

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Literasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan: Studi pada Kantor Kecamatan Kalinyamatan

¹Susana Putri Agustina, ²Aulia Prima Kharismaputra

^{1,2}Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

*Corresponding Author e-mail: susanaputri7451@students.unnes.ac.id

Received: June 2026; Revised: July 2026; Published: August 2026

Abstrak

Pelayanan publik berbasis digital di tingkat kecamatan memerlukan keterpaduan antara ketersediaan teknologi, kemampuan aparatur mengoperasikan sistem, dan literasi digital masyarakat. Studi sebelumnya telah menunjukkan pengaruh teknologi informasi dan literasi digital terhadap kualitas pelayanan, tetapi bukti pada layanan kecamatan sebagai unit garis depan, terutama ketika capaian kinerja formal tidak sepenuhnya sejalan dengan pengalaman pengguna layanan, masih terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan literasi digital terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan rancangan survei potong lintang. Sampel berjumlah 115 masyarakat pengguna layanan yang dipilih melalui incidental sampling dengan kriteria pernah atau sedang menerima pelayanan di kantor kecamatan. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin yang diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan IBM SPSS Statistics 27. Hasil menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik ($B = 0,622$; $t = 7,717$; $p < 0,001$). Literasi digital juga berpengaruh positif dan signifikan ($B = 0,352$; $t = 7,222$; $p < 0,001$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik ($F = 66,776$; $p < 0,001$), dengan Adjusted R Square sebesar 0,536. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup bertumpu pada digitalisasi sistem, tetapi juga memerlukan stabilitas infrastruktur digital, kompetensi aparatur, penyederhanaan informasi layanan, dan edukasi literasi digital masyarakat.

Kata kunci: Pemanfaatan Teknologi Informasi; Literasi Digital; Kualitas Pelayanan

The Utilization of Information Technology and Digital Literacy in Relation to Service Quality: A Study at the Kalinyamatan District Office

Abstract

Digital public services at the district level require the integration of technological availability, staff capacity to operate service systems, and citizens' digital literacy. Previous studies have demonstrated the role of information technology and digital literacy in improving service quality; however, empirical evidence remains limited for district offices as frontline administrative service units, particularly where formal performance achievements do not fully correspond to service users' experiences. This study aimed to analyze the effects of information technology utilization and digital literacy on public service quality at the Kalinyamatan District Office, Jepara Regency. An explanatory quantitative approach with a cross-sectional survey design was employed. The sample consisted of 115 service users selected through incidental sampling, with the inclusion criterion that respondents had received or were receiving services at the district office. Data were collected using a five-point Likert scale questionnaire that had been tested for validity and reliability, and were analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS Statistics 27. The results show that information technology utilization has a positive and significant effect on public service quality ($B = 0.622$; $t = 7.717$; $p < 0.001$). Digital literacy also has a positive and significant effect ($B = 0.352$; $t = 7.222$; $p < 0.001$). Simultaneously, both variables significantly affect public service quality ($F = 66.776$; $p < 0.001$), with an Adjusted R Square of 0.536. These findings indicate that improving service quality depends not only on system digitalization but also on digital infrastructure reliability, staff competence, simplified service information, and citizen digital literacy education.

Keywords: Information Technology Utilization; Digital Literacy; Service Quality

How to Cite: Agustina, S. P., & Kharismaputra, A. P. . (2026). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Literasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan: Studi pada Kantor Kecamatan Kalinyamatan. *Journal of Authentic Research*, 5(3), 4432-4444. <https://doi.org/10.36312/at8f1b85>



<https://doi.org/10.36312/at8f1b85>

Copyright© 2026, Agustina et al.

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong penyelenggaraan pelayanan publik beralih dari prosedur administratif konvensional menuju layanan berbasis elektronik atau e-government. Transformasi tersebut diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, kecepatan, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat (Ramadhani et al., 2024). Di Indonesia, agenda ini diperkuat melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menempatkan teknologi sebagai instrumen penting dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan. Namun, keberadaan sistem digital belum otomatis menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Efektivitas layanan digital sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur, kemampuan aparatur, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan informasi serta aplikasi pelayanan secara tepat (Nuryadi & Widiatmaka, 2023; Sutalhis & Novaria, 2024).

Kecamatan memiliki posisi strategis sebagai unit pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam penyediaan layanan administrasi dasar. Kantor Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara telah melaksanakan berbagai layanan administrasi kependudukan, dan capaian kinerja kelembagaannya tergolong baik berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2024. Akan tetapi, capaian kinerja formal tersebut belum sepenuhnya menggambarkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Observasi awal menunjukkan masih adanya proses manual, gangguan sistem, dan kemampuan petugas yang belum merata dalam memanfaatkan teknologi informasi (RA, 2026). Dari sisi pengguna, masyarakat masih menghadapi ketidakjelasan alur layanan, ketiadaan sistem antrean yang tertata, ketidakpastian waktu penyelesaian, serta kecenderungan belum memanfaatkan informasi digital yang telah tersedia (NH, 2026).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik digital di tingkat kecamatan tidak hanya berkaitan dengan pengadaan perangkat atau aplikasi. Permasalahan yang lebih mendasar terletak pada kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan kapasitas pengguna dalam memanfaatkannya. Keterbatasan infrastruktur teknologi, gangguan jaringan, kurangnya pelatihan teknis, dan literasi digital yang belum merata dapat menyebabkan pelayanan tetap bergantung pada prosedur manual meskipun perangkat digital telah tersedia (Nurfadillah et al., 2025; Rumakat, 2025). Apabila kondisi ini tidak ditangani, kualitas pelayanan berisiko menurun karena masyarakat mengalami keterlambatan layanan, ketidakpastian prosedur, dan peningkatan beban administratif (Nurwahidah et al., 2025).

Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran penting untuk menilai kemampuan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam perspektif SERVQUAL, kualitas pelayanan dapat dipahami melalui dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman et al., 1988; Gloriano & Nugraha, 2022). Dalam konteks layanan digital, dimensi-dimensi tersebut tidak hanya tampak pada sikap petugas, tetapi juga pada ketepatan informasi, kecepatan proses, kemudahan akses, kejelasan prosedur, serta konsistensi sistem dalam mendukung penyelesaian layanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di era digital perlu dianalisis dengan mempertimbangkan aspek teknologi dan kemampuan pengguna secara bersamaan.

Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik adalah pemanfaatan teknologi informasi. Technology Acceptance Model (TAM) yang

dikemukakan Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan (Kurniawati & Junadi, 2022). Ketika teknologi dipandang bermanfaat dan mudah digunakan, masyarakat maupun aparatur cenderung lebih menerima dan memanfaatkannya dalam proses pelayanan. Pemanfaatan teknologi yang optimal dapat mempercepat pengolahan data, mengurangi pengulangan prosedur, memperjelas informasi, dan meningkatkan efisiensi pelayanan (Anwar et al., 2025; Setiawan et al., 2023). Hasil penelitian Septiandika et al. (2025) dan Hikma et al. (2024) juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Selain teknologi, literasi digital menjadi faktor penting karena layanan berbasis elektronik hanya akan efektif apabila masyarakat mampu mengakses, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi digital secara tepat. Literasi digital menurut Gilster (1997) mencakup kemampuan memahami informasi dari berbagai sumber digital dan menggunakannya secara efektif dalam konteks tertentu. Dalam pelayanan publik, literasi digital menentukan kemampuan masyarakat membaca persyaratan, mengikuti prosedur daring, menggunakan kanal informasi resmi, serta mengurangi ketergantungan pada bantuan petugas. Tingkat literasi digital yang baik mendorong efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi pelayanan (Sutikno & Pribadi, 2024; Yulanda et al., 2025), sedangkan literasi digital yang rendah dapat menghambat optimalisasi layanan berbasis teknologi (Fahlevvi & Dytihana, 2025).

Penelitian terdahulu telah membuktikan hubungan positif antara pemanfaatan teknologi informasi, literasi digital, dan kualitas pelayanan publik (Kurniawan et al., 2025; Nurwahidah et al., 2025). Dengan demikian, kebaruan penelitian ini tidak ditempatkan semata-mata pada penggabungan variabel pemanfaatan teknologi informasi dan literasi digital, karena sebagian studi sebelumnya telah menguji variabel serupa secara simultan. Kontribusi penelitian ini terletak pada penajaman konteks kecamatan sebagai unit layanan garis depan, penggunaan bukti empiris lokal di Kalinyamatan, serta pembacaan kritis atas ketegangan antara persepsi responden yang cenderung positif dan temuan observasi mengenai proses manual, gangguan sistem, dan pemanfaatan informasi digital yang belum optimal. Perspektif ini penting karena keberhasilan pelayanan digital di tingkat lokal tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem, tetapi juga oleh interaksi antara kesiapan teknologi, kapasitas aparatur, dan literasi digital masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan literasi digital terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara. Secara operasional, pemanfaatan teknologi informasi dikaji melalui persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan, literasi digital dikaji melalui kemampuan mengakses dan menggunakan informasi digital, sedangkan kualitas pelayanan publik dikaji melalui dimensi SERVQUAL. Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut: H1, pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik; H2, literasi digital berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik; dan H3, pemanfaatan teknologi informasi dan literasi digital secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan rancangan survei potong lintang untuk menguji hubungan statistik antara Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1), Literasi Digital (X2), dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Kantor Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara. Istilah pengaruh dalam penelitian ini dimaknai sebagai pengaruh statistik yang dianalisis melalui regresi linear berganda, bukan sebagai klaim kausal eksperimental yang sepenuhnya mengontrol seluruh variabel luar. Penegasan ini penting karena data dikumpulkan melalui survei pada satu waktu tertentu dan menggunakan teknik nonprobability sampling.

Populasi penelitian adalah masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kantor Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara. Sampel dipilih menggunakan teknik incidental sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan ketersediaan dan kesesuaian dengan kriteria penelitian pada saat pengumpulan data (Sugiyono, 2023). Kriteria inklusi responden adalah masyarakat yang pernah atau sedang menerima pelayanan di kantor kecamatan dan bersedia mengisi kuesioner. Teknik ini dipilih karena pengguna layanan kecamatan bersifat bergerak dan tidak selalu dapat dipetakan dalam kerangka sampel tetap. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus iterasi dan diperoleh sebanyak 115 responden. Karena teknik sampling bersifat nonprobability, generalisasi hasil penelitian perlu dibatasi pada pengguna layanan dengan karakteristik serupa di konteks pelayanan kecamatan.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi disusun berdasarkan Technology Acceptance Model (Davis, 1989), terutama indikator kemanfaatan, kemudahan penggunaan, efektivitas, dan dukungan teknologi dalam pelayanan. Variabel Literasi Digital mengacu pada konsep Gilster (1997), meliputi kemampuan mengakses informasi digital, memahami konten digital, mengevaluasi informasi, dan menggunakan layanan digital secara tepat. Variabel Kualitas Pelayanan Publik diukur dengan dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Instrumen diuji coba kepada 30 responden untuk menilai validitas butir dan reliabilitas. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item memiliki signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai Cronbach's Alpha setiap variabel lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen dinyatakan valid dan reliabel (Ghozali, 2018).

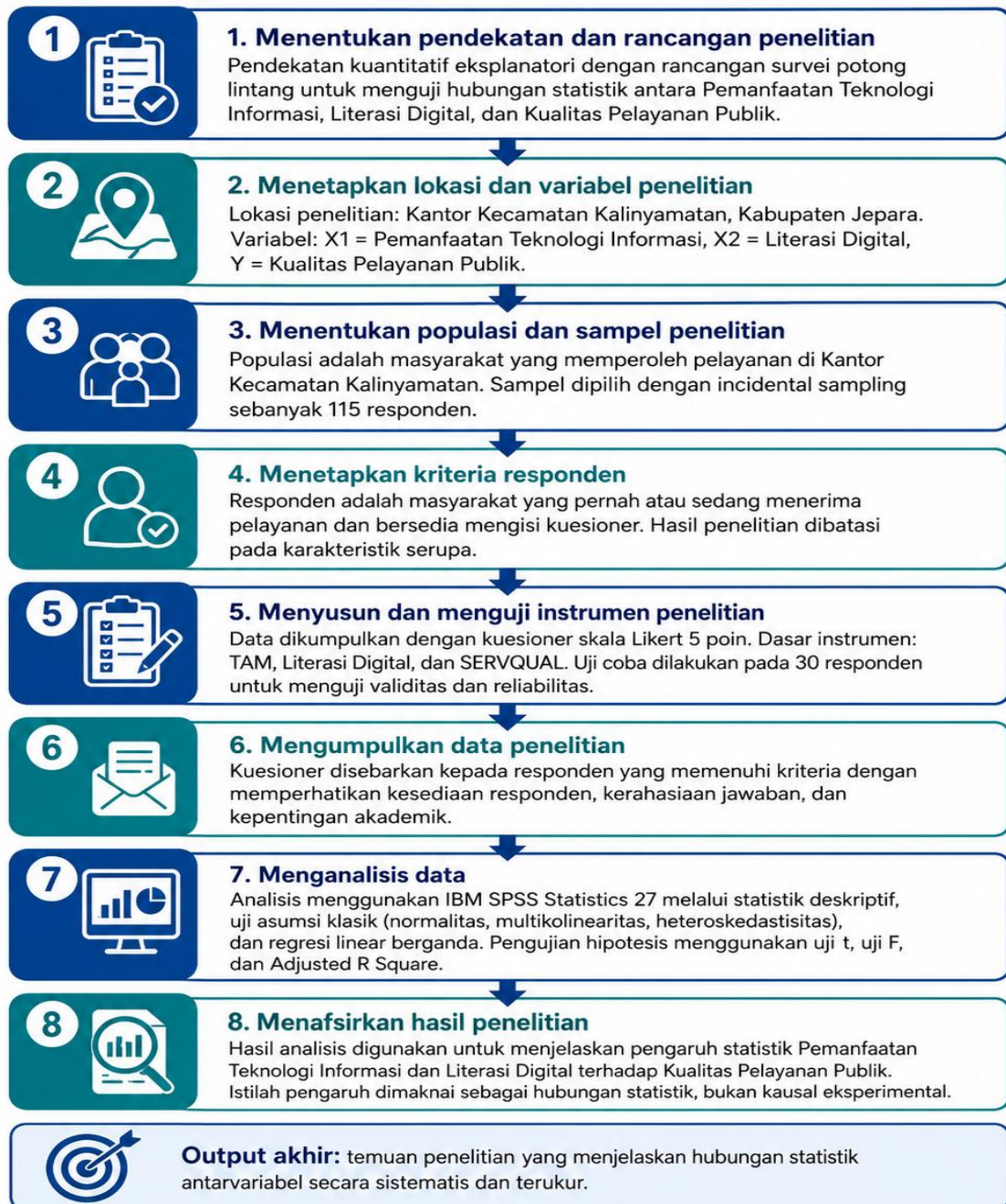
Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Sig.	Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)	16 item	< 0,05	Valid	0,905	Reliabel
Literasi Digital (X2)	24 item	< 0,05	Valid	0,947	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	30 item	< 0,05	Valid	0,941	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2026

Data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 27. Analisis dilakukan melalui statistik deskriptif persentase untuk menggambarkan kecenderungan persepsi

responden, uji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan model regresi, dan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis. Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen, uji F untuk melihat pengaruh simultan, serta koefisien determinasi Adjusted R Square untuk menilai besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan publik (Ghozali, 2018). Pengumpulan data dilakukan dengan memperhatikan kesediaan responden, kerahasiaan jawaban, dan penggunaan data hanya untuk kepentingan akademik.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif persentase digunakan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden terhadap variabel penelitian. Pada bagian ini, deskripsi variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Literasi Digital disajikan berdasarkan kategori persentase. Untuk memenuhi kelengkapan hasil sesuai catatan reviewer, deskripsi variabel Kualitas Pelayanan Publik sebagai variabel dependen perlu ditambahkan dari output data asli agar pembaca dapat membandingkan kondisi variabel prediktor dan variabel terikat secara utuh.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Persentase

Interval Persentase	Keterangan	X1 F	X1 %	X2 F	X2 %	Y F	Y %
84% ≤ skor ≤ 100%	Sangat Setuju	40	35%	36	31%	31	27%
68% ≤ skor < 83%	Setuju	56	49%	46	40%	71	62%
52% ≤ skor < 67%	Netral	15	13%	27	23%	13	11%
36% ≤ skor < 51%	Tidak Setuju	4	3%	6	5%	0	0%
20% ≤ skor < 35%	Sangat Tidak Setuju	0	0%	0	0%	0	0%
Total		115	100%	115	100%	115	100%
Rata-rata		78,13		76,55		78,07	
Kriteria		Setuju		Setuju		Setuju	

Sumber: Data Diolah, 2026

Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Literasi Digital berada pada kategori positif. Pada variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi, mayoritas responden berada pada kategori setuju sebesar 49% dan sangat setuju sebesar 35%, dengan rata-rata 78,13% sehingga termasuk kategori setuju. Pada variabel Literasi Digital, mayoritas responden juga berada pada kategori setuju sebesar 40% dan sangat setuju sebesar 31%, dengan rata-rata 76,55% sehingga termasuk kategori setuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa responden secara umum menilai teknologi informasi telah digunakan dalam pelayanan dan masyarakat memiliki kemampuan digital yang cukup baik. Namun, interpretasi ini perlu dibaca secara hati-hati karena observasi lapangan masih menunjukkan gangguan sistem, proses manual, dan pemanfaatan informasi digital yang belum merata.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi untuk memastikan bahwa model memenuhi persyaratan statistik. Uji normalitas dilakukan dengan Kolmogorov-Smirnov, sedangkan multikolinearitas dinilai melalui nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Heteroskedastisitas diuji dengan metode Glejser berdasarkan nilai signifikansi masing-masing variabel independen (Ghozali, 2018).

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

N	Test Statistic	Asymp. Sig. (2-tailed)
115	0,074	0,171

Sumber: Data Diolah, 2026

Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,171 lebih besar daripada 0,05. Dengan demikian, residual penelitian berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)	0,973	1,028
Literasi Digital (X2)	0,973	1,028

Sumber: Data Diolah, 2026

Kedua variabel independen memiliki nilai Tolerance sebesar 0,973 dan VIF sebesar 1,028. Nilai tersebut memenuhi kriteria bebas multikolinearitas karena Tolerance lebih besar daripada 0,10 dan VIF lebih kecil daripada 10. Artinya, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Literasi Digital tidak menunjukkan korelasi tinggi yang mengganggu estimasi model.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)	0,857
Literasi Digital (X2)	0,141

Sumber: Data Diolah, 2026

Nilai signifikansi Pemanfaatan Teknologi Informasi sebesar 0,857 dan Literasi Digital sebesar 0,141, keduanya lebih besar daripada 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji arah dan besarnya pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Literasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil pengujian parsial disajikan bersama koefisien regresi agar interpretasi pengaruh setiap variabel lebih ringkas dan tidak berulang.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial

Variabel	B	Std. Error	t	Sig.	Keputusan
Konstanta	45,872	6,215	7,381	< 0,001	-
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)	0,622	0,081	7,717	< 0,001	H1 diterima
Literasi Digital (X2)	0,352	0,049	7,222	< 0,001	H2 diterima

Sumber: Data Diolah, 2026

Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 45,872 + 0,622X_1 + 0,352X_2$. Koefisien Pemanfaatan Teknologi Informasi sebesar 0,622 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan pada variabel tersebut diikuti peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,622 satuan, dengan asumsi Literasi Digital konstan. Koefisien Literasi Digital sebesar 0,352 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan pada Literasi Digital diikuti peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,352 satuan, dengan asumsi Pemanfaatan Teknologi Informasi konstan. Karena kedua koefisien bernilai positif dan signifikan pada $p < 0,001$, H1 dan H2 dinyatakan diterima.

Tabel 7. Hasil Uji F

F Hitung	Sig.
66,776	< 0,001

Sumber: Data Diolah, 2026

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 66,776 dengan signifikansi < 0,001. Pada taraf signifikansi 5% dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 112$, nilai F tabel sebesar 3,08. Karena F hitung lebih besar daripada F tabel dan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Literasi Digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dengan demikian, H3 dinyatakan diterima.

Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,737	0,544	0,536	8,10102

Sumber: Data Diolah, 2026

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,536 menunjukkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Literasi Digital mampu menjelaskan 53,6% variasi Kualitas Pelayanan Publik. Sisanya sebesar 46,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti kompetensi aparatur, keandalan infrastruktur jaringan, kualitas komunikasi layanan, budaya organisasi, sistem antrean, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan terhadap layanan digital.

Pembahasan

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara. Temuan ini mendukung Technology Acceptance Model yang menjelaskan bahwa teknologi akan lebih mudah diterima dan dimanfaatkan apabila pengguna merasakan manfaat serta kemudahan penggunaannya (Davis, 1989; Maryanto et al., 2024; Prihatin et al., 2023). Dalam konteks pelayanan kecamatan, teknologi informasi berperan mempercepat pengolahan data, memperjelas alur layanan, mengurangi pengulangan administrasi, dan meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi pelayanan. Oleh karena itu, semakin optimal pemanfaatan teknologi, semakin besar peluang peningkatan kecepatan, ketepatan, dan keandalan pelayanan.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kalinyamatan telah menggunakan komputer dan aplikasi dalam proses administrasi, sehingga pelayanan dirasakan lebih cepat dibandingkan prosedur manual sepenuhnya. Namun, pengaruh positif tersebut belum berarti bahwa layanan digital telah berjalan tanpa kendala. Gangguan sistem dan jaringan masih dapat menyebabkan dokumen yang semestinya selesai dalam satu hari tertunda hingga dua hari. Kondisi ini menjelaskan bahwa teknologi informasi meningkatkan kualitas pelayanan ketika sistem berjalan stabil, tetapi dampaknya dapat melemah apabila infrastruktur, jaringan, dan kompetensi operator tidak memadai (Aziz, 2025; Hasbi & Syahputra, 2025). Dengan demikian, hasil statistik perlu dibaca bersama temuan observasi agar tidak menghasilkan kesimpulan yang terlalu optimistis.

Hasil survei yang menunjukkan persepsi positif juga dapat dipahami sebagai penilaian masyarakat terhadap manfaat relatif teknologi dibandingkan layanan manual sebelumnya. Masyarakat dapat menilai teknologi bermanfaat meskipun masih terdapat kendala teknis, terutama apabila petugas tetap memberikan bantuan secara langsung ketika sistem bermasalah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital di tingkat kecamatan masih bersifat hibrida, yaitu bergantung pada kombinasi sistem digital dan intervensi manual aparatur. Temuan ini memperluas hasil Septiandika et al. (2025) dan Hikma et al. (2024) dengan menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya memerlukan aplikasi, tetapi juga tata kelola operasional yang memastikan keandalan sistem, kesiapan petugas, dan kesinambungan layanan.

Pengaruh Literasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Literasi Digital terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat yang mampu mengakses, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi digital cenderung lebih siap mengikuti prosedur pelayanan. Kemampuan tersebut memudahkan masyarakat membaca persyaratan, memperoleh informasi dari kanal resmi, menyiapkan dokumen sebelum datang ke kantor kecamatan, dan mengurangi kebutuhan pendampingan yang berulang. Dalam konteks ini, literasi digital tidak hanya menjadi kemampuan teknis menggunakan perangkat, tetapi juga kemampuan memahami informasi pelayanan secara kritis dan tepat (Gilster, 1997; Sutikno & Pribadi, 2024).

Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum memanfaatkan informasi yang tersedia di website dan media digital kecamatan. Akibatnya, masyarakat masih datang dengan persyaratan yang belum lengkap atau membutuhkan penjelasan ulang dari petugas. Kondisi ini memperlihatkan mekanisme hubungan antara literasi digital dan kualitas pelayanan: semakin rendah literasi digital, semakin tinggi kemungkinan terjadinya kunjungan berulang, keterlambatan penyelesaian, dan beban penjelasan bagi aparatur. Sebaliknya, ketika masyarakat memiliki literasi digital yang baik, proses pelayanan menjadi lebih efektif karena interaksi dengan petugas dapat difokuskan pada verifikasi dan penyelesaian administrasi, bukan sekadar penjelasan prosedural.

Temuan ini sejalan dengan Kurniawan et al. (2025) dan Nurwahidah et al. (2025) yang menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Akan tetapi, konteks Kalinyamatan memperlihatkan bahwa literasi digital masyarakat belum merata, sehingga peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat hanya dilakukan dengan menyediakan website atau kanal informasi. Informasi digital perlu dirancang dengan bahasa yang sederhana, alur yang mudah diikuti, dan format yang ramah bagi kelompok masyarakat dengan kemampuan digital berbeda. Dengan demikian, literasi digital menjadi jembatan antara sistem digital yang disediakan pemerintah dan pengalaman layanan yang dirasakan masyarakat.

Pengaruh Simultan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Literasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Pengujian simultan membuktikan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Literasi Digital secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan digital merupakan hasil interaksi antara kesiapan sistem dan kesiapan pengguna. Teknologi

informasi menyediakan sarana untuk mempercepat dan menata proses pelayanan, sedangkan literasi digital menentukan sejauh mana masyarakat mampu menggunakan sarana tersebut secara efektif. Sistem digital yang baik akan kurang optimal jika masyarakat tidak memahami cara mengakses informasi layanan. Sebaliknya, masyarakat yang memiliki kemampuan digital baik tetap akan menghadapi hambatan apabila sistem sering mengalami gangguan atau prosedur digital tidak dirancang dengan jelas.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,536 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang cukup kuat, tetapi belum mencakup seluruh faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Sebesar 46,4% variasi kualitas pelayanan masih dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti kompetensi aparatur, infrastruktur teknologi, sistem antrean, budaya organisasi, kualitas komunikasi, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan terhadap layanan digital. Dengan demikian, intervensi kebijakan tidak cukup hanya berfokus pada pengadaan teknologi atau peningkatan literasi digital secara terpisah. Perbaikan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terpadu melalui penguatan sistem, peningkatan kemampuan petugas, penyederhanaan prosedur, dan edukasi masyarakat.

Temuan penelitian ini juga menjelaskan ketegangan antara persepsi responden yang relatif positif dan observasi lapangan yang menunjukkan adanya gangguan sistem, proses manual, serta informasi digital yang belum dimanfaatkan optimal. Perbedaan tersebut dapat terjadi karena responden menilai layanan berdasarkan pengalaman akhir memperoleh bantuan, bukan hanya berdasarkan kinerja sistem digital. Selain itu, responden yang bersedia mengisi kuesioner kemungkinan merupakan pengguna layanan yang lebih mampu berinteraksi dengan prosedur administrasi dibandingkan kelompok yang mengalami hambatan digital lebih besar. Oleh karena itu, hasil survei perlu ditafsirkan bersama data observasi agar pembahasan lebih kritis dan tidak berhenti pada pernyataan bahwa hasil penelitian konsisten dengan studi sebelumnya.

Kontribusi penelitian ini adalah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan dipengaruhi oleh kombinasi pemanfaatan teknologi informasi dan literasi digital masyarakat dalam konteks layanan garis depan. Temuan ini memberi implikasi praktis bahwa Kantor Kecamatan Kalinyamatan perlu memperkuat keandalan sistem, menyediakan sistem antrean yang lebih tertata, memperjelas standar waktu pelayanan, menyederhanakan informasi persyaratan pada kanal digital, dan menyelenggarakan edukasi literasi digital bagi masyarakat. Di sisi akademik, penelitian ini memperkaya kajian pelayanan publik digital dengan menekankan pentingnya membaca hasil kuantitatif bersama kondisi empiris lokal.

Keterbatasan penelitian ini perlu diakui untuk menjaga kehati-hatian interpretasi. Pertama, penggunaan incidental sampling membatasi generalisasi hasil ke seluruh masyarakat pengguna layanan kecamatan. Kedua, desain survei potong lintang tidak memungkinkan pembuktian sebab-akibat secara kuat sebagaimana penelitian longitudinal atau eksperimental. Ketiga, data yang digunakan berbasis persepsi responden sehingga masih mungkin dipengaruhi oleh bias pengalaman, bias kesopanan, atau kecenderungan memberikan jawaban positif. Keempat, model penelitian hanya memasukkan dua variabel prediktor, sehingga faktor lain seperti kompetensi aparatur, kualitas infrastruktur, budaya organisasi, dan kepuasan masyarakat perlu dikaji lebih lanjut.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Literasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara, baik secara parsial maupun simultan. Secara substantif, temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan perangkat dan aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan informasi layanan. Kontribusi kedua variabel sebesar 53,6% menunjukkan bahwa model penelitian memiliki daya jelas yang cukup kuat, meskipun masih terdapat 46,4% variasi kualitas pelayanan yang dipengaruhi faktor lain. Observasi lapangan memperlihatkan bahwa gangguan sistem, proses manual, ketidakjelasan alur, dan literasi digital yang belum merata masih menjadi kendala penting. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kalinyamatan perlu diarahkan pada penguatan keandalan sistem digital, peningkatan kompetensi aparatur, penyederhanaan informasi layanan, pengelolaan antrean dan waktu pelayanan, serta edukasi literasi digital masyarakat. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan teknik sampling yang lebih representatif, menyertakan variabel tambahan seperti kompetensi aparatur dan infrastruktur teknologi, serta mengombinasikan survei dengan data kualitatif yang lebih mendalam agar dinamika pelayanan digital di tingkat kecamatan dapat dipahami secara lebih komprehensif.

REKOMENDASI

Kantor Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara disarankan melakukan perbaikan operasional yang lebih spesifik, antara lain meningkatkan stabilitas jaringan dan aplikasi pelayanan, menerapkan sistem antrean yang tertata, menyusun standar waktu penyelesaian layanan yang mudah dipantau, memperbarui informasi persyaratan pada website dan media sosial resmi, serta menyediakan panduan layanan digital dalam bahasa yang sederhana. Aparatur pelayanan juga perlu memperoleh pelatihan teknis secara berkala agar mampu mengoperasikan sistem, menangani gangguan awal, dan membantu masyarakat tanpa memperlambat alur layanan. Program edukasi literasi digital bagi masyarakat dapat dilakukan melalui infografik, papan informasi digital, pendampingan singkat di loket, dan sosialisasi di tingkat desa. Penelitian selanjutnya perlu menguji variabel lain seperti kompetensi aparatur, keandalan infrastruktur, komunikasi pelayanan, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan terhadap layanan digital.

ACKNOWLEDGMENT

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kantor Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara atas izin, dukungan, dan informasi yang diberikan selama proses pengumpulan data penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Amirulkamar, S. (2024). Dampak Literasi Digital terhadap Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Etika. *TheJournalish: Social and Government*, 5(1), 87–94.
- Anwar, S. R., Bingamawa, M. T., & Ardieansyah. (2025). Pengaruh Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan dan Kepuasan Aplikasi Sayang Warga Surabaya

- Berdasarkan Model Technology Acceptance Model (TAM). *SUDO Jurnal Teknik Informatika*, 4(2), 0–6.
- Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, 5(1), 1–19.
- Aziz, W. D. I. (2025). Reformasi Birokrasi di Era Digital: Optimalisasi Teknologi dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi. *Religious and Social Humanitis*, 2(1), 53–59.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Fahlevvi, M. R., & Dytihana, Z. A. (2025). Pemanfaatan Teknologi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah Pesisir Cirebon: Studi Kasus di Sektor Administrasi dan Layanan Publik. *Jurnal Media Birokrasi*, 7(1), 35–51.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. Wiley.
- Gloriano, & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245.
- Hasbi, A., & Syahputra, M. I. (2025). Analisis Tingkat Efektifitas Digitalisasi Pelayanan Administrasi Menggunakan Pendekatan Kualitatif di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 5(2), 1269–1276.
- Hikma, N., Sellang, K., Useng, A. R., & Yasir Sani. (2024). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Mario. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 11(1), 121–130.
- Kecamatan Kalinyamatan. (2024). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Kecamatan Kalinyamatan (Issue 0291).
- Kurniawan, I., Susanti, E. N., & Hamta, F. (2025). Pengaruh Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Komunikasi, dan Literasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungpinang Kota. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 14(04), 2198–2208.
- Kurniawati, I., & Junadi, P. (2022). Technology Acceptance Model (TAM) sebagai Metode untuk Menilai Penggunaan Teknologi dalam Sistem Informasi dan Manajemen Rumah Sakit. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(09), 16443–16450. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.13988>
- Maryanto, A. H., Iriani, S. S., & Sanaji. (2024). Penerapan TAM dalam Inovasi Pelayanan Publik “Pak RT Suka Asik” di Kabupaten Magetan. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(4), 10850–10857.
- Nurfadillah, A., Nursamsir, & Mardiana. (2025). Penerapan E-Government pada Sektor Pelayanan Publik (Studi Kasus Aplikasi OpenSID di Desa Tondowolio Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka). *Pena Bangsa: Bisnis Dan Tata Kelola Publik Adaptif*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.69616/pb.v1i1.256>
- Nurwahidah, Masdar, R., Kahar, A., & Meldawati, L. (2025). Pengaruh Society 5.0 dan Literasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT PELNI Kota Palu. *Accounting Studies and Tax Journal (COUNT)*, 2(1), 443–454.

- Nuryadi, M. H., & Widiatmaka, P. (2023). Strengthening Civic Literacy among Students through Digital Literacy in Society 5.0. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, 17(2), 215–220. <https://doi.org/10.11591/edulearn.v17i2.20746>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prihatin, T. D., Muhammad, A. H., & Hidayat, T. (2023). Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(3), 1713–1725. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1420>
- Ramadhani, R., Abdillah, M. G., Santoso, I. A. P., Destrio, Y. R., Agung, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Jember. *Jurnal Interelasi*, 1(2), 62–79.
- Rumakat, L. Q. M. (2025). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(2), 4282–4289.
- Septiandika, V., Maksin, M., Oktarina, R. A., & Wulandari, N. (2025). Kajian Kuantitatif Hubungan Kompetensi Aparatur dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 165–180.
- Setiawan, H., Purnama, B., & Suroto. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penerimaan Pengguna terhadap Website pupr.jambiprov.go.id dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 3(2), 459–470.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sutalhis, M., & Novaria, E. (2024). Literasi Digital dan Pelayanan Publik yang Baik. *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 4(1), 17–23.
- Sutikno, C., & Pribadi, I. A. P. (2024). Pengaruh Literasi Digital dan Aksesibilitas Online terhadap Layanan E-Government pada Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. 5th Wijayakusuma National Conference (WiNCo) 2024.
- Syahrial, V., & Narastri, M. (2026). Pengaruh E-Government, Kompetensi Aparatur Kecamatan, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gedangan. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 6(1), 153–165.
- Tombili, S. C. D. C., Kambolong, H. M., & Yusuf, M. (2024). Literasi Digital Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Trajectories of Public Administration*, 1(1), 17–32.
- Yulanda, S. R., Aldino, F. E., Anvasha, N., Jumiati, & Saputra, B. (2025). Peran Teknologi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 1349–1354.