timur, Provinsi Kalimantan Tengah

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi dan Pemerintahan

Email: fahmikkaer27@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Rina Wahyuni, S.Kom,M.T.I.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The researchers focused on the problem of the low number of rapporteurs using online aspiration and complaint services recorded in the National Public Service Complaints Management System – People's Online Aspiration and Complaint Services. (SP4N-LAPOR). **Purpose:** The objective of this study is to measure the impact of digital literacy and information technology on the use of online aspiration and complaint services through SP4N-LAPOR in East Waringin District of Central Kalimantan Province. **Method:** This research uses descriptive quantitative methods that use double linear regression analysis by measuring digital literacy and information technology variables against the use of SP4N-LAPOR! services in East Kalimantan Province Kotawaringin District. The data collection technique was carried out by distributing 100 questionnaires to the community of Internet users in the East Kotawaringin district based on the age of 17 years and above. The sampling technique used in this study is random samplings. **Result:** The results of research obtained by the researchers conclude that the digital literacy and information technology variables against the use of SP4N LAPOR! services in East Kotawaringin district have a significantly inter-influential relationship for both the East Citywaringin District Government and East Townwaringin community. The value of the digital literacy variable is 2.039 which is obtained through the value T of the variable table X1. Whereas the value of information technology is 9.512 is acquired through the T value of variable tables X2. **Conclusion:** The test results of the hypothesis use the test T with the value t counting variable X1 (2.039) > t table (1.988) so that the value shows that variable x1 has a strong influence on variable y. The result of the test against variables x2 counting t values (9.512) > t tables (1.988), which indicates that variables X2 have a significant influence over variables y. An effort that can be made is to socialize consistently and massively as well as provide technical guidance and training to service managers SP4N LAPOR!.*

Keywords: *SP4N-LAPOR!; Digital literacy; Information Technology; Complaints*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Peneliti berfokus pada permasalahan rendahnya angka pelapor yang menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online yang tercatat di dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). **Tujuan :** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh literasi digital dan teknologi informasi terhadap penggunaan layanan aspirasi dan pengaduan online*

melalui SP4N-LAPOR di Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang menggunakan analisis regresi linear berganda dengan mengukur variabel literasi digital dan teknologi informasi terhadap penggunaan layanan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan 100 buah kuesioner kepada masyarakat pengguna internet di Kabupaten Kotawaringin Timur berdasarkan usia 17 Tahun ke atas. Teknik sampling yang dipakai pada penelitian ini yaitu teknik random sampling. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang diperoleh peneliti menyimpulkan bahwa variabel literasi digital dan teknologi informasi terhadap penggunaan layanan SP4N LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur memiliki hubungan saling mempengaruhi secara signifikan baik bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur maupun masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur. Nilai variabel literasi digital ialah 2.039 yang diperoleh melalui nilai T tabel variabel X1. Sedangkan nilai teknologi informasi ialah 9.512 diperoleh melalui nilai T tabel variabel X2. **Kesimpulan:** Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji T dengan nilai t hitung variabel X1 (2.039) > t tabel (1.988) sehingga nilai tersebut menunjukkan variabel X1 sangat berpengaruh terhadap Variabel y. Hasil uji terhadap variabel X2 nilai t hitung (9.512) > t tabel (1.988) yang menyatakan variabel X2 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel y. Upaya yang dapat dilakukan ialah melakukan sosialisasi secara konsisten dan masif serta memberikan bimbingan teknologi serta pelatihan kepada pengelola layanan SP4N LAPOR!. Kata kunci: SP4N-LAPOR!; Literasi Digital; Teknologi Informasi; Pengaduan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan berorientasi pada penyelenggaraan pemerintahan salah satunya yakni pelayanan publik yang harus memenuhi harapan, aspirasi, dan keinginan publik. Sehingga pemerintah tidak hanya dituntut untuk berorientasi terhadap pelayanan yang hanya memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya. Namun, pemerintah harus mampu untuk menyediakan layanan yang inovatif dan responsif serta terhadap suatu perubahan sehingga dapat terus memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan keadaan yang sedang berkembang dimasyarakat pada saat itu. Pernyataan ini dapat dianalisa dengan memperhatikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang membahas mengenai prinsip prosedur pengelolaan pelayanan publik yang sifatnya harus adil, akuntabel, objektif, rahasia dan responsif. Reformasi birokrasi ini yang melatarbelakangi Pemerintah baik pusat maupun daerah dalam menerapkan konsep E-Government dalam menghadapi paradigma perubahan yang berorientasi pada digitalisme yang dinilai dapat mewujudkan Good Governance. Praktiknya merupakan bentuk kolaborasi antara Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Pusat dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang dapat memberikan nilai efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan bersih dari praktik KKN serta meningkatkan kualitas taraf pelayanan publik.

Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan suatu perubahan pada pelayanan sehingga nilai guna nya meningkat kepada masyarakat dengan bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Sehingga hal tersebut, mendorong Pemerintah untuk berinovasi dengan perkembangan teknologi informasi yang terjadi saat ini. Maka untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan tersebut selaras dengan Peraturan Perundangan yang mengatur tentang SPBE yakni Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018.

Konsep *E-Government* atau Sistem Penyelenggaraan Berbasis Elektronik menjadi bukti konkrit dalam implementasi digitalisasi teknologi guna mewujudkan birokrasi yang dapat memberikan pelayanan yang prima dengan memanfaatkan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia, kini telah terbentuk aplikasi pemerintah baik pusat maupun daerah sebanyak 27.400. Dengan pelayanan yang kini telah berbasis digital tersebutlah yang membuktikan adanya perubahan kebiasaan dalam penggunaan internet oleh masyarakat, Sehingga guna menghadapi perubahan tersebut diperlukan adanya konsep literasi yang ditekankan kepada masyarakat saat berhadapan dengan media digital guna dapat memahami berbagai pelaksanaan pelayanan berbasis digital dan menggunakan sumber informasi yang disediakan oleh pemerintah yang dikenal dengan literasi digital. Menurut (Nasrullah, 2018) literasi digital adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh pelaku yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi guna menemukan, mengevaluasi, memanfaatkan, membuat dan mengkomunikasikan informasi, dengan kecakapan kognitif maupun teknikal

Masyarakat yang memiliki kecakapan digital memenuhi standar dari penggunaan internet dan teknologi informasi ialah masyarakat yang tergolong dalam kelompok yang dapat menggunakan akses pada layanan sosial yang disediakan oleh pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi secara baik. Sehingga, literasi digital dinilai dapat mewartakan masyarakat dalam menghadapi keadaan perkembangan teknologi di berbagai sektor salah satunya pelayanan publik.

Pemerintah berkewajiban dalam melaksanakan proses penyelenggaraan kepada masyarakat berupa pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat melalui sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yakni dengan umpan balik oleh masyarakat sebagai bentuk partisipasi dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik. Sehingga dibutuhkan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi secara nasional, responsif dan efektif yang dikelola oleh penyelenggara pemerintahan guna mengoptimalkan pelayanan publik yang responsif. Maka dalam mewujudkan birokrasi tersebut, pemerintah harus mampu memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan apabila dalam kegiatan pelayanan mendapatkan hal yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh penyedia layanan (Winarsih, 2005). Sesuai dengan amanat dalam good governance, membutuhkan adanya sistem pengaduan yang terpadu dalam satu pintu dan sistemnya telah terintegrasi secara nasional sehingga publik dapat menyalurkan aspirasi dan aduannya melalui satu kanal pengaduan secara nasional dan terbentuk dalam satu sistem. Melalui pengaduan pelayanan masyarakat, pemerintah dapat mengukur kinerja hasil pemerintah baik pusat maupun daerah.

Peraturan ini mendorong pemerintah untuk membentuk sistem pengelolaan pengaduan publik nasional. Hal tersebutlah yang melatarbelakangi pembentukan sistem yang berkonsep no wrong door policy yang dalam pelaksanaannya menjamin pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik berdasarkan ketentuan berwenang untuk menangani aduan tersebut. Pembentukan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 yang menetapkan pembentukan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Angka pelapor terhitung dalam sistem SP4N LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur tercatat sebesar 167 pengaduan terhitung sejak 15 Oktober 2018 hingga bulan Oktober 2023 yang tergolong masih relatif rendah. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan SP4N LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur dinilai belum terlaksana secara optimal. Hal ini dilatarbelakangi oleh kurangnya peran pemerintah daerah dalam mensosialisasikan mengenai layanan SP4N LAPOR! dan masyarakat dinilai belum cakap digital dalam memahami tata cara menggunakan layanan pengaduan secara online. Hal ini pula dibuktikan dengan masih ditemukannya layanan pengaduan yang sifatnya langsung dengan ditujukan pada –email dari dinas ataupun OPD terkait atau melalui whatsapp yang sifatnya tidak resmi. Sedangkan, dengan layanan SP4N LAPOR! yang

memiliki kejelasan terkait sistem penyelesaian laporan akan mendukung proses perbaikan kualitas layanan publik.

Rendahnya partisipasi masyarakat terhadap penggunaan layanan SP4N LAPOR! pun harus ditunjang dengan aspek teknologi informasi yang baik dan memadai sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Layanan yang memanfaatkan teknologi informasi harus didukung oleh komponen ICT yang berkualitas sehingga memberikan kemudahan bagi user dalam menggunakan layanan dan menghindari adanya gangguan yang berlebih selama proses pelayanan. Teknologi informasi yang berkualitas harus didukung dengan komponen seperti hardware, software, data, prosedur dan brainware yang kapatibel. Sehingga dengan teknologi informasi yang memadai dapat menghasilkan layanan publik yang berkualitas dengan memadukan efisiensi dan efektivitas teknis dengan kepekaan akan kebutuhan masyarakat. Teknologi informasi diukur dengan memperhatikan beberapa aspek yakni sumberdaya, keandalan, kemudahan penggunaan, fleksibel, dan keamanan sehingga dapat memberikan user experience yang baik bagi pengguna layanannya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai literasi digital dan teknologi informasi tentunya bukanlah penelitian perdana yang dalam pelaksanaannya membahas terkait hubungan tiap variabel untuk mengetahui tentang perilaku atau sikap pengguna sistem informasi. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan 6(enam) penelitian terdahulu yang dinilai relevan dengan penelitian. Terdapat perbedaan dan persamaan dari tiap penelitian dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Penelitian yang dilakukan oleh Riskasari Haerana yang berjudul Literasi Digital Dalam Pelayanan Publik yang dalam penelitian membahas literasi digital pula namun terdapat perbedaan yakni pada orientasi penelitian yang befokus pada pengaruh literasi digital terhadap pelayanan publik secara umum dan berlokasi di Makassar. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Aditya Ebyatiswara yang berjudul Pengaruh Literasi Digital Terhadap Kompetensi Pendidadodik Guru membahas variabel yang sama yakni literasi digital dan teknologi informasi pula namun terdapat perbedaan pada fokus penelitian yakni terkait pengaruh literasi digital terhadap peningkatan kompetensi pendagogik guru. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Ratih Putri Kusuma yang berjudul Pengaruh Literasi Digital Terhadap Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Online Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Silakas) Di Kabupaten Tanah Laut membahas mengenai literasi digital namun pada variabelnya menggunakan indikator *Technology Accepatance Model* sebagai teori utamanya. Selanjutnya, pada penelitian yang dilakukan oleh Widya Aurelia meneliti terkait Analisis Metode Tam (*Technology Acceptance Model*) Dalam Aplikasi SP4N di Kabupaten Bekasi yang terdapat perbedaan pada variabel yang digunakan yakni *Techonology Acceptance Model* yang digunakan dalam teorinya. Dan, pada penelitian yang dilakukan oleh Andriushchenko Kateryna yang berjudul *Digital Literacy Development Trends in the Professional Environment* terdapat perbedaan pada metode penelitian yang menggunakan kualitatif deskripsi serta penelitian yang berfokus pada dampak dari literasi digitalnya dan memiliki persamaan pada variabel literasi digital. Serta, pada penelitian yang dilakukan oleh Denny Erica dan Harun Al Rasyid yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Di Jakarta membahas mengenai teknologi informasi namun terdapat perbedaan pada fokus penelitian yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan transportasi dan metode penelitian yang menggunakan statistik deskripsi. Persamaan dilihat dari variabel teknologi informasi. Berdasarkan hasil penelitian (Rahmadanita & Hidayat, 2023) tentang Tren Penelitian Literasi Digital, penulis menemukan bahwa literasi digital telah menjadi tren dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan. Dalam beberapa tahun terakhir, minat penelitian yang mengulas literasi digital telah mengalami peningkatan popularitas. Merujuk pada data yang diperoleh melalui databse Scopus, menunjukkan

bahwa selama sepuluh tahun terakhir, minat penelitian terhadap literasi digital terus meningkat setiap tahun

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian terkait layanan SP4N-LAPOR! yang merupakan suatu kebijakan nasional terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang dikelola oleh Kantor Staf Presiden memiliki perbedaan dengan penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya yakni terletak pada objek yang menjadi fokus penelitian yakni layanan SP4N LAPOR di Kabupaten Kotawaringin Timur dan indikator yang digunakan dalam variabel literasi digital yang diperkuat dengan empat indikator oleh (Kominfo, 2021) dan variabel teknologi informasi oleh (Haag & Keen, 1996). Kedua variabel tersebut digunakan oleh peneliti untuk mengukur tingkat pengaruh yang diperoleh dalam penggunaan layanan SP4N-LAPOR!.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh literasi digital dan teknologi informasi terhadap penggunaan layanan aspirasi dan pengaduan *online* melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif berdiri dibawah naungan paradigma positivisme yang artinya ada, diartikan nyata atau konkret serta mutlak menurut (Sirajuddin, 2017). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian adalah masyarakat di Kabupaten Kotawaringin Timur pada tahun 2022 berusia 17 tahun ke atas yang berjumlah 321.917 jiwa. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik random sampling Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin dalam (Sugiyono, 2018):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = total populasi

e = toleransi error (ditetapkan 10%)

Berdasarkan perhitungan sampel diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian meliputi :

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian kuesioner ini adalah Skala Likert (Tabel 1).

Tabel 1 Skala Likert

Skala	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Ragu	R	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan pengujian validitas yang merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti. Maka, peneliti menggunakan rumus koefisien Product Moment Pearson untuk menguji validitas pada penelitian. Penjelasan terkait valid atau tidaknya suatu pernyataan yakni dapat melalui uji signifikansi atau perbandingan nilai r hitung dan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilai yang dihasilkan positif maka indikator pernyataan dengan nilai positif pula.

Operasionalisasi variabel merupakan suatu fungsi yang diberikan kepada suatu variabel yang memberikan arti, memspesifikasikan kegiatan, memberikan suatu operasional yang dibutuhkan untuk mengukur variabel itu sendiri (Moh. Nazir, 2005). Penelitian ini berorientasi dalam mencari pengaruh suatu variabel satu terhadap variabel lainnya yang terdiri dari independen (bebas) yaitu variabel X1 dan variabel X2 dan satu variabel dependen (terikat) yaitu variable Y. Pada variabel X1 bertindak dalam literasi digital dan variabel X2 bertindak dalam teknologi informasi, selanjutnya variabel Y pada penelitian ini berperan sebagai dampak dari literasi digital dalam dalam penggunaan layanan aspirasi dan pengaduan online melalui SP4N LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur. Analisis pengaruh antara variabel independen terhadap dependen menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan software SPSS Versi 25 dengan melakukan uji hipotesis (uji T). Hipotesis kerja yang diterima adalah literasi digital dan teknologi informasi mempengaruhi penggunaan layanan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Profil Responden

Profil responden pada penelitian ini dapat dilihat melalui tabel 1 s.d. 3 yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan jenis pekerjaan yang disajikan dibawah ini :

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	38	62%
2.	Perempuan	62	38%
Total Responden		100	100%

Berdasarkan tabel diatas yang menampilkan karakteristik responden yakni jumlah perempuan lebih banyak yakni 62 orang sedangkan laki-laki 38 orang. Hasil karakteristik responden diatas, diperoleh peneliti dengan memberikan kuesioner dengan menggunakan google form yang dibagikan secara acak kepada masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur.

Tabel 2. Usia Responden

No.	Usia(Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	17-25	69	69%
2.	26-30	10	10%
3.	31-35	11	11%
4.	36-40	4	4%
5.	>40	6	6%
Total Responden		100	100%

Berdasarkan kategori usia diatas menampilkan jumlah responden yang didominasi oleh kategori rentang umur 17-25 tahun dengan angka persentase sebesar 69%. Selanjutnya, kategori usia terbanyak kedua di isi oleh rentang umur 31-35 tahun dengan angka persentase sebesar 11% yang

disusul oleh kategori umur 26-30 tahun dengan angka persentase sebesar 10% dan rentang umur 40 tahun ke atas yang menempati angka persentase terbesar ke empat yakni sebesar 6%. Terakhir, dengan angka persentase sebesar 4% diisi oleh rentang umur 36-40 tahun. Berdasarkan persentase angka responden yang dilihat berdasarkan kategori usia, rentang umur 17-25 tahun merupakan komposisi penduduk yang dinilai produktif dalam menggunakan layanan pemerintah berbasis digital salah satunya ialah SP4N LAPOR!.

Tabel 3. Jenis Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar / Mahasiswa	66	66%
2.	Pegawai Negeri	15	15%
3.	Wiraswasta	8	8%
4.	Lainnya	11	11%
Total Responden		100	100%

Tabel diatas menggambarkan responden yang berjumlah 100 orang yang diambil sebagai perwakilan populasi yang dikategorikan jenis pekerjaan. Jumlah yang paling banyak adalah pelajar / mahasiswa dengan 66% responden, selanjutnya pegawai negeri dengan angka persentase sebesar 15%, kemudian disusul oleh jenis pekerjaan lainnya sebesar 11% responden dan terakhir dengan angka persentase paling kecil adalah wiraswasta sebesar 8%.

3.2. Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Normalitas

Pengujian instrumen dengan menggunakan metode uji validitas digunakan dalam mengukur derajat ketepatan antara objek penelitian dengan daya yang dapat diimplementasikan dengan menunjukkan kevalidan dari instrument penelitian. Menurut (Sugiyono, 2016, hlm. 267) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti. Dalam hal pengujian, uji validitas menunjukkan suatu instrumen memiliki derajat validitas yang tinggi jika hasil uji validitas tepat sedangkan hasil uji data yang tidak relevan menunjukkan tingkat validitas yang rendah. Dalam uji validitas ini, peneliti menggunakan program SPSS Versi 26 dengan menggunakan tingkat α sebesar 5% yang menunjukkan hasil uji valid jika r hitung yang diperoleh dari uji validitas $>$ r tabel dengan tingkat ambang batas keyakinan sebesar 95%. Dibawah ini merupakan hasil dari uji validitas yang telah diolah :

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	R. Tabel	R Hitung	Keterangan
	DS 1	0.195	0.833	Valid
	DS 2	0.195	0.780	Valid
	DS 3	0.195	0.841	Valid
	DS 4	0.195	0.780	Valid
	DE 1	0.195	0.773	Valid
	DE 2	0.195	0.666	Valid
Literasi Digital	DE 3	0.195	0.781	Valid
	DE 4	0.195	0.737	Valid
	DSF 1	0.195	0.668	Valid
	DSF 2	0.195	0.757	Valid
	DSF 3	0.195	0.869	Valid
	DSF 4	0.195	0.813	Valid
	DC 1	0.195	0.738	Valid
	DC 2	0.195	0.656	Valid

	DC 3	0.195	0.722	Valid
	DC 4	0.195	0.730	Valid
	RT 1	0.195	0.786	Valid
	RT 2	0.195	0.723	Valid
	RT 3	0.195	0.706	Valid
	RT 4	0.195	0.769	Valid
	RE 1	0.195	0.408	Valid
	RE 2	0.195	0.337	Valid
	RE 3	0.195	0.354	Valid
	RE 4	0.195	0.274	Valid
Teknologi Informasi	FL 1	0.195	0.662	Valid
	FL 2	0.195	0.580	Valid
	FL 3	0.195	0.683	Valid
	FL 4	0.195	0.721	Valid
	SS 1	0.195	0.308	Valid
	SS 2	0.195	0.615	Valid
	SS 3	0.195	0.383	Valid
Kemudahan Pengguna	SS 4	0.195	0.393	Valid
	KM 1	0.195	0.710	Valid
	KM 2	0.195	0.719	Valid
	KM 3	0.195	0.722	Valid
	KM 4	0.195	0.724	Valid
	KM 5	0.195	0.709	Valid
	KP 1	0.195	0.813	Valid
	KP2	0.195	0.726	Valid
	KP3	0.195	0.756	Valid
	KP4	0.195	0.796	Valid
	KP5	0.195	0.703	Valid

Peneliti memperoleh hasil bahwa dengan jumlah sampel yang berjumlah 100 orang maka r tabel yang digunakan ialah 0.195. Tingkat r hitung pada tiap variabel dan semua item dari kuesioner lebih besar dari r tabel. Maka, berdasarkan hasil uji validitas tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa seluruh item dari tiap pertanyaan kuesioner dinyatakan kevaliditasnya.

Pengujian instrumen penelitian dengan uji reliabilitas berguna dalam mengukur suatu kuesioner yang telah di olah peneliti dinilai memiliki indikator dari suatu variabel. Uji reliabilitas merupakan suatu alat ukur dalam mendapatkan hasil konsistensi dari alat ukur dengan hasil dapat diandalkan dan konsisten sehingga hasil reliabel dapat menghasilkan uji analisis yang sama. (Ahmaddien & Syarkani, 2019, hlm. 23) menyatakan bahwa reliabilitas ditunjukkan dalam wujud angka, jika koefisien tinggi maka konsistensi atau reliabilitas jawaban oleh responden pun tinggi. Sehingga, peneliti menggunakan rumus Cronbach's Alpha yakni suatu metode yang berguna menilai suatu variabel reliabel jika nilai Cronbach's Alpha >60% atau 0,60. Berikut merupakan tabel hasil uji reliabilitas yang diuji dalam penelitian yakni :

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Kuesioer Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
Literasi Digital	0.949	0.60	Reliabel
Teknologi Informasi	0.742	0.60	Reliabel
Penggunaan Layanan SP4N LAPOR!	0.906	0.60	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas, penulis memperoleh hasil uji bahwa tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini yakni X1, X2, dan Y1 dinyatakan kereabilitasnya. Hasil ini didasari oleh nilai koefisien realibitas dari tiga variabel memiliki nilai yang lebih besar dari nilai Croncbah's Alpha.

Uji normalitas dilaksanakan guna memperoleh residual suatu model regresi yang berdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas menurut (Ahmaddien & Syarkani, 2019, p. 42) merupakan pengujian untuk mengetahui terkait variabel independen, dependen atau kedua berdistribusi normal, mendekati atau tidak. Dalam pengujian ini berorientasi kepada perolehan hasil data terdistribusi secara normal. Dalam pengujian instrumen ini, peneliti menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (1-KS) dengan menggunakan program SPSS Versi 26. Suatu data dapat dikatakan normal jika derajat signifikansi $>0,05$. Berikut tabel hasil uji 1-KS yang diujikan dalam penelitian ini :

Tabel 6. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.39744747
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.074
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Uji 1-KS yang telah dilaksanakan oleh peneliti didasari oleh nilai Sig. Berdasarkan tabel diatas, nilai Sig diperoleh sebesar 0.60. Sehingga dengan memperhatikan persyaratan dari uji 1-KS maka data yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan terdistribusi secara normal dengan hasil sig $0,60 > 0,50$.

3.3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda merupakan pengujian instrumen suatu model linear dengan memperhatikan jumlah variabel independen yakni >1 . Analisis regresi berganda dari pendapat (Ghozali, 2018, hlm. 63) terdiri lebih dari satu variabel bebas / independen (X) serta lebih dari satu variabel terikat / dependent (Y) dan dilakukan untuk memprediksi serta perubahan nilai variabel. Uji linear berganda berguna untuk mengetahui pengaruh suatu variabel independen yakni X terhadap variabel dependen yakni Y. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yakni variabel independen diantaranya X1 literasi digital, X2 adalah teknologi informasi dan variabel independen yakni Y1

adalah kebermaafatan dan kemampuan pengguna layanan SP4N LAPOR!. Berikut merupakan tabel hasil uji regresi analisis regresi linear berganda yang dilaksanakan dengan menggunakan program SPSS :

Tabel 7. Uji Analisis Regresis Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.607	5.330		.864	.390
	Literasi Digital	.125	.061	.147	2.039	.044
	Teknologi Informasi	.526	.055	.685	9.512	.000

a. Dependent Variable: SP4N LAPOR!

Berdasarkan tabel uji regresi analisis linier berganda diatas, dapat diuraikan persamaan regresi berganda yang menggunakan model :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = (4.607) + 0.125 X_1 + 0.526 X_2$$

Melalui persamaan regresi linear berganda tersebut, peneliti memperoleh hasil interpretasi data yakni :

1. Nilai konstanta a yang memiliki nilai positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen sebesar 4.607. Berdasarkan hasil tersebut, maka jika variabel literasi digital dan teknologi informasi bernilai 0 persen maka nilai agresivitas penggunaan layanan SP4N LAPOR adalah 4.607
2. Hasil uji terhadap variabel literasi digital memperoleh nilai koefisien regresi dengan nilai positif sebesar 0.125 yang menunjukkan adanya pengaruh yang searah antara variabel dependen dan variabel independen.
3. Hasil uji terhadap variabel teknologi informasi memperoleh nilai koefisien regresi dengan nilai positif sebesar 0.526 yang menunjukkan adanya pengaruh yang searah antara variabel dependen dan variabel independen.

3.4. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Uji hipotesis secara parsial yakni Uji T merupakan suatu upaya pengujian terhadap hipotesis yang diteliti dengan menguji pengaruh dari tiap variabel dependen secara parsial terhadap variabel independen. Pengujian hipotesis ini, bertujuan dalam menguji kebenaran hipotesis suatu penelitian yang menyatakan tidak terdapat perbedaan dari dua mean sampel yang diambil. Uji T digunakan untuk melihat tingkat signifikansi dalam menguji hipotesis suatu penelitian dengan mencari nilai T-Statistics. Uji hipotesis berpedoman pada t menurut (Sugiyono, 2013), dan pengujian hipotesis secara parsial memiliki kriteria dalam pengambilan hasil uji hipotesisnya yakni apabila persyaratan Ho ditolak dan Ha diterima apabila t hitung > t tabel maka Ho ditolak dan persyaratan Ho diterima da Ha ditolak ialah t hitung < t tabel Uji t yang dilaksanakan dalam penelitian ini meilhat secara parsial variabel literasi digital dan teknologi informasi mempengaruhi variabel penggunaan layanan SP4N LAPOR dan diperoleh hasil yang disajikan dalam tabel dibawah ini yakni :

Tabel 8 . Uji T

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2845.529	2	1422.764	47.851	.000 ^b

Residual	2884.111	97	29.733		
Total	5729.640	99			

a. Dependent Variable: SP4N LAPOR!

b. Predictors: (Constant), Teknologi Informasi, Literasi Digital

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.607	5.330		.864	.390
	Literasi Digital	.125	.061	.147	2.039	.044
	Teknologi Informasi	.526	.055	.685	9.512	.000

a. Dependent Variable: SP4N LAPOR!

Berdasarkan hasil uji T yang telah diuji, diperoleh hasil bahwa nilai t Tabel untuk variabel X1 yakni 1.988 dengan memperhatikan hasil pada tabel output “ANOVA” yakni pada residualnya. Pada uji T terhadap variabel X1 pula, diperoleh hasil nilai t hitung yakni 2.039 > t tabel yakni 1.988 sehingga berdasarkan hasil uji T tersebut nilai Ha diterima artinya literasi digital sangat berpengaruh terhadap penggunaan layanan SP4N LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur. Selain itu, diperoleh pula hasil uji terhadap variabel X2 dengan nilai T Tabel yakni 1.988 yang berdasarkan hasil pada tabel output “ANOVA” yakni pada residualnya. Pada uji T terhadap variabel X2 diperoleh hasil nilai t hitung sebesar 9.512 yang menunjukkan t hitung (9.512) > t tabel yakni 1.988 sehingga berdasarkan hasil uji T tersebut nilai Ha diterima artinya teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan layanan SP4N LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur.

3.5. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah suatu alat analisis yang berguna dalam menampilkan keeratan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien korelasi berguna dalam pengukuran asosiasi antara dua variabel yang nilai besarnya terdapat dalam rentang +1 hingga -1. Dalam mengukur koefisien korelasi didasari oleh kriteria Guilford dan tingkat pengaruh yang disajikan ditabel berikut ini :

Tabel 9. Kriteria Guilford

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0,8 - 1	Sangat Kuat
0,6 – 0,79	Kuat
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,00-0,199	Lemah
0,20-0399	Sangat Lemah

Dalam uji koefisien korelasi dalam penelitian ini, diperoleh hasil yang ditampilkan di tabel berikut ini :

Tabel 10. Model Summary

Model Summary	
Model	R
	Change Statistics

	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.705 ^a	.497	5.45281	.497	47.851	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Teknologi Informasi, Literasi Digital

Tabel Model summary diatas menunjukkan perolehan nilai korelasi sebesar 0.705 yang menyatakan adanya hubungan antara variabel literasi digital dependen dan teknologi informasi dengan variabel independen yakni penggunaan layanan SP4N LAPOR!. Berdasarkan tabel acuan interpretasi korelasi, besarnya nilai korelasi (R) yakni sebesar 0.705 yang menyatakan hubungan positif yang kuat antara variabel X1,X2 dengan variabel Y1.

3.6. Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel model summary yang telah disajikan sebelumnya, diperoleh pula besarnya nilai koefisien determinasi yang dikenal dengan R Square. Berdasarkan, pernyataan (Bahri, 2018, hlm. 192) koefisien determinasi menunjukkan seberapa baik model regresi yang terbentuk antara variabel X dan variabel Y. Hasil uji yang dilakukan sebelumnya memperoleh nilai R Square yakni 0.497 yang setara dengan 49,7%. Peneliti melaksanakan analisis terhadap hasil R Square tersebut dan diperoleh bahwa variabel dependen menunjukkan pengaruh kontribusi sebesar 49,7% terhadap variabel independen serta 50,3% yang memiliki kemungkinan dipengaruhi oleh faktor yang tidak dinyatakan dalam penelitian. Dan, peroleh nilai koefisien determinasi pada penelitian yang dilakukan termasuk kedalam kategori cukup berpengaruh terhadap variabel independen.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Layanan SP4N-LAPOR! yang berupa program layanan aspirasi dan pengaduan *online* yang berbasis *online* sehingga masyarakat dapat melaporkan secara langsung terkait keluhan terhadap pelayanan publik serta dapat memberikan aspirasi yang terintegrasi dengan menggunakan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan, melibatkan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 523 pemerintah daerah di Indonesia. Melalui SP4N LAPOR!, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui berbagai saluran, termasuk website <https://www.SP4N.go.id>, SMS ke 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @SP4N1708, dan aplikasi mobile (Android dan iOS). Layanan SP4N-LAPOR yang berbasis teknologi informasi haruslah didukung dengan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi. Layanan ini dinilai dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dikarenakan, pemerintah dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan yang telah diberikan melalui aspirasi dan aduan dari masyarakat secara efektif dan efisien dengan menggunakan sistem teknologi informasi dalam penyelenggaraannya dengan didukung oleh sistem yang kapatibel.

Peneliti menemukan temuan penting bahwa layanan pemerintah yang menggunakan teknologi informasi haruslah didukung oleh kemampuan masyarakat yang mampu dalam menggunakan internet dengan baik atau cakap digital yakni masyarakat yang dapat memproses berbagai informasi dari sumber yang sangat luas, memahami pesan, berkomunikasi secara efektif dengan berbagai bentuknya, dan dapat mengkomunikasikan dan bekerja sesuai etika berdigital, serta dapat menggunakan teknologi sesuai dengan kapasitas dan keadaannya. Masyarakat yang cakap digital didukung oleh usia produktif yakni 17 tahun ke atas, serta didukung oleh teknologi (*hardware*) yang dimiliki oleh pengguna yang sesuai dan mendukung dalam proses penggunaan layanan berbasis digital. Sama halnya dengan temuan Riskasari bahwa kemampuan keterampilan dan pengetahuan masyarakat terkait literasi digital yang berorientasi terhadap penyelenggaraan layanan dengan teknologi informasi yang disediakan oleh

Pemerintah Daerah berupa layanan aplikasi yang tinggi memiliki pengaruh yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital (Haerana & Riskasari, 2022)

Kebijakan SP4N-LAPOR! dinilai memiliki peranan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Karena melalui sistem yang telah terintegrasi, penyelenggara pemerintah dapat melakukan evaluasi melalui laporan yang diperoleh melalui sistem SP4N-LAPOR!. Sehingga diperlukan adanya pemahaman dari masyarakat terkait penggunaan teknologi informasi. Temuan ini serupa dengan hasil yang diperoleh oleh Widya bahwa penggunaan aplikasi SP4N yang efektif di tandai dengan perilaku masyarakat bahwa semakin masyarakat paham dengan cara kerja dari teknologi informasi sehingga mendorong keinginan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi yakni layanan sistem pengaduan online yakni SP4N LAPOR yang mengakibatkan masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam menggunakannya yang selanjutnya menimbulkan komitmen terhadap penggunaan layanan SP4N-LAPOR! guna melaporkan berbagai permasalahan kepada instansi yang berwenang dengan menggunakan layanan SP4N-LAPOR! (Devitasari, 2023).

Layanan pemerintah pun haruslah memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat dalam penggunaannya. Dengan layanan yang didukung oleh kualitas teknologi informasi yang berkualitas maka dapat mendukung dari penggunaan dari suatu layanan pemerintahan berbasis teknologi. Hal ini serupa dengan Denny dan Harun bahwa kepuasan masyarakat dan loyalitas dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas dan pemanfaatan teknologi informasi sehingga hal ini menunjukkan bahwa kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap suatu pelayanan publik dipengaruhi secara signifikan oleh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi (Denny Erica & Harun Al Rasyid, 2018).

3.8. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa peneliti menemukan temuan bahwa adanya faktor sumber daya manusia yakni pengelola dari layanan SP4N-LAPOR! yang berdasarkan pemaparan dari bagian organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur bahwa faktor pengelola dari layanan SP4N-LAPOR! memiliki peranan yang strategis dalam meningkatkan penggunaan layanan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur.

IV. KESIMPULAN

Analisis dan pengolahan data yang telah dilaksanakan oleh peneliti memperoleh hasil uji yang dapat ditarik kesimpulan mengenai masalah penelitian yakni

1. Variabel literasi digital dan teknologi informasi terhadap penggunaan layanan SP4N LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur memiliki hubungan saling mempengaruhi secara signifikan baik bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur maupun masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur. Nilai variabel literasi digital ialah 2.039 yang diperoleh melalui nilai T tabel variabel X1. Sedangkan nilai teknologi informasi ialah 9.512 diperoleh melalui nilai T tabel variabel X2
2. Tingkat literasi digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan layanan aspirasi dan pengaduan online melalui SP4N LAPOR!. Hal ini didasari oleh hasil uji analisa yang dilaksanakan oleh peneliti yang menunjukkan peroleh hasil uji t guna menguji hipotesis dalam penelitian diperoleh hasil nilai t hitung variabel X1 yakni $2.039 > t$ tabel yakni 1.988 yang dilakukan dengan dukungan program SPSS guna uji statistik.
3. Kualitas teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan layanan aspirasi dan pengaduan online melalui SP4N LAPOR!. Hubungan ini didasari oleh hasil uji analisa menggunakan uji t yang dilakukan oleh peneliti menggunakan SPSS yang menunjukkan peroleh nilai t hitung X2 sebesar 9.512 yang menunjukkan t hitung ($9.512 > t$ tabel (1.988).

Peneliti pun menyarankan perlu adanya upaya kegiatan sosialisasi yang berkesinambungan dan konsisten terhadap layanan SP4N LAPOR! kepada masyarakat di Kabupaten Kotawaringin Timur

serta memberikan berbagai pelatihan teknologi informasi dan komunikasi secara konsisten dan berkala kepada para pengelola layanan SP4N LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Selain itu pula, penelitian ini hanya dilakukan dengan menggunakan sampel sebesar 100 orang responden yang merupakan keterwakilan dari jumlah populasi yang digunakan yakni masyarakat usia 17 tahun keatas.

Arah Masa Depan Penelitian. Dalam penelitian ini masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan tetap dilakukan lanjutan penelitian pada lokasi serupa berkaitan dengan literasi digital dan teknologi informasi yang dapat mendukung penggunaan layanan SP4N-LAPOR! di Diskominfo Kabupaten Kotawaringin Timur untuk menemukan temuan yang lebih aktual dan mendalam. Serta peneliti menyarankan untuk mengkaji lebih dalam mengenai variabel lain yang dapat mendukung penggunaan layanan SP4N-LAPOR! serta lebih banyak mengkaji refensi dan sumber yang aktual dan mendukung yang berkaitan dengan topik penelitian.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur beserta seluruh jajaran dan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian, dan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dan membantu peneliti untuk memperoleh data penelitian. Serta penulis menyampaikan ucapan terimakasih pula kepada Ibu Rina Wahyuni, S.Kom, M.T.I, Ibu Eem Nurnawati, SP, M.Si, dan Bapak Dedhy Guntoro, SE, MM yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan karya tulis ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmaddien, I., & Syarkani, D. Y. (2019). *Statistika Terapan Dengan Sistem SPSS*. Bandung : ITB Press.
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan teknik Pengolahan Data*. CV ANDI OFFSET.
- Denny Erica, & Harun Al Rasyid. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta*. XVI(2).
- Devitasari, W. A. (2023). *ANALISIS METODE TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) DALAM APLIKASI LAPOR DI KABUPATEN BEKASI*.
- Ghozali, I. (2018). *likasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haag, & Keen. (1996). *Information Technology: Tomorrow's Advantage Today*. Mcgraw-Hill College.
- Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Wikrama Parahita : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 131–137. <https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052>

Kominfo. (2021). *Renewable Energy INVESTMENT OPPORTUNITIES IN KOREA Ringkasan Eksekutif*.

Moh. Nazir. (2005). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.

Nasrullah. (2018). *Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)*.

Rahmadanita, A., & Hidayat, E. (2023). Tren Penelitian Literasi Digital (Digital Literacy) Tahun 2012-2022: Sebuah Pendekatan Bibliometrik. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2).

Sirajuddin, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Pustaka Ramadhan.

Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. CV. Alfabeta.

_____. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

_____. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta.

Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.

