

**PENGARUH LITERASI DIGITAL DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMANFAATAN SP4N-LAPOR!
DI KABUPATEN KATINGAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Sepma Falembanica
NPP. 32.0740

Asdaf Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa informasi Pemerintahan

Email: sepmafalembanica@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Layla Kurniawati, M. Pd.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Public participation in the use of online complaint services such as SP4N LAPOR! is a strategic issue in achieving transparent and accountable public services. In Katingan Regency, Central Kalimantan, the use of this platform remains limited despite the availability of adequate digital infrastructure. Low digital literacy and suboptimal use of information technology are the main obstacles to increasing community participation. **Purpose:** This study aims to analyze the influence of digital literacy and information technology on public participation in the use of SP4N LAPOR!. **Method:** The research method employed is quantitative, using an ordinal logistic regression approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 randomly selected respondents. **Result:** The results of the study show that digital literacy and information technology have a significant influence on public participation in the utilization of SP4N-LAPOR! in Katingan Regency, Central Kalimantan Province. Through ordinal regression analysis, it was found that both independent variables simultaneously contribute greatly to the level of community participation. The Nagelkerke R-Square value of 1.000 indicates that the model is capable of explaining nearly all variations in public participation based on the level of digital literacy and information technology. **Conclusion:** Therefore, it can be concluded that improving digital literacy and optimizing the use of information technology are key factors in encouraging active public engagement in the SP4N-LAPOR! digital complaint service, in support of transparency and accountability in public service delivery.

Keywords: Digital Literacy, Information Technology, Public Participation, SP4N LAPOR!, Katingan Regency.

ABSTRAK

Latar belakang/permasalahan (GAP): Partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan pengaduan online seperti SP4N LAPOR! menjadi isu strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Di Kabupaten Katingan, Kalimantan Tengah, pemanfaatan platform ini masih terbatas meskipun telah didukung oleh infrastruktur digital yang memadai. Rendahnya literasi digital dan belum optimalnya penggunaan teknologi informasi menjadi kendala utama dalam peningkatan partisipasi masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh

literasi digital dan teknologi informasi terhadap partisipasi masyarakat dalam penggunaan SP4N LAPOR!. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi logistik ordinal. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih secara acak. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital dan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah. Melalui analisis regresi ordinal, ditemukan bahwa kedua variabel independen tersebut secara simultan memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap tingkat partisipasi masyarakat. Nilai Nagelkerke R-Square sebesar 1.000 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan hampir seluruh variasi partisipasi masyarakat berdasarkan tingkat literasi digital dan teknologi informasi yang dimiliki. **Kesimpulan:** Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan literasi digital dan pemanfaatan teknologi informasi yang baik merupakan faktor kunci dalam mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam layanan pengaduan digital SP4N-LAPOR!, guna mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Literasi Digital, Teknologi Informasi, Partisipasi Masyarakat, SP4N LAPOR!, Kabupaten Katingan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan unsur vital dalam pembangunan nasional, mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menjamin pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Konsep pemerintahan yang baik tidak dapat dilepaskan dari peran serta masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan layanan publik. Labolo (2010) menjelaskan bahwa pemerintahan adalah sistem pengelolaan kekuasaan untuk melayani kepentingan publik yang menuntut transparansi dan partisipasi. Dalam hal ini, Ndraha (1997) menekankan bahwa pemerintahan merupakan sistem manajemen yang mencakup koordinasi antara negara dan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Sadu Wasistiono (2017) juga menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan publik sangat bergantung pada kemampuan pemerintah mengadopsi teknologi informasi dan melibatkan warga secara aktif dalam proses pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan ini mencakup pemberian barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif kepada masyarakat oleh penyelenggara layanan publik. Untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik, pemerintah Indonesia mengembangkan berbagai inovasi berbasis digital, salah satunya melalui implementasi e-government. Penerapan ini terbukti mendorong penguatan infrastruktur digital, mempercepat layanan, serta meningkatkan transparansi birokrasi (Abdussamad et al., 2024). Namun, tantangan besar masih dihadapi, seperti kesenjangan digital di wilayah terpencil dan keterbatasan sumber daya manusia yang belum siap (Andayani et al., 2024).

Salah satu implementasi konkret e-government adalah SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 dan Permen PANRB No. 3 Tahun 2015. Platform ini bertujuan menyediakan kanal resmi dan transparan untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Meskipun SP4N-LAPOR! telah diimplementasikan di Kabupaten Katingan, Kalimantan Tengah sejak 2018 melalui Peraturan Bupati Katingan Nomor 8 Tahun 2019, partisipasi masyarakat masih rendah. Hanya terdapat 94 pengaduan selama ± 6 tahun, atau sekitar 15 pengaduan per tahun, dari populasi sekitar 170.000 jiwa. Dari jumlah tersebut, 17,5% belum terselesaikan (3 belum ditindaklanjuti, 12 diarsipkan).

Padahal, akses digital di Kalimantan Tengah tergolong tinggi. Menurut APJII (2024), dari

populasi nasional sebesar 278.696.200 jiwa, terdapat 221.563.479 pengguna internet (79,5%), dan penetrasi internet di Kalimantan Tengah mencapai 82,40%. Namun, pemanfaatan internet masih dominan untuk akses media sosial, bukan pelayanan publik digital. Sejalan dengan itu, Bertot, Jaeger, dan Grimes menjelaskan bahwa pemanfaatan TIK yang baik, terutama dalam konteks sosial media dan e-government, akan menciptakan budaya transparansi dan memperkuat keterlibatan publik dalam proses pengambilan kebijakan (Bertot et al., 2010). Survei Kominfo (2024) mengungkapkan indeks literasi digital Indonesia hanya 3,49 dari skala 5 (kategori “cukup”), yang menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi secara produktif. Literasi digital yang baik—yang mencakup kemampuan teknis, budaya digital, keamanan siber, dan etika—memegang peran penting dalam mendorong partisipasi aktif melalui platform digital seperti SP4N-LAPOR! (UNESCO, 2018; Eaves & Goldstein, 2010). Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik seperti SP4N-LAPOR! sangat dipengaruhi oleh tingkat partisipasi masyarakat dan kesiapan infrastruktur digital. Premaiswari menemukan bahwa meskipun SP4N-LAPOR! telah terintegrasi secara nasional, pelaksanaannya belum optimal karena kendala teknis, komitmen lembaga, serta literasi digital masyarakat yang masih rendah (Made & Premaiswari, 2024). Hal ini sejalan dengan kajian oleh Febriani yang menekankan pentingnya keterlibatan warga (citizen engagement) dalam ekosistem smart city, dan menyebut SP4N-LAPOR! sebagai sarana aktualisasi *smart citizenship* dalam pengawasan publik dan pelaporan aspirasi warga. (Febriani et al., 2024)

Walaupun Pemerintah Kabupaten Katingan telah berupaya membangun sistem digital melalui Peraturan Bupati No. 15 Tahun 2022 tentang SPBE, dan hasil evaluasi nasional mencatat nilai indeks SPBE Katingan sebesar 3,02 (predikat "Baik") (Permenpan RB, 2023), belum tercermin adanya peningkatan signifikan dalam partisipasi digital masyarakat, khususnya dalam layanan pengaduan..

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun penetrasi internet tinggi di Kalimantan Tengah (82,40% - APJII, 2024), pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan layanan digital publik seperti SP4N-LAPOR! masih rendah. Hal ini terbukti dari rendahnya jumlah pengaduan (hanya 94 pengaduan dalam 6 tahun) serta indeks literasi digital nasional yang hanya 3,49 dari 5 (Kominfo, 2024), yang menempatkan mayoritas masyarakat dalam kategori cukup.

Rendahnya jumlah pelaporan ke SP4N-LAPOR! di Katingan juga dipengaruhi oleh minimnya sosialisasi yang efektif mengenai keberadaan dan fungsi platform ini. Banyak warga belum menyadari bahwa SP4N-LAPOR! merupakan kanal resmi dan terintegrasi untuk pengaduan layanan publik. Hal ini mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat, meskipun sistem telah tersedia. Meskipun Kalimantan Tengah memiliki penetrasi internet tinggi, tidak semua wilayah memiliki tingkat kesiapan SDM yang sama. Wilayah-wilayah terpencil di Kabupaten Katingan kemungkinan masih menghadapi keterbatasan infrastruktur digital, kompetensi tenaga pengelola, dan akses informasi, yang memperbesar gap antara teknologi dan pengguna.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks literasi digital maupun konteks teknologi masyarakat terhadap partisipasi masyarakat. Penelitian Ikhdha Aimatul Alawiyah dalam skripsinya pada Program Studi S1 Ilmu Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2020, mengangkat judul “Pengaruh Literasi Digital terhadap Kemampuan Penggunaan Aplikasi

Rapor Digital di MA Minhajut Tholabah Purbalingga”.(alawiyah, 2020), menemukan bahwa literasi digital memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi rapor digital, dengan kontribusi sebesar 49,8%. Selain itu, hasil uji F memperoleh nilai sebesar 30,722, yang melebihi angka 4,16 pada tingkat signifikansi 5%.

Penelitian Irsal Nurariansyah dari Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar pada tahun 2019, berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Kantor Wilayah Badan Pertahanan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan”. (Nurariansyah Irsal, 2019), penelitian ini menunjukkan teknologi informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, ditemukan pula bahwa kepuasan kerja secara signifikan memediasi hubungan antara teknologi informasi dan kinerja pegawai, di mana kepuasan kerja terbukti mampu meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertahanan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan.. Penelitian yang dilakukan oleh Rika Yuliana Putri dan Supriansyah dari jurnal Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Indonesia, Tahun 2021 berjudul Pengaruh Literasi Digital terhadap Kesiapan Kerja Generasi Z di Sekolah Menengah Kejuruan.(Putri & Supriansyah, 2021), menunjukkan bahwa literasi digital memberikan pengaruh sebesar 36,9% terhadap kesiapan kerja, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Maruthi M V & Prof. Rao Sarvamangala dari Departemen of Commerce, Jnana Bharathi Campus, Bangalare University, Bemngaluru, Tahun 2023, jurnal ini berjudul A Study On Digital Literacy Among Rural Citizens On Digital India.(V & Sarvamangala, n.d.), menghasilkan bahwa tingkat kesadaran perempuan terhadap tingkat literasi digital relatif kurang dibandingkan dengan laki- laki. Di perdesaan ada tantangan yang harus di hadapi saat mengoperasikan platform digital seperti infrastruktur pemerintahan kurang.

Kemudian untuk menghilangkan penipuan di pemerintah di tingkat dasar oleh pemerintah daerah. Penelitian Selanjutnya oleh Muhammad Marzuki dan tim dari Program Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma pada tahun 2023, dengan judul Analisis Layanan Digital SP4N LAPOR E-Government pada Pemerintahan Kota Pagaralam Menggunakan Model Delone and McLean.(Marzuki et al., 2023), menyatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagaralam selaku penyelenggara layanan masih menghadapi sejumlah kendala yang perlu dibenahi agar pemanfaatan aplikasi SP4N LAPOR dapat lebih optimal. Oleh karena itu, peneliti menyarankan beberapa hal, antara lain: melakukan sosialisasi terkait aplikasi SP4N LAPOR, meningkatkan motivasi kerja pegawai, menyelenggarakan pelatihan teknologi bagi admin pengelola, serta memperkuat infrastruktur jaringan internet. Selanjutnya penelitian berdasarkan hasil penelitian N.K. Widiastini dari Program Studi Pendidikan Bahasa, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia, pada tahun 2021, dengan judul Pengaruh Literasi Digital melalui Pemanfaatan Melajah.id terhadap Hasil Belajar Membaca.(Widiastini, 2021) menunjukkan bahwa siswa yang mengikuti pembelajaran dengan memanfaatkan literasi digital melalui Melajah.id memiliki hasil belajar membaca yang lebih tinggi dibandingkan dengan siswa yang mengikuti pembelajaran secara konvensional.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya dalam beberapa aspek penting. Pertama, konteks geografis penelitian ini berada di Kabupaten Katingan, Kalimantan Tengah, yang masih minim mendapat perhatian dalam literatur mengenai SP4N-LAPOR!. Kedua, penelitian ini menggabungkan dua variabel—literasi digital dan teknologi informasi—secara simultan untuk melihat pengaruhnya terhadap partisipasi masyarakat dalam penggunaan sistem

pengaduan publik digital. Ketiga, dari segi metode, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan uji regresi ordinal, berbeda dengan pendekatan deskriptif yang banyak digunakan sebelumnya. Terakhir, fokus utama terhadap sistem SP4N-LAPOR! sebagai objek penelitian menjadikan studi ini relevan dalam konteks peningkatan demokratisasi digital dan transparansi pemerintahan.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi digital dan teknologi informasi, baik secara parsial maupun simultan, terhadap partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan pengaduan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menitikberatkan pada pengumpulan serta analisis data yang bersifat numerik dan terukur secara objektif, sehingga memungkinkan peneliti menarik kesimpulan mengenai pengaruh antar variabel dengan tingkat ketepatan yang tinggi. (Creswell, 2014). Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama yang disebar kepada masyarakat di Kabupaten Katingan yang berusia 17 tahun ke atas dari populasi 123.953 orang dengan metode secara acak atau *random sampling* menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = total populasi
- e = toleransi error (ditetapkan 10%)

Berdasarkan perhitungan sampel diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Instrumen kuesioner yang disebar diukur menggunakan skala likert untuk mengukur pandangan, persepsi, atau sikap responden terhadap suatu fenomena. Data yang dikumpulkan dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, setiap item pada kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan pilihan jawaban yang berkisar dari "sangat setuju" hingga "sangat tidak setuju," sebagaimana ditampilkan pada

tabel berikut:

Tabel 2. 1

Penilaian Likert

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

Kriteria

Untuk mengetahui tingkatan pencapaian responden gunakan rumus sebagai berikut :

$$TCR = \frac{\text{Rata - rata} \times 100}{\text{skor maksimum}}$$

Keterangan : TCR = Tingkat Pencapaian Responden

Tabel 2.2 Kalsifikasi TCR

No	Presentasi Pencapaian	Kriteria
1	85% - 100%	Sangat Baik
2	66% - 84%	Baik
3	51% - 65%	Cukup
4	36% - 50%	Kurang Baik
5	0% - 35%	Tidak Baik

Sumber : Sugiyono (2012:207)

Pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa kuesioner atau instrumen pengumpulan data lainnya dapat di andalkan dalam mengukur variabel yang di maksud (sugiyono, 2017, p.257). Oleh karena itu, peneliti menggunakan rumus korelasi *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. Kemudian Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi suatu instrumen penelitian. Salah satu metode yang umum digunakan adalah Cronbach's Alpha, yang mengukur konsistensi internal antar item. Nilai koefisiennya berkisar antara 0 hingga 1, dengan nilai $\geq 0,7$ dianggap reliabel dalam penelitian sosial (Sugiyono, 2017; Ghozali, 2018).

Operasionalisasi variabel adalah proses menerjemahkan konsep abstrak menjadi indikator yang dapat diukur secara empiris. Tujuannya untuk menjembatani teori dan data agar variabel dapat diuji secara statistik (Creswell, 2014). Penelitian ini mengkaji pengaruh dua variabel independen—literasi digital (X1) dan teknologi informasi (X2)—terhadap variabel dependen, yaitu partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan SP4N LAPOR! di Kabupaten Katingan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data uji regresi ordinal dengan menggunakan *software* SPSS Versi 30th yang sering menggunakan *proportional odds model* atau *cumulative logit model*, dengan koefisien yang diinterpretasikan sebagai *log-odds ratio*. Model ini mengukur pengaruh variabel independen terhadap peluang berada di kategori lebih tinggi. Asumsi penting yang harus dipenuhi adalah *proportional odds assumption*, yaitu efek variabel independen dianggap konsisten di semua kategori variabel dependen. Uji regresi ordinal ini terdiri dari *Case Processing Summary*, *Model Fitting Information*, *Goodness of Fit*, *Pseudo R-Square*, *Parameters Estimates* dan *Test of Parallel Lines*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Statistik Deskriptif

Data kuesioner yang telah terkumpul di kelola menggunakan *software* IBM SPSS version 30th. Penelitian ini menggunakan data hasil jawaban responden terhadap beberapa pernyataan yang telah dibuat peneliti dengan memperhatikan variabel penelitian yang berkaitan dengan pengaruh literasi digital dan teknologi informasi terhadap partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan SP4N LAPOR! di Kabupaten Katingan. Pengelolaan data yang telah terkumpul menggunakan IBM SPSS nantinya akan ditampilkan dalam bentuk tabel yang terdiri dari rata-rata, nilai minimum, nilai maksimum, jumlah, nilai tengah, jangkauan dan persentase data. Persentase pada setiap variabel akan menunjukkan arah penyempurnaan terhadap permasalahan-permasalahan yang ditemukan. Untuk menghitung persentase responden yang telah terkumpul, data tersebut dapat diolah menggunakan

rumus berikut:

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Total Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Rumus di atas dapat menghasilkan besaran persentase pada setiap variabel yang mana hasil perhitungannya yaitu :

Tabel 3.1 Persentase Indikator Pada Tiap Variabel

DESCRIPTIVE STATISTICS								
KODE	N	R	MIN	MAX	SUM	MEAN	TCR(%)	KATEGORI
LITERASI DIGITAL (X1)								
DS 1	100	4	1	5	447	4,47	89,4	Sangat Baik
DS 2	100	4	1	5	433	4,33	86,6	Sangat Baik
DS 3	100	4	1	5	428	4,28	85,6	Sangat Baik
DS 4	100	4	1	5	432	4,32	86,4	Sangat Baik
DE 1	100	4	1	5	453	4,53	90,6	Sangat Baik
DE 2	100	4	1	5	458	4,58	91,6	Sangat Baik
DE 3	100	4	1	5	459	4,59	91,8	Sangat Baik
DE 4	100	3	2	5	450	4,5	90	Sangat Baik
DSF 1	100	3	2	5	440	4,4	88	Sangat Baik
DSF 2	100	4	1	5	435	4,35	87	Sangat Baik
DSF 3	100	4	1	5	432	4,32	86,4	Sangat Baik
DSF 4	100	4	1	5	443	4,43	88,6	Sangat Baik
DC 1	100	4	1	5	447	4,47	89,4	Sangat Baik
DC 2	100	2	3	5	459	4,59	91,8	Sangat Baik
DC 3	100	4	1	5	451	4,51	90,2	Sangat Baik
DC 4	100	3	2	5	447	4,47	89,4	Sangat Baik
TEKNOLOGI INFORMASI (X2)								
SQY 1	100	4	2	5	440	4,4	88	Sangat Baik
SQY 2	100	4	2	5	416	4,16	83,2	Sangat Baik
SQY 3	100	3	2	5	422	4,22	84,4	Sangat Baik
SQY 4	100	2	2	5	456	4,56	91,2	Sangat Baik
SQY 5	100	4	1	5	451	4,51	90,2	Sangat Baik
IQ 1	100	3	1	5	445	4,45	89	Sangat Baik
IQ 2	100	3	1	5	446	4,46	89,2	Sangat Baik
IQ 3	100	3	1	5	434	4,34	86,8	Sangat Baik
IQ 4	100	3	1	5	436	4,36	87,2	Sangat Baik
IQ 5	100	3	2	5	426	4,26	85,2	Sangat Baik
SQ 1	100	4	2	5	426	4,26	85,2	Sangat Baik
SQ 2	100	4	1	5	426	4,26	85,2	Sangat Baik
SQ 3	100	4	1	5	437	4,37	87,4	Sangat Baik

U 1	100	4	1	5	431	4,31	86,2	Sangat Baik
US 1	100	4	1	5	431	4,31	86,2	Sangat Baik
US 2	100	3	1	5	441	4,41	88,2	Sangat Baik
NB 1	100	3	1	5	439	4,39	87,8	Sangat Baik
NB 2	100	4	1	5	443	4,43	88,6	Sangat Baik
PARTISIPASI MASYARAKAT (Y)								
KM 1	100	4	1	5	434	4,34	86,8	Sangat Baik
KM 2	100	3	2	5	438	4,38	87,6	Sangat Baik
KM 3	100	2	2	5	444	4,44	88,8	Sangat Baik
KM 4	100	4	1	5	445	4,45	89	Sangat Baik
KM 5	100	4	1	5	440	4,4	88	Sangat Baik
KP 1	100	4	1	5	436	4,36	87,2	Sangat Baik
KP 2	100	4	1	5	450	4,5	90	Sangat Baik
KP 3	100	4	3	5	445	4,45	89	Sangat Baik
KP 4	100	3	1	5	441	4,41	88,2	Sangat Baik
KP 5	100	4	2	5	418	4,18	83,6	Sangat Baik

Sumber : Diolah menggunakan SPSS, 2025

Berdasarkan tabel diatas, peneliti memperoleh hasil bahwa setiap indikator dari variabel yang telah diuji memiliki persentase atau tingkat pencapaian responden yang berbeda dari tiap variabel. Hasil berdasarkan analisis statistik, peneliti memperoleh hasil persentase atau tingkat pencapaian responden tertinggi terdapat pada 2 indikator yaitu *Digital Ethics 3* dan *Digital Culture 2* yakni sebesar 91,8 % dan persentasi atau tingkat pencapaian responden terendah terdapat pada indikator *Systems Quality 2* (kualitas sistem) yaitu sebesar 83,2 %. Indikator *Digital Ethics*, *Digital Culture* dan *Systems Quality* ini memilik beberapa parameter yang mana parameter yang memperoleh nilai tertinggi terdapat pada parameter yang ketiga, kedua dan kelima dengan kode *Digital Ethics 3* (DE3), *Digital Culture 2* (DC2) dan *Systems Quality 2* (SYQ5). Indikator *Digital Ethics 3* memperoleh total jumlah responden sebanyak 100 orang dengan range data 4, skor minimum dari indikator 1 dan skor maksimum 5 dengan total skor 459 dan rata-rata 4,59 dengan persentase 91,8%. Kemudian, indikator *Digital Culture 2* memperoleh total jumlah responden sebanyak 100 orang dengan range data 2, skor minimum dari indikator 3 dan skor maksimum 5 dengan total skor 459 dan rata-rata 4,59 dengan persentase 91,8%. Selanjutnya pada indikator *Ease of Use 5* memperoleh total jumlah responden sebanyak 100 orang dengan range data 4, skor minimum dari indikator 2 dan skor nilai tertinggi yang didapat yakni 5 dengan total skor sebesar 416 dan rata-rata jawaban senilai 4,16 dengan persentase senilai 83,2%. Namun, hasil dari setiap persentase indikator dan parameter termasuk dalam kategori tingkat pencapaian responden yang sangat baik.

No	Variabel	Jumlah nilai total resonden tiap variabel	Nilai rata-rata responden tiap variabel	Nilai Persentase tiap variabel
1	Literasi Digital(X1)	7114	71,14	88,9%

Tabel 4.

2	Teknologi Informasi(X2)	7846	78,46	87,2%
3	Partisipasi Masyarakat(Y)	4306	43,06	87,82%

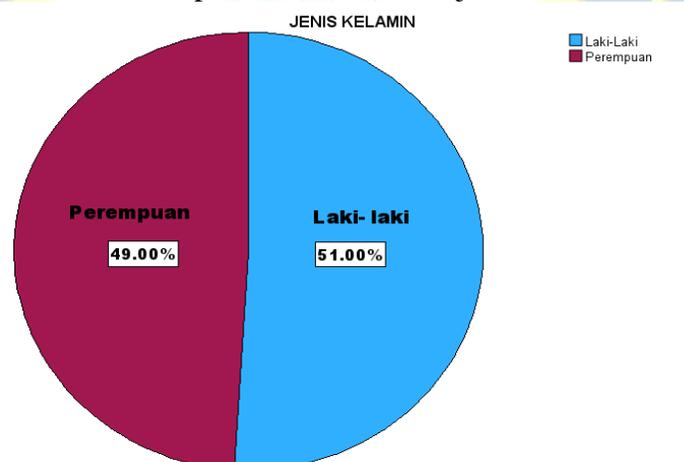
1 Nilai**Persentase pada Variabel X dan Variabel Y**

Sumber : Diolah menggunakan SPSS, 2025

Tabel di atas menyajikan data mengenai tiga variabel utama dalam penelitian, yaitu Literasi Digital (X1), Teknologi Informasi (X2), dan Partisipasi Masyarakat (Y). Berdasarkan hasil rekapitulasi, nilai total responden untuk variabel Literasi Digital mencapai 7114, dengan nilai rata-rata 71,14 dan persentase sebesar 88,9%, yang menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat tergolong tinggi. Sementara itu, variabel Teknologi Informasi memiliki jumlah nilai total sebesar 7846, dengan nilai rata-rata 78,46 dan persentase 87,2%, yang mencerminkan tingginya pemanfaatan teknologi informasi oleh masyarakat. Sedangkan variabel Partisipasi Masyarakat memiliki jumlah nilai total 4306, dengan nilai rata-rata 43,06 dan persentase 87,82%, yang menandakan bahwa partisipasi masyarakat dalam layanan pengaduan publik berbasis online juga berada pada tingkat yang tinggi. Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa literasi digital dan teknologi informasi memiliki kontribusi yang signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan pengaduan publik online seperti SP4N LAPOR!, yang berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

3.2. Analisis Karakteristik Responden

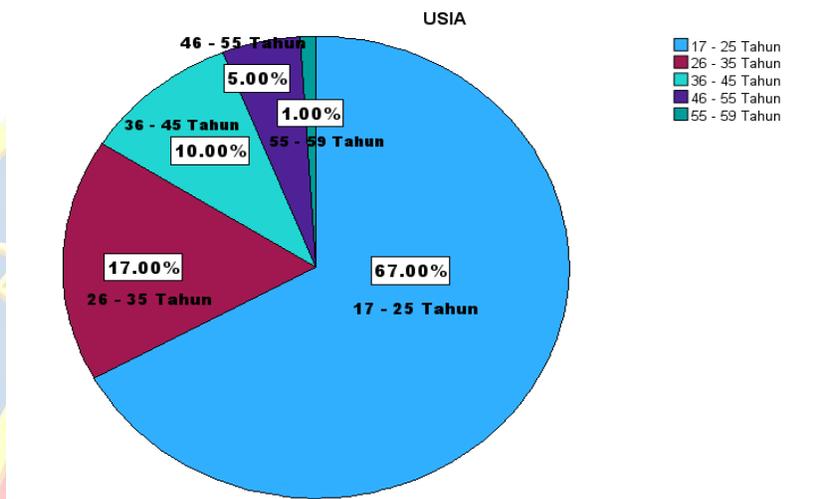
Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan jenis pekerjaan



yang di sajikan pada gambar dibawah ini :

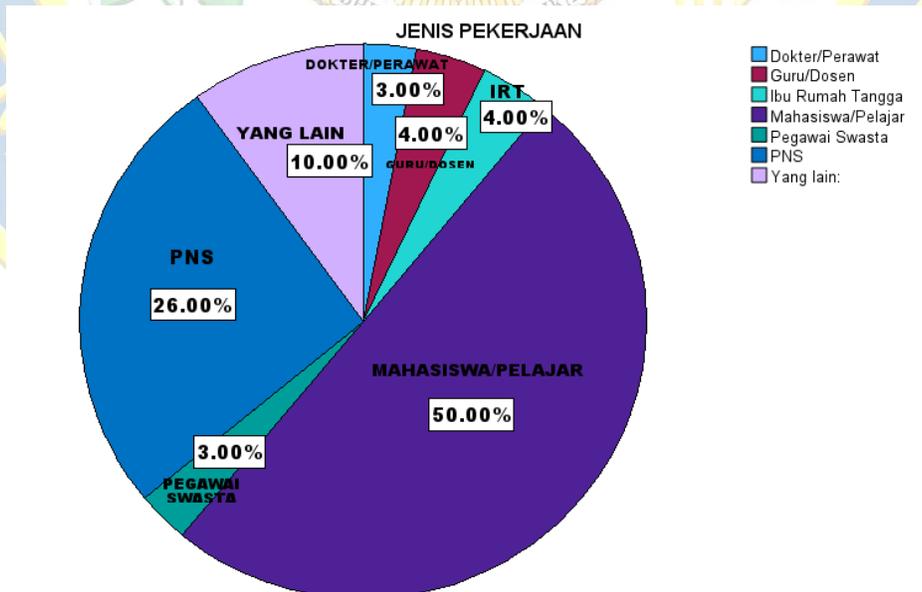
Gambar 3.1 Jenis Kelamin

Gambar 3.1 menunjukkan bahwa responden laki-laki mendominasi dengan 51 orang, sementara perempuan berjumlah 49 dari total 100 responden. Data ini diperoleh melalui kuesioner acak yang disebarikan secara online di Kabupaten Katingan menggunakan Google Form.



Gambar 3.2 Usia

Distribusi usia responden menunjukkan dominasi kelompok 17–25 tahun (67%), yang cenderung memiliki literasi digital tinggi dan aktif menggunakan layanan SP4N LAPOR! Kelompok usia 26–35 tahun (17%) dan 36–45 tahun (10%) juga turut berkontribusi, sementara partisipasi menurun pada usia 46 tahun ke atas (6% total), kemungkinan karena keterbatasan literasi digital. Kesimpulannya, literasi digital dan akses teknologi berperan penting dalam partisipasi layanan pengaduan online, sehingga diperlukan edukasi lebih lanjut bagi kelompok usia yang lebih tua.



Gambar 3.3 Jenis Pekerjaan

Berdasarkan diagram diatas di peroleh dari 100 responden, mayoritas berasal dari kalangan mahasiswa/pelajar (50%), menunjukkan dominasi usia muda dengan literasi digital tinggi dan akses luas terhadap teknologi informasi, yang cenderung aktif menggunakan SP4N LAPOR!. Sebanyak 26% responden adalah PNS, mencerminkan pemahaman mendalam terhadap layanan pengaduan publik. Pegawai swasta dan dokter/perawat masing-masing 3%, guru/dosen dan ibu rumah tangga masing-masing 4%, serta 10% dari pekerjaan lain, menunjukkan keberagaman profesi.

Jenis pekerjaan memengaruhi partisipasi dalam penggunaan layanan digital, di mana profesi dengan akses dan literasi digital lebih tinggi lebih aktif memanfaatkan SP4N LAPOR!. Analisis ini bertujuan menggambarkan kondisi masyarakat yang menjadi representasi populasi di Kabupaten Katingan, berdasarkan data yang dikumpulkan saat penelitian di Dinas Kominfo, Statistik, dan Persandian tahun 2025.

3.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian instrumen dilakukan untuk memastikan keakuratan dan konsistensi alat ukur. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment, di mana item dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan kepercayaan 95% (Sugiyono, 2017). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS versi 30.

Tabel 3.1 Uji Validitas

VARIABEL	PERNYATAAN	R.TABEL	R. HITUNG	KETERANGAN
LITERASI DIGITAL (X1)	DS 1	0.195	0,731	VALID
	DS 2	0.195	0,821	VALID
	DS 3	0.195	0,777	VALID
	DS 4	0.195	0,805	VALID
	DE 1	0.195	0,709	VALID
	DE 2	0.195	0,722	VALID
	DE 3	0.195	0,711	VALID
	DE 4	0.195	0,805	VALID
	DSF 1	0.195	0,737	VALID
	DSF 2	0.195	0,867	VALID
	DSF 3	0.195	0,855	VALID
	DSF 4	0.195	0,834	VALID
	DC 1	0.195	0,726	VALID
	DC 2	0.195	0,616	VALID
	DC 3	0.195	0,819	VALID
	DC 4	0.195	0,801	VALID
TEKNOLOGI INFORMASI (X2)	SQY 1	0.195	0,806	VALID
	SQY 2	0.195	0,844	VALID
	SQY 3	0.195	0,807	VALID
	SQY 4	0.195	0,805	VALID
	SQY 5	0.195	0,802	VALID
	IQ 1	0.195	0,762	VALID
	IQ 2	0.195	0,822	VALID
	IQ 3	0.195	0,882	VALID
	IQ 4	0.195	0,890	VALID
	IQ 5	0.195	0,796	VALID
	SQ 1	0.195	0,803	VALID
	SQ 2	0.195	0,895	VALID

PARTISIPASI MASYARAKATDALAM PEMANFAATAN SP4N LAPOR (Y)	SQ 3	0.195	0,904	VALID
	U 1	0.195	0,898	VALID
	US 1	0.195	0,900	VALID
	US 2	0.195	0,832	VALID
	NB 1	0.195	0,757	VALID
	NB 2	0.195	0,831	VALID
	KM 1	0.195	0,887	VALID
	KM 2	0.195	0,819	VALID
	KM 3	0.195	0,830	VALID
	KM 4	0.195	0,913	VALID
	KM 5	0.195	0,891	VALID
	KP 1	0.195	0,901	VALID
	KP 2	0.195	0,927	VALID
	KP 3	0.195	0,912	VALID
	KP 4	0.195	0,855	VALID
	KP 5	0.195	0,828	VALID

Seluruh item pernyataan dalam variabel Literasi Digital (X1), Teknologi Informasi (X2), dan Partisipasi Masyarakat (Y) dinyatakan valid berdasarkan hasil uji validitas, karena nilai r hitung masing-masing item lebih besar dari r tabel (0,195) pada taraf signifikansi 5% dengan 100 responden. Pada variabel X1, nilai r hitung berkisar antara 0,702–0,867; X2 antara 0,757–0,904; dan Y antara 0,828–0,927. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap item memiliki korelasi yang kuat dengan total skor variabelnya, sehingga seluruh pernyataan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Pengujian instrumen Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dan keandalan instrumen dalam mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2021), instrumen dianggap reliabel jika menghasilkan data yang konsisten saat digunakan berulang kali. Pengujian menggunakan metode Cronbach's Alpha, di mana nilai $> 0,70$ menunjukkan instrumen yang reliabel. Oleh karena itu, uji ini penting untuk memastikan bahwa alat ukur dalam penelitian dapat dipercaya.

Tabel 3.2 Uji Reliabilitas

Kuesioer Variabel	Koefisien Reliabilitas	NilaiKritis	Keterangan
Literasi Digital	0,957	0.70	Reliabel
Teknologi Informasi	0,975	0.70	Reliabel
Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan SP4N LAPOR	0,965	0,70	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel X1, X2, dan Y memiliki nilai koefisien di atas 0,70, menandakan tingkat konsistensi yang sangat baik. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan mampu menghasilkan data yang konsisten jika digunakan kembali dalam kondisi serupa.

3.4. Uji Regresi Ordinal

Regresi ordinal digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan dependen yang berskala ordinal. Tujuannya adalah memperoleh model yang optimal dan sederhana, dengan variabel independen yang dapat berupa kategori maupun kontinu.

Hasil pengujian regresi ordinal dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage	LITERASI DIGITAL		
PARTISIPASI MASYARAKAT	15	1	1.0%	30	1	1.0%
	29	1	1.0%	46	1	1.0%
	30	4	4.0%	47	2	2.0%
	32	1	1.0%	48	1	1.0%
	33	1	1.0%	50	1	1.0%
	34	1	1.0%	51	1	1.0%
	35	3	3.0%	53	1	1.0%
	36	3	3.0%	55	2	2.0%
	37	1	1.0%	57	1	1.0%
	38	9	9.0%	58	1	1.0%
	39	4	4.0%	60	1	1.0%
	40	7	7.0%	61	2	2.0%
	41	1	1.0%	62	2	2.0%
	42	1	1.0%	63	1	1.0%
	43	5	5.0%	64	6	6.0%
	44	1	1.0%	65	5	5.0%
	46	4	4.0%	66	2	2.0%
	47	4	4.0%	67	4	4.0%
	48	6	6.0%	69	2	2.0%
	49	3	3.0%	70	3	3.0%
50	39	39.0%	71	2	2.0%	
			72	4	4.0%	
			73	2	2.0%	
			74	2	2.0%	
			75	1	1.0%	
			76	3	3.0%	
			77	3	3.0%	
			78	2	2.0%	
			79	3	3.0%	
			80	38	38.0%	

TEKNOLOGI INFORMASI	46	1	1.0%
	53	2	2.0%
	54	4	4.0%
	56	1	1.0%
	58	2	2.0%
	60	1	1.0%
	61	1	1.0%
	63	1	1.0%
	64	1	1.0%
	65	1	1.0%
	66	2	2.0%
	67	1	1.0%
	68	1	1.0%
	69	4	4.0%
	70	4	4.0%
	71	1	1.0%
	72	7	7.0%
	73	4	4.0%
	75	4	4.0%
	76	2	2.0%
	79	2	2.0%
	81	2	2.0%
	82	1	1.0%
	83	3	3.0%
	84	2	2.0%
	86	2	2.0%
	87	2	2.0%
	88	1	1.0%
	89	2	2.0%
	90	38	38.0%
Valid		100	100.0%
Missing		0	
Total		100	

Hasil Case Processing Summary menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada

kategori tertinggi untuk Partisipasi Masyarakat (39%), Literasi Digital (38%), dan Teknologi Informasi (38%), mencerminkan tingkat yang relatif tinggi pada ketiga aspek tersebut. Tidak terdapat data yang hilang, sehingga data valid untuk analisis lebih lanjut. Pola ini dapat dianalisis lebih mendalam melalui regresi ordinal untuk memahami hubungan antar variabel.

Tabel 3.4. Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	465.365			
Final	.000	465.365	54	<,001

Link function: Logit.

Analisis regresi ordinal menunjukkan hasil signifikan, dengan nilai -2 Log Likelihood model intercept only sebesar 465.365 dan model final 0.000. Selisih ini menghasilkan uji Chi-Square sebesar 465.365 ($df = 54$, $p < 0,001$), yang menunjukkan bahwa literasi digital dan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan SP4N LAPOR!.

Tabel 3.5 Goodness of Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	211.327	1186	1.000
Deviance	111.939	1186	1.000

Link function: Logit.

Hasil uji Goodness-of-Fit menunjukkan nilai Chi-Square Pearson sebesar 211.327 dan Deviance 111.939 dengan $p = 1.000$ ($p > 0,05$), yang mengindikasikan bahwa model regresi ordinal sesuai dengan data aktual. Model ini menunjukkan kecocokan yang baik dan dapat diandalkan untuk menjelaskan pengaruh literasi digital dan teknologi informasi terhadap partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan SP4N LAPOR! di Kabupaten Katingan, serta dapat digunakan untuk pengambilan keputusan atau rekomendasi kebijakan terkait.

Tabel 3.6 Pseudo R-Square

Cox and Snell	.990
Nagelkerke	1.000
McFadden	.997

Link function: Logit.

Pada tabel pseudo r-square menunjukkan bahwa seberapa besar variabel dependen yaitu, Literasi Digital dan Teknologi Informasi mampu menjelaskan variabel independen yaitu Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan SP4N LAPOR! Di Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah. Nilai ini sama halnya seperti koefisien determinasi pada regresi. Nilai cox and snell sebesar 0,990 (99,9%) dan nagelkerke sebesar 1.000 (100,0%).

Tabel 3.6 Parameters Estimates

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 15]	-56.318	10.248	30.200	1	<.001	-76.404	-36.232
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 29]	-50.829	8.513	35.648	1	<.001	-67.514	-34.143
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 30]	-43.448	7.214	36.278	1	<.001	-57.586	-29.310
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 32]	-41.252	6.904	35.705	1	<.001	-54.783	-27.721
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 33]	-39.445	6.711	34.548	1	<.001	-52.598	-26.292
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 34]	-37.797	6.525	33.557	1	<.001	-50.585	-25.008
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 35]	-34.298	6.163	30.974	1	<.001	-46.377	-22.219
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 36]	-31.941	6.058	27.798	1	<.001	-43.815	-20.067
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 37]	-30.984	5.985	26.801	1	<.001	-42.715	-19.254
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 38]	-24.924	5.415	21.190	1	<.001	-35.537	-14.312
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 39]	-23.337	5.366	18.914	1	<.001	-33.854	-12.820
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 40]	-20.912	5.314	15.485	1	<.001	-31.327	-10.496
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 41]	-20.480	5.303	14.915	1	<.001	-30.874	-10.087
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 42]	-19.956	5.287	14.246	1	<.001	-30.319	-9.593
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 43]	-17.358	5.174	11.256	1	<.001	-27.498	-7.218
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 44]	-16.805	5.144	10.673	1	.001	-26.886	-6.723
	[PARTISIPASIMASYARAKAT = 46]	-14.163	4.961	8.148	1	.004	-23.887	-4.439
[PARTISIPASIMASYARAKAT = 47]	-11.961	4.858	6.062	1	.014	-21.483	-2.439	
[PARTISIPASIMASYARAKAT = 48]	-9.086	4.739	3.676	1	.055	-18.375	.202	
[PARTISIPASIMASYARAKAT = 49]	-6.576	4.535	2.103	1	.147	-15.465	2.312	
Location	[LITERASIDIGITAL=30]	-61.543	17.117	12.927	1	<.001	-95.093	-27.994
	[LITERASIDIGITAL=46]	-47.061	8.825	28.434	1	<.001	-64.358	-29.763
	[LITERASIDIGITAL=47]	-38.041	10.447	13.258	1	<.001	-58.517	-17.565
	[LITERASIDIGITAL=48]	-47.061	8.825	28.434	1	<.001	-64.358	-29.763
	[LITERASIDIGITAL=50]	-13.917	7.140	3.799	1	.051	-27.912	.078
	[LITERASIDIGITAL=51]	-47.061	8.825	28.434	1	<.001	-64.358	-29.763
	[LITERASIDIGITAL=53]	-18.644	5.538	11.336	1	<.001	-29.497	-7.791
	[LITERASIDIGITAL=55]	-17.614	7.352	5.739	1	.017	-32.024	-3.203
	[LITERASIDIGITAL=57]	-33.116	6.359	27.119	1	<.001	-45.580	-20.652
	[LITERASIDIGITAL=58]	3.316	6.692	.246	1	.620	-9.799	16.432
	[LITERASIDIGITAL=60]	-10.103	6.660	2.301	1	.129	-23.156	2.951
	[LITERASIDIGITAL=61]	-12.286	6.591	3.474	1	.062	-25.205	.633

[LITERASIDIGITAL=62]	-12.286	6.591	3.474	1	.062	-25.205	.633
[LITERASIDIGITAL=63]	7.433	6.813	1.190	1	.275	-5.920	20.786
[LITERASIDIGITAL=64]	-4.152	6.244	.442	1	.506	-16.389	8.086
[LITERASIDIGITAL=65]	-5.713	6.128	.869	1	.351	-17.723	6.297
[LITERASIDIGITAL=66]	-6.590	6.363	1.073	1	.300	-19.061	5.881
[LITERASIDIGITAL=67]	-3.970	6.213	.408	1	.523	-16.147	8.207
[LITERASIDIGITAL=69]	-.807	6.604	.015	1	.903	-13.752	12.137
[LITERASIDIGITAL=70]	-3.368	6.321	.284	1	.594	-15.756	9.021
[LITERASIDIGITAL=71]	-.931	6.347	.022	1	.883	-13.372	11.509
[LITERASIDIGITAL=72]	-15.268	5.376	8.067	1	.005	-25.805	-4.732
[LITERASIDIGITAL=73]	-10.527	4.964	4.497	1	.034	-20.257	-.797
[LITERASIDIGITAL=74]	3.420	2.361	2.099	1	.147	-1.207	8.048
[LITERASIDIGITAL=75]	5.730	2.995	3.659	1	.056	-.141	11.601
[LITERASIDIGITAL=76]	-14.056	5.174	7.380	1	.007	-24.198	-3.915
[LITERASIDIGITAL=77]	1.652	2.268	.531	1	.466	-2.793	6.098
[LITERASIDIGITAL=78]	-6.208	4.890	1.612	1	.204	-15.791	3.376
[LITERASIDIGITAL=79]	8.370	15.664	.286	1	.593	-22.331	39.070
[LITERASIDIGITAL=80]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[TEKNOLOGIINFORMASI=46]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[TEKNOLOGIINFORMASI=53]	-15.502	7.046	4.841	1	.028	-29.312	-1.692
[TEKNOLOGIINFORMASI=54]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[TEKNOLOGIINFORMASI=56]	-44.490	17.125	6.749	1	.009	-78.054	-10.925
[TEKNOLOGIINFORMASI=58]	-26.428	6.824	14.998	1	<.001	-39.804	-13.053
[TEKNOLOGIINFORMASI=60]	-35.313	7.504	22.143	1	<.001	-50.021	-20.605
[TEKNOLOGIINFORMASI=61]	-4.118	9.604	.184	1	.668	-22.942	14.706
[TEKNOLOGIINFORMASI=63]	-43.693	9.207	22.519	1	<.001	-61.739	-25.647
[TEKNOLOGIINFORMASI=64]	-17.960	4.599	15.253	1	<.001	-26.974	-8.947
[TEKNOLOGIINFORMASI=65]	-27.403	6.577	17.361	1	<.001	-40.293	-14.513
[TEKNOLOGIINFORMASI=66]	-17.960	4.599	15.253	1	<.001	-26.974	-8.947
[TEKNOLOGIINFORMASI=67]	-15.708	6.269	6.279	1	.012	-27.994	-3.421
[TEKNOLOGIINFORMASI=68]	-23.842	6.373	13.996	1	<.001	-36.333	-11.351
[TEKNOLOGIINFORMASI=69]	-15.708	3.934	15.942	1	<.001	-23.418	-7.997
[TEKNOLOGIINFORMASI=70]	-18.810	4.273	19.377	1	<.001	-27.185	-10.435
[TEKNOLOGIINFORMASI=71]	-24.024	6.354	14.295	1	<.001	-36.477	-11.570
[TEKNOLOGIINFORMASI=72]	-17.534	4.028	18.946	1	<.001	-25.429	-9.639
[TEKNOLOGIINFORMASI=73]	-17.837	4.191	18.111	1	<.001	-26.051	-9.622

[TEKNOLOGIINFORMASI=75]	-17.891	4.103	19.010	1	<.001	-25.934	-9.849
[TEKNOLOGIINFORMASI=76]	-2.916	2.309	1.594	1	.207	-7.442	1.610
[TEKNOLOGIINFORMASI=79]	-6.510	4.551	2.047	1	.153	-15.430	2.409
[TEKNOLOGIINFORMASI=81]	.394	2.214	.032	1	.859	-3.945	4.733
[TEKNOLOGIINFORMASI=82]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[TEKNOLOGIINFORMASI=83]	-16.257	5.363	9.188	1	.002	-26.769	-5.745
[TEKNOLOGIINFORMASI=84]	-9.492	5.504	2.974	1	.085	-20.281	1.296
[TEKNOLOGIINFORMASI=86]	-14.489	5.499	6.942	1	.008	-25.267	-3.711
[TEKNOLOGIINFORMASI=87]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[TEKNOLOGIINFORMASI=88]	.047	27.841	.000	1	.999	-54.520	54.615
[TEKNOLOGIINFORMASI=89]	-9.932	5.039	3.885	1	.049	-19.808	-.056
[TEKNOLOGIINFORMASI=90]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Hasil pada tabel Parameter Estimates menunjukkan bahwa variabel literasi digital dan teknologi informasi memiliki nilai Wald signifikan dengan $p < 0,05$, yang berarti keduanya berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan SP4N LAPOR!. Faktor lain dengan $p > 0,05$ tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Oleh karena itu, literasi digital dan teknologi informasi memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan SP4N LAPOR! di Kabupaten Katingan.

Tabel 3.7 Test of Parallel Lines

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Null Hypothesis	.000			
General	.000 ^b	.000	1026	1.000

The null hypothesis states that the location parameters (slope coefficients) are the same across response categories.

a. Link function: Logit.

b. The log-likelihood value is practically zero. There may be a complete separation in the data. The maximum likelihood estimates do not exist.

Hasil uji Test of Parallel Lines menunjukkan nilai Chi-Square sebesar 0.000 dengan signifikansi 1.000 ($> 0,05$), menandakan bahwa asumsi parallel lines terpenuhi. Artinya, model regresi ordinal sesuai dengan data dan tidak melanggar asumsi proporsional odds.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital dan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan SP4N LAPOR! di Kabupaten Katingan. Temuan ini memperkuat berbagai penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya peran literasi digital dan teknologi informasi dalam mendorong partisipasi aktif masyarakat di era digital.

Sama halnya dengan temuan penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa literasi digital memiliki peran penting dalam meningkatkan penggunaan aplikasi berbasis digital, meskipun konteksnya berbeda, yakni dalam dunia pendidikan di Purbalingga. Persamaan terdapat pada pengaruh signifikan literasi digital terhadap pemanfaatan platform digital.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian yang meneliti pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja pegawai. Meskipun fokusnya pada kinerja pegawai dan variabel mediasi berupa kepuasan kerja, hasilnya sama-sama menunjukkan bahwa penguasaan teknologi informasi dapat mendorong kinerja atau partisipasi yang lebih baik, baik dalam konteks pemerintahan maupun masyarakat umum.

Berbeda dengan temuan penelitian terdahulu yang memfokuskan literasi digital terhadap kesiapan kerja generasi Z, penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital tidak hanya penting untuk kesiapan kerja, tetapi juga krusial dalam mendukung keterlibatan masyarakat dalam kanal-kanal layanan publik berbasis digital. Artinya, fungsi literasi digital lebih luas, melampaui aspek profesional ke aspek partisipatif dalam kehidupan bernegara. Temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu (4) yang berfokus pada program Digital India, di mana literasi digital dianggap sebagai kunci keberhasilan pelayanan publik berbasis digital. Meski berbeda dalam skala dan wilayah, temuan ini menunjukkan bahwa hambatan digital dapat diatasi dengan meningkatkan literasi digital di tingkat lokal.

Berbeda dengan penelitian yang menggunakan pendekatan teori Delone and McLean Model dan berfokus pada aspek teknis layanan digital di Kota Pagaralam, penelitian ini lebih menitikberatkan pada aspek partisipasi masyarakat sebagai outcome dari literasi digital dan akses terhadap teknologi. Perbedaan karakteristik lokasi dan fokus analisis menyebabkan perbedaan temuan yang signifikan. Sama halnya dengan penelitian terdahulu temuan penelitian ini menekankan pentingnya literasi digital. Namun, jika penelitian sebelumnya lebih terfokus pada kemampuan akademik siswa, maka penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital juga berkaitan erat dengan partisipasi masyarakat dalam sistem layanan publik yang berbasis teknologi.

Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya memperkuat sebagian besar penelitian terdahulu, tetapi juga memberikan nilai tambah kontekstual karena menyoroti pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan pengaduan publik daerah (SP4N LAPOR!) yang sebelumnya belum banyak dibahas secara empiris. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital dan akses terhadap teknologi informasi menjadi kunci dalam mendorong keterlibatan masyarakat secara lebih luas dalam sistem pemerintahan yang partisipatif dan transparan.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini menemukan beberapa hal menarik selain pengaruh utama variabel. Pertama, terdapat kesenjangan akses teknologi antara wilayah pusat dan pedesaan di Kabupaten Katingan, yang berdampak pada partisipasi masyarakat dalam menggunakan SP4N LAPOR!. Kedua, partisipasi tertinggi berasal dari kelompok usia muda, khususnya pelajar dan mahasiswa, yang memiliki literasi digital lebih baik. Ketiga, nilai Nagelkerke R-Square sebesar 1.000 menunjukkan model penelitian sangat kuat dalam menjelaskan partisipasi masyarakat berdasarkan literasi digital dan teknologi informasi. Keempat, sebagian responden menilai antarmuka SP4N LAPOR! masih kurang ramah pengguna, terutama bagi masyarakat awam. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur, sosialisasi, dan penyederhanaan aplikasi menjadi penting untuk mendorong partisipasi yang lebih luas.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang telah dilaksanakan oleh peneliti memperoleh hasil uji yang dapat disimpulkan bahwa :

1. Literasi digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan SP4N LAPOR di Kabupaten Katingan. Masyarakat yang memiliki pemahaman lebih baik tentang teknologi digital yang mencakup kecakapan menggunakan perangkat digital, etika berinteraksi di ruang digital, keamanan digital, serta pemahaman budaya digital maka semakin tinggi pula kecenderungan masyarakat untuk aktif menggunakan layanan pengaduan SP4N-LAPOR!.
2. Teknologi informasi yang mencakup aspek sistem, informasi, layanan, serta kepuasan pengguna didukung dengan adanya ketersediaan infrastruktur digital yang memadai, seperti akses internet yang stabil dan perangkat teknologi yang memadai, mendorong masyarakat untuk lebih aktif menggunakan SP4N LAPOR. Namun, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasi layanan ini, seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, serta rendahnya pemahaman masyarakat tentang manfaat layanan pengaduan publik.
3. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabel dependen. Nilai Nagelkerke R-Square sebesar 1.000 memperkuat bahwa literasi digital dan teknologi informasi secara kolektif memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam menjelaskan tingkat partisipasi masyarakat. Dengan demikian, peningkatan pada kedua aspek ini menjadi kunci strategis untuk mendorong keterlibatan publik dalam proses pengawasan dan perbaikan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!.

Secara keseluruhan, meskipun SP4N LAPOR sudah berjalan di Kabupaten Katingan, tingkat partisipasi masyarakat masih perlu ditingkatkan. Upaya peningkatan ini dapat dilakukan melalui edukasi yang lebih luas, penguatan infrastruktur digital, serta optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi agar lebih mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat.

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

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). 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 standi Kabupaten Katingan 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 referensi dan sumber yang aktual dan mendukung yang berkaitan dengan topik penelitian.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Katingan beserta seluruh jajaran dan Pemerintah Kabupaten Katingan 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 Layla Kurniawati, M. Pd., Bapak Ir. Murdiyana, M. Si., dan Bapak Ikhbaluddin, S. Kom., M. Si., yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan karya tulis ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Labolo, M. (2010). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ndraha, T. 1997. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- , 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sadu Wasistiono. (2017). *Perkembangan Ilmu Pemerintahan Dari Klasik sampai kontemporer*. Edisi Revisi. Diterbitkan oleh IPDN Press. Sumedang.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- , (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- , (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <http://www.jstor.org/stabel/23010781>
- Eaves, D., & Goldstein, B. (2010). Open Government: Collaboration, Transparency, and Participation in Practice. In Lathrop, D., & Ruma, L. (Eds.), *Open Government: Transparency and Collaboration in Practice* (pp. 105-118). O'Reilly Media.
- Kominfo. (2024). *Indeks Literasi Digital Nasional 2024*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika. Diakses dari [<https://survei.literasidigital.id>] (<https://survei.literasidigital.id>).
- OECD. (2019). *Measuring digital transformation: A roadmap for the future*. Paris: OECD Publishing.
- UNESCO. (2018). *Digital literacy in education*. Paris: UNESCO Publishing Sistem Informasi, 11(1), 23–30.s
- Abdussamad, Z., Karinda, K., Nursin, E., & Sandewa, F. (2024). E-Government di Indonesia: Sebuah Analisis Bibliometrik dan Dampaknya pada Pengembangan Kajian Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 15. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.111>

- Alawiyah, Ikhdha. (2020). Pengaruh Literasi Digital terhadap Kemampuan Penggunaan Aplikasi Rapor Digital di MA Minhajut Tholabah Purbalingga.
- Andayani, W., Brawijaya, U., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P., & Yanuarisa, Y. (2024). Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Febriani, R., Luthfi, Z. F., & Walidi, A. (2024). Participation of Citizen as Social Capital in LAPOR! Application in Indonesia. www.joiv.org/index.php/joiv
- Made, N., & Premaiswari, W. (2024). The Effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a National Public Service Com-plaint Management Application. 28(1), 36–51. <https://journal.ugm.ac.id/jkap>
- Marzuki, M., Herdiansyah, M. I., Negara, E. S., & Sutabri, T. (2023). Analisis Layanan Digital SP4N LAPOR E-Government pada Pemerintahan Kota Pagaralam Menggunakan Model Delone And Mclean. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(2), 1189–1203. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1787>
- Nurariansyah Irsal. (2019). PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI SULAWESI SELATAN.
- Putri, R. Y., & Supriansyah, S. (2021). Pengaruh Literasi Digital terhadap Kesiapan Kerja Generasi Z di Sekolah Menengah Kejuruan. *EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 3(5), 3007–3017. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i5.1055>
- V, M. M., & Sarvamangala, R. (n.d.). A STUDY ON DIGITAL LITERACY AMONG RURAL CITIZENS ON DIGITAL INDIA. <https://doi.org/10.36106/paripex>
- Widiastini, N. K. (2021). PENGARUH LITERASI DIGITAL MELALUI PEMANFAATAN MELAJAH.ID TERHADAP HASIL BELAJAR MEMBACA. In *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Bahasa Indonesia* (Vol. 10, Issue 2).