

**PENGARUH LITERASI DIGITAL MASYARAKAT
TERHADAP PENGGUNAAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS ELEKTRONIK PADA DISDUKCAPIL
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administasi Publik**



Oleh :

**S. Lutfiah Azizah Zikmah
NIM.07011182126044**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH LITERASI DIGITAL MASYARAKAT TERHADAP
PENGUNAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK
PADA DISDUKCAPIL KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

Oleh:

S. LUTFIAH AZIZAH ZIKMAH

NIM. 07011182126044

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 21 Mei 2025

Pembimbing,

Khairunnas, S.IP., M.I.Pol

NIP. 199405112023211012



Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

PENGARUH LITERASI DIGITAL MASYARAKAT TERHADAP PENGUNAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK PADA DISDUKCAPIL KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Oleh :

S.Lutfiah Azizah Zikmah
07011182126044

**Telah Dipertahankan di depan tim penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
pada Tanggal 17 Juli 2025**

Pembimbing :

Khairunnas, S.IP., M.I.Pol
NIP.199405112023211012



Penguji :

1. Lisa Mandasari, S.IP., M.Si
NIP.198902222023212044

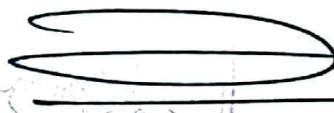


2. Riza Adelia Suryani, S.Sos., M.Si
NIP.198902222023212044



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,


Prof. Dr. Alfitri, M. Si
NIP.196601221990031004

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Publik,


Dr. M. Nur Budiyo, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : S. Lutfiah Azizah Zikmah

NIM : 07011182126044

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Literasi Digital terhadap Penggunaan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik pada Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir" adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan pada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 02 Juli, 2025



10000
METERAI
TEMPEL
BB100AMX380909641

S. Lutfiah Azizah Zikmah

NIM.07011182126044

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

لَا تَحْزَنْ إِنَّ اللَّهَ مَعَنَا....

"Janganlah kamu bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita."
(Q.S. At-Taubah: 40)

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain."
(HR. Ahmad)

Tentu saja aku berjuang untuk menjadi orang yang sukses, sebagaimana definisi **“Sukses”** yang kebanyakan orang memaknainya. Tapi lebih dari itu, aku ingin menjadi seseorang yang bermakna, hadir dengan kebaikan, membantu sebisaku, serta memberikan manfaat sekecil apapun itu bagi orang lain dan untuk diriku sendiri.

Becoming the best version of myself, without losing direction in the midst of achievement.

**Atas izin dan ridho Allah Subhanahu wa Ta'ala,
karya ini saya persembahkan kepada:**

1. Orang tua tercinta
2. Seluruh keluarga besar
3. Bapak dan Ibu dosen serta staf FISIP Universitas Sriwijaya
4. Almamater kebanggaan
5. Diri sendiri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi digital terhadap penggunaan pelayanan publik berbasis elektronik yakni layanan digital Aku Mandiri pada DISDUKCAPIL Kabupaten Ogan Ilir. Dalam penelitian ini, literasi digital diukur dengan menggunakan empat pilar literasi digital, yakni keterampilan, etika, budaya, serta keamanan digital. Selanjutnya, penggunaan pelayanan publik berbasis elektronik dievaluasi menggunakan *technology acceptance model* (TAM) mulai dari variabel luar, persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan teknologi, sikap terhadap penggunaan, serta minat dan pemakaian aktual teknologi oleh pengguna. Dalam proses analisisnya, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan sampel penelitian 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *Rank Spearman* dan Regresi Logistik Ordinal. Hasil analisis menunjukkan tingkat literasi digital mempengaruhi penggunaan pelayanan publik berbasis elektronik. Selain itu, ditemukan bahwa responden yang masuk dalam karakteristik usia muda dan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi lebih mampu menggunakan layanan digital. Sehingga penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital masyarakat penting dalam mendukung pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di Kabupaten Ogan Ilir. Dengan demikian, diharapkan DISDUKCAPIL dapat memberikan sosialisasi dan pelatihan digital dengan lebih luas kepada masyarakat, sehingga masyarakat mampu mengakses dan menggunakan layanan digital dengan efisien.

Kata Kunci : Literasi Digital; Pelayanan Publik Berbasis Elektronik; *Technology Acceptance Model* (TAM); Aku Mandiri; SPBE

Pembimbing,



Khairunnas, S.IP., M.I.Pol
NIP. 199405112023211012

Palembang, Juni 2025

Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. M. Nur Budiyo, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of digital literacy on the use of electronic-based public services, specifically the Aku Mandiri digital service at the Department of Population and Civil Registration (DISDUKCAPIL) of Ogan Ilir Regency. Digital literacy is measured using four pillars: skills, ethics, culture, and digital safety. Meanwhile, the use of electronic public services is evaluated using the Technology Acceptance Model (TAM), which includes external variables, perceived ease of use, perceived usefulness, user attitudes, behavioral intention, and actual system use. This research employs a quantitative method with a sample of 100 respondents and applies Rank Spearman and Ordinal Logistic Regression analyses. The results show that the level of digital literacy significantly affects the use of electronic public services. Furthermore, younger and more educated respondents are more capable of utilizing digital services. These findings highlight the importance of enhancing digital literacy to support the implementation of electronic-based governance (SPBE) in Ogan Ilir Regency. Therefore, it is recommended that DISDUKCAPIL expands digital training and outreach to ensure that the public can efficiently access and use digital services.

Keywords: *Digital Literacy; Electronic Public Services; Technology Acceptance Model; Aku Mandiri; SPBE.*

Pembimbing,



Khairunnas, S.IP., M.I.Pol
NIP. 199405112023211012

Palembang, 25 Juni 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘aalamiin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta’ala atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi berjudul **“Pengaruh Literasi Digital Masyarakat terhadap Penggunaan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik pada Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab akademik dan kontribusi ilmiah dalam menjawab dinamika pelayanan publik di era digital. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik
4. Bapak Khairunnas, S.IP., M.I.Pol., selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingan, arahan, dan kesabaran dalam membimbing penulis hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing sejak awal perkuliahan.
6. Seluruh dosen dan staf Jurusan Administrasi Publik FISIP Unsri, terima kasih atas ilmu, arahan, dan bantuan yang telah diberikan selama masa studi penulis.
7. Dinas Dukcapil dan masyarakat Kabupaten Ogan Ilir, terima kasih atas izin, kesempatan, dan kerja samanya dalam mendukung penelitian ini.
8. Kepada Orang tua penulis, Ayah dan Mama, terima kasih atas cinta, doa, dan pengorbanan yang menguatkan setiap langkah penulis.
9. Untuk Ridho Akhlakul Kharim, Muhammad Arif Hidayatullah, Muhammad Hanif Alhaqim, dan Dzalika Qitha Laraiba, terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan semangat yang menjadi alasan penulis terus berjuang dan tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik.
10. Oktri Lona Dewi dan Gesang Prayitno, terima kasih atas cinta dan dukungan yang telah menjadi jembatan bagi penulis hingga bisa menapaki gerbang universitas ini.
11. Siti Nurhaini dan Desfie Putri Melayu, sahabat seperjuangan yang selalu hadir, menguatkan, dan setia menemani penulis melewati jatuh bangun selama masa perkuliahan.

12. Atika, Athira, Hermalia, Bila, dan seluruh teman yang tak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas tawa, kebersamaan, dan cerita yang menghangatkan perjalanan ini.
13. Teman-teman WAKI, khususnya BPH 2022–2023, terima kasih telah menjadi ruang tumbuh bagi penulis untuk belajar tentang kerja sama, kepemimpinan, dan makna kebersamaan yang tak terlupakan.
14. Untuk diri sendiri, S. Lutfiah Azizah Zikmah, terima kasih telah bertahan, terus melangkah meski ragu dan takut. Teruslah tumbuh, belajar, dan bermanfaat semampunya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat memberi kontribusi positif bagi pengembangan ilmu dan praktik di lapangan..

Palembang, 10 Juli 2025

Penulis

S. Lutfiah Azizah Zikmah

NIM. 07011182126044

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Teori	16
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Berpikir	42
2.4 Hipotesis Penelitian	43
BAB III	44
METODE PENELITIAN	44

3.1	Desain Penelitian	44
3.2	Jenis Penelitian.....	45
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	46
3.4	Populasi dan Sampel.....	63
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	65
3.6	Teknik Analisis Data	66
3.7	Jadwal Penelitian	80
3.8	Sistematika Kepenulisan	81
BAB IV		83
HASIL DAN PEMBAHASAN		83
4.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten.....	83
	Ogan Ilir	83
4.2.	Deskripsi Responden Penelitian.....	87
4.3	Hasil Penelitian.....	90
BAB V.....		143
KESIMPULAN DAN SARAN		143
5.1	Kesimpulan.....	143
5.2	Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA.....		148
LAMPIRAN		155

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jarak dari Ibu Kota Kecamatan ke Ibu Kota Kabupaten di Kabupaten Ogan Ilir (km), 2023	6
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3 Definisi Operasional	51
Tabel 4 Skala Likert 5 Poin	66
Tabel 5 Interpretasi nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	68
Tabel 6 Jadwal Penelitian	80
Tabel 7 Deskripsi Responden Penelitian.....	88
Tabel 8 Hasil Uji Validitas.....	91
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas	93
Tabel 10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	94
Tabel 11 Kategori Tingkat Literasi Digital	118
Tabel 12 Kategori Tingkat Kemudahan Penerimaan Layanan	119
Tabel 13 Hasil Uji Tabulasi Silang/ <i>Crosstab</i> Karakteristik Responden dengan Variabel Literasi Digital dan Penggunaan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik..	121
Tabel 14 Hasil Uji Rank Spearman antara Tingkat Literasi Digital	132
Tabel 15 Hasil Uji Regresi Logistik Ordinal	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Persentase Penggunaan Perangkat Teknologi Informasi dan Internet di Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024.....	7
Gambar 2 Statistik Aplikasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Ogan Ilir.....	7
Gambar 3 Grafik berdasarkan bidang/sector.....	8
Gambar 4 Jumlah pengunjung pada Layanan Digital Aku Mandiri.....	11
Gambar 5 Model Dasar <i>Technology Acceptance Model</i>	24
Gambar 6 Jenis Analisis Korelasional Dilihat dari Skala Data	46
Gambar 7 Struktur Organisasi Disdukcapil Ogan Ilir.....	87
Gambar 8 Diagram Distribusi Frekuensi dan Persentase Jawaban Responden pada Variabel Literasi Digital (X)	96
Gambar 9 Diagram Distribusi Frekuensi dan Persentase Jawaban Responden pada Variabel Penggunaan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (Y)	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	155
Lampiran 2 Cooding Book.....	163
Lampiran 3 Cooding Sheet.....	171
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliablitas	174
Lampiran 5 Hasil Distribusi Frekuensi dan Persentase Jawaban Responden pada Variabel Penelitian.....	180
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Logistik Ordinal.....	190
Lampiran 7 Surat Keputusan Skripsi	192
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Usulan Penelitian	194
Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi	196
Lampiran 10 Lembar Perbaikan Seminar Proposal	197
Lampiran 11 Lembar Perbaikan Komprehensif.....	198
Lampiran 12 Izin Penelitian	199
Lampiran 13 Surat Balasan Instansi.....	200
Lampiran 14 Surat Keterangan Pengecekan Similarity	202
Lampiran 15 Hasil Cek Plagiarism di Perpustakaan Universitas Sriwijaya	203

DAFTAR SINGKATAN

Aku Mandiri	Administrasi Kependudukan Bisa Cetak Sendiri
BPHTB	Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan
CSIRT	Computer Security Incident Response Team Dinas
DISDUKCAPIL	Kependudukan dan Pencatatan Sipil
DPMPTS	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KK	Kartu Keluarga
KTP	Kartu Tanda Penduduk
LDSP	Literasi Digital Sektor Pemerintahan
PBB	Pajak Bumi dan Bangunan Pendaftaran
PPDB	Peserta Didik Baru
PPID	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
SIMPATDA	Sistem Informasi Manajemen Pajak Daerah Sistem
SPBE	Pemerintahan Berbasis Elektronik
TAM	<i>Technology Acceptance Model</i>
WBS	<i>Whistle Blowing System</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi memainkan peran penting dalam manajemen publik di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Tujuan utama digitalisasi ini yakni, untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik. Melalui penerapan e-government, pemerintah berusaha meningkatkan efisiensi layanan publik dan menciptakan interaksi yang lebih dinamis antara masyarakat dan pemerintah. Dalam manajemen publik kontemporer, pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, akurat, dan efektif serta mengembangkan proses pelayanan yang lebih terorganisir. Oleh karena itu, penerapan digitalisasi dalam proses manajemen publik, khususnya pelayanan publik berperan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi, sehingga hal ini memungkinkan pemerintah untuk membangun sistem yang lebih responsif dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat di era teknologi yang terus berkembang. Digitalisasi manajemen publik memerlukan transformasi sistemik dan teknis. Proses ini melibatkan perancangan ulang tata kelola publik sehingga dapat sepenuhnya memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi pelayanan. Dalam manajemen publik modern, kemampuan pemimpin untuk merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan penggunaan teknologi dengan benar, sangat penting dalam keberhasilan *e-government*. Selain itu, diperlukan integrasi dalam pemerintah untuk menciptakan sinergi yang memungkinkan pelayanan yang lebih terpadu dan

efisien (Firdausijah dkk., t.t.).

Dalam mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan tersebut, maka dibuatlah kebijakan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan bagian dari upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transformasi digital. Dengan menggunakan platform digital, SPBE menjadi alat penting untuk menciptakan konektivitas antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah juga dapat mengoptimalkan berbagai fungsi administratif serta adanya sistem yang terintegrasi ini memungkinkan setiap instansi untuk berbagi data. Penerapan SPBE ini memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan pemerintah secara online, termasuk layanan publik serta memudahkan masyarakat untuk mengawasi kinerja pemerintah. Hal ini diperlukan, karna masyarakat memainkan peran penting sebagai pengguna utama layanan publik berbasis elektronik. Oleh sebab itu, untuk memastikan bahwa implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia berjalan dengan baik, perlu adanya perhatian khusus bagi pemerintah untuk memastikan ketersediaan infrastruktur digital yang memadai, termasuk jaringan internet yang stabil. Dalam mendukung ketersediaan infrastruktur digital, telah banyak inisiatif atau proyek nasional, seperti Palapa Ring yang menghubungkan 90 Kabupaten/Kota dengan jaringan kabel serat optik sepanjang 12.128 Km, yang bertujuan untuk memberikan layanan internet 4G kepada lebih dari 500

kabupaten di seluruh Indonesia (Valentia Febrianty, 2022) Selain itu, ada juga proyek Satelit-1, yang diluncurkan pada Juli 2023 dengan kapasitas 150 *Gpbs*, yang bertujuan untuk memperkuat konektivitas internet di seluruh penjuru negeri dan diharapkan dapat melayani seluruh masyarakat pada tahun 2025 (DJPPI, 2024).

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, setiap daerah di Indonesia dituntut untuk menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Meskipun, setiap daerah memiliki kondisi geografi dan demografi yang berbeda, tetapi diharapkan untuk mampu mengadopsi SPBE dengan tujuan mempercepat transformasi layanan publik dan mendorong pembangunan yang merata. Namun demikian, mengoptimalkan penggunaan layanan publik berbasis elektronik bergantung pada literasi digital. Penelitian terdahulu tentang literasi digital, menunjukkan bahwa literasi digital bukan hanya tentang bagaimana kemampuan mengoperasikan perangkat teknologi saja, tetapi juga mencakup kemampuan untuk mencari, mengevaluasi, dan mengelola informasi yang didapat secara daring. Namun, literasi digital di Indonesia masih menghadapi tantangan, seperti minat yang rendah untuk membaca dan kemampuan untuk menyaring informasi di internet, yang membuat masyarakat rentan terhadap hoaks dan misinformasi yang tersebar luas (Hidayanti, 2021). Selain itu, ketimpangan dalam literasi digital sangat lumrah ditemukan, yang mana masih banyak masyarakat yang kesulitan memahami dan memanfaatkan teknologi, sehingga membuat partisipasi masyarakat yang rendah dalam pemanfaatan pelayanan berbasis elektronik, terutama di wilayah dengan infrastruktur teknologi yang terbatas (Haerana &

Riskasari, 2022). Oleh karena itu, kesadaran akan pentingnya literasi digital perlu ditanam oleh sumber daya manusia, baik itu bagi aparatur sipil negara sebagai pengelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan berbasis elektronik. Dalam hal ini, upaya pemerintah untuk meningkatkan tingkat literasi digital, mulai dari Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas menyediakan layanan publik, dengan lebih dari 80.000 ASN di Indonesia terdaftar dalam program Pelatihan Literasi Digital Sektor Pemerintahan (LDSP) yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) dan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek), dengan memberikan pelatihan pengembangan keterampilan digital melalui pendekatan *blended learning*, yakni menggabungkan aktivitas seperti webinar dan *e-learning* (Pengelola Siaran Pers, 2024). Meskipun upaya ini telah mencapai ASN, namun peningkatan literasi digital kepada masyarakat masih minim, hal ini dikarenakan kurangnya aksi nyata yang menjangkau masyarakat.

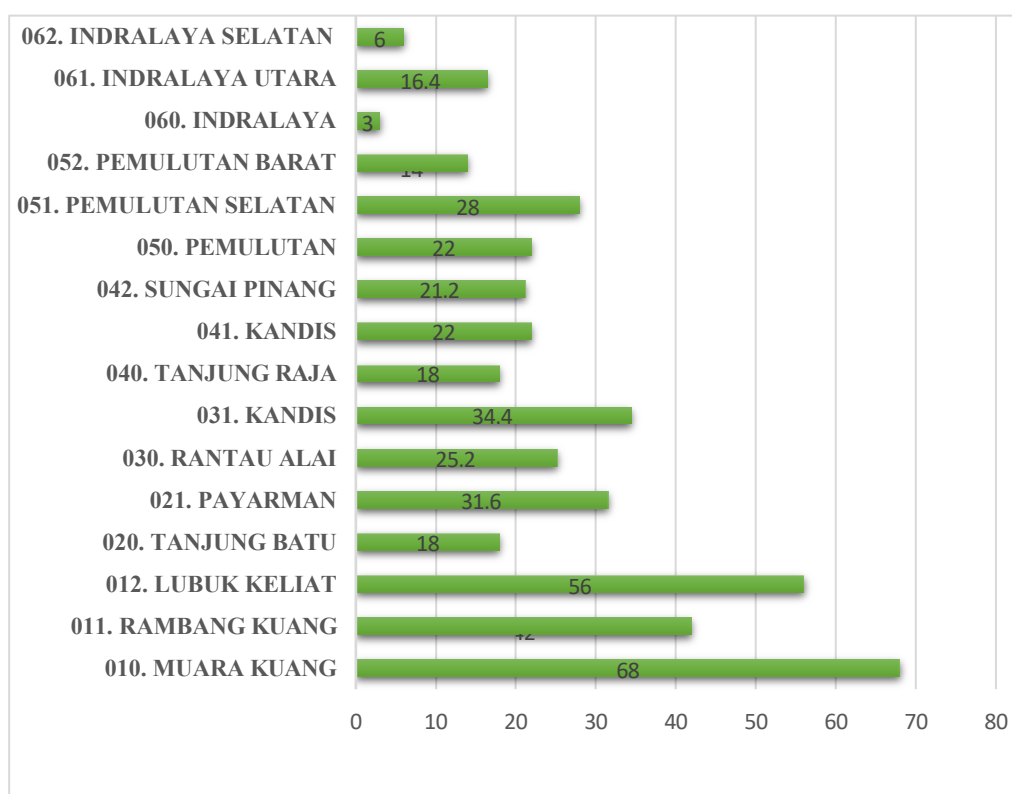
Ditengah berbagai tantangan yang muncul dalam penerapan SPBE di Indonesia, Kabupaten Ogan Ilir merupakan salah satu daerah yang juga berusaha menerapkan SPBE. Dengan mengeluarkan Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 42 Tahun 2022, pemerintah Kabupaten Ogan Ilir berkomitmen untuk memperkuat digitalisasi pelayanan publik. Dilihat dari kondisi wilayahnya, Kabupaten Ogan Ilir memiliki luas 2.666,07 Km² dan terdiri dari 17 kecamatan, hal ini membuat Kabupaten Ogan Ilir menghadapi tantangan geografis, di mana jarak antara beberapa kecamatan cukup jauh, seperti

kecamatan Muara Kuang yang berjarak 68 Km dari pusat ibu kota Kabupaten Ogan Ilir. Adapun jumlah penduduk Kabupaten Ogan Ilir yakni mencapai sekitar 439.469 jiwa pada tahun 2023 (BPS-Statistik Ogan Ilir Regency, 2024). Sehingga, hal ini mengharuskan adanya sistem digital yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah secara langsung. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Ogan Ilir melalui publikasi *Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) Maret 2024*, tingkat penggunaan perangkat teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Ogan Ilir tergolong tinggi. Sebanyak 79,05% penduduk dari kelompok 40% terbawah, 80,75% dari kelompok menengah, dan 86,07% dari kelompok 20% atas telah menggunakan perangkat seperti HP, komputer, atau tablet. Selain itu, tingkat penggunaan internet mencapai 62,44% untuk kelompok terbawah, 67,33% untuk kelompok menengah, dan 77,39% untuk kelompok atas. Data ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat Ogan Ilir sudah cukup familiar dengan perangkat digital dan akses internet.

Menanggapi tantangan geografis dan kebutuhan akan aksesibilitas yang lebih mudah dan efisien, Kabupaten Ogan Ilir telah menunjukkan upaya yang signifikan dalam mengembangkan infrastruktur digital. Berdasarkan temuan data, pemerintah daerah Kabupaten Ogan Ilir telah meluncurkan dan mengelola 32 aplikasi serta website, dimana 14 diantaranya berfokus pada sektor pelayanan publik. Aplikasi serta website ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan pemerintahan yang lebih cepat, jelas, dan efektif, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah yang cukup jauh

dijangkau oleh sistem pelayanan pemerintah yang konvensional. Dengan adanya platform digital ini, masyarakat Ogan Ilir diharapkan tidak hanya mendapatkan akses layanan yang lebih mudah, tetapi juga lebih cepat merasakan manfaat transformasi digital yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Hal ini juga mempermudah pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital yang semakin berkembang pesat.

Tabel 1 Jarak dari Ibu Kota Kecamatan ke Ibu Kota Kabupaten di Kabupaten Ogan Ilir (km), 2023



Sumber : Kabupaten Ogan Ilir Dalam Angka 2023

Gambar 1 Persentase Penggunaan Perangkat Teknologi Informasi dan Internet di Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024



Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Ilir, Infografis Susenas Maret 2024.

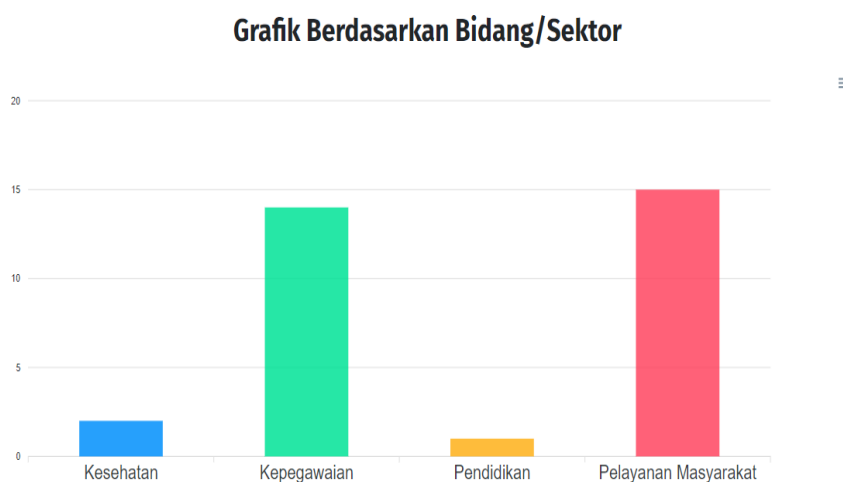
Gambar 2 Statistik Aplikasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Ogan Ilir

Statistik Aplikasi Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir



Sumber : Dashboard aplikasi dan informatika di Kabupaten Ogan Ilir
(<https://aptika.oganilirkab.go.id/>)

Gambar 3 Grafik berdasarkan bidang/sector



Sumber : Dashboard aplikasi dan informatika di Kabupaten Ogan Ilir
[\(https://aptika.oganilirkab.go.id/\)](https://aptika.oganilirkab.go.id/)

Berdasarkan data tersebut, sebagai bagian dari penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kabupaten Ogan Ilir telah mengembangkan berbagai platform digital yang dikelola oleh berbagai dinas atau instansi yang menangani layanan tertentu. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses ke berbagai jenis layanan publik, seperti administrasi, perpajakan, pendidikan, dan pengelolaan data. Adapun aplikasi yang telah diterapkan dan dalam proses pengembangan diantaranya :

1. DPMPTS (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), yang mempermudah masyarakat atau pelaku usaha melaporkan pajak, dimana platform ini dimaksudkan untuk menyederhanakan proses perizinan dan pajak melalui penggunaan digital.
2. PPDB (Pendaftaran Peserta Didik Baru), sistem ini digunakan untuk mendaftarkan siswa baru secara daring serta mengurangi proses

administrasi konvensional yang rumit.

3. PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), bertujuan memberikan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi publik dan memungkinkan masyarakat mengajukan pengaduan terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
4. KOMED (Komunikasi Media), yang mana dimanfaatkan untuk media pers untuk berkomunikasi dan menyebarkan informasi dengan pemerintah daerah.
5. Satu Data, yakni platform yang digunakan untuk mengelola data pemerintahan secara terintegrasi untuk memastikan bahwa informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan akurat, efisien, dan aman.
6. WBS (*Whistle Blowing System*), yakni memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi atau laporan tentang pelanggaran/penyimpangan administrasi yang terjadi di lingkungan pemerintah.
7. CSIRT (*Computer Security Incident Response Team*), digunakan untuk mengatasi masalah keamanan *cyber* di pemerintahan daerah. Meskipun saat ini sistem belum ideal, namun tujuannya adalah untuk mencegah ancaman digital terhadap data.
8. PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), untuk membantu masyarakat membayar pajak bumi dan bangunan secara *online*, yang membuatnya lebih cepat dan mudah.
9. BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan), digunakan untuk membayar biaya administrasi yang terkait dengan pengalihan hak

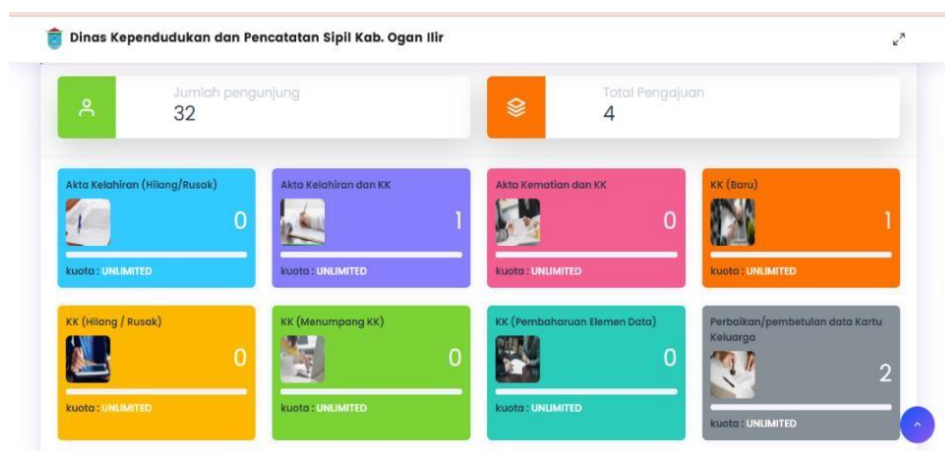
atas tanah dan bangunan serta pengelolaan administrasi.

10. SIMPATDA (Sistem Informasi Manajemen Pajak Daerah), yang digunakan untuk membantu pemerintah daerah dalam mengelola pajak daerah secara digital sehingga lebih efisien dan akurat.
11. AKU MANDIRI, yakni platform yang dirancang untuk mempermudah manajemen dokumen dengan menyediakan layanan administrasi umum seperti pembuatan akta kelahiran, Kartu Keluarga dan dokumen dasar lainnya.
12. SIDODI (Sistem Informasi Dokumen Desa Terintegrasi), di mana pemanfaatannya diperuntukkan untuk mengintegrasikan dokumen administrasi desa secara digital sehingga mempermudah akses dan pengarsipan data desa.
13. BEGawe OI, platform digital ini masih tahap pengembangan, tetapi pemanfaatannya untuk memberikan informasi tentang lowongan pekerjaan kepada masyarakat.
14. Drive OI, yakni platform yang menyediakan penyimpanan data digital yang aman untuk memenuhi kebutuhan pemerintah dan administrasi publik.

Salah satu platform yang dikelola oleh instansi di Kabupaten Ogan Ilir adalah layanan digital Aku Mandiri, yang menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL). Aku Mandiri atau Administrasi Kependudukan Bisa Cetak Sendiri dirancang khusus untuk memberikan kemudahan dalam pengelolaan dokumen administrasi kependudukan secara online, yang memungkinkan masyarakat mengurus

berbagai dokumen penting seperti KTP, akte kelahiran, dan layanan lainnya dengan lebih cepat, efisien, dan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Meskipun layanan digital Aku Mandiri ini dirancang untuk mempermudah masyarakat, namun tingkat pemanfaatan layanan ini masih rendah, yang mana data per tanggal 9 Oktober 2024, hanya 32 pengguna mengunjungi layanan digital ini.

Gambar 4 Jumlah pengunjung pada Layanan Digital Aku Mandiri



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Website Aku Mandiri)

Permasalahan ini menunjukkan bahwa, tingginya persentase penggunaan internet belum sepenuhnya diiringi dengan optimalisasi penggunaan layanan digital, khususnya untuk kebutuhan administratif dan pemerintahan, sehingga perlu adanya dukungan dan perhatian lebih untuk optimalisasi penerapan infrastruktur digital. Salah satu aspek pendukung, yakni literasi digital masyarakat yang mencakup kemampuan dalam mengakses, memahami dan memanfaatkan teknologi secara efektif. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa, literasi digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis elektronik. Penelitian di Kabupaten Tanah Laut, menemukan bahwa

tingkat literasi digital secara langsung mempengaruhi penggunaan aplikasi SILAKAS untuk layanan administrasi kependudukan. Dengan pengaruh sebesar 41,6% penelitian ini menyimpulkan bahwa, pemahaman teknologi dan kemampuan digital masyarakat memainkan peran penting dalam efektivitas layanan publik digital (Kusuma, t.t.). Selain itu, penelitian di Kabupaten Kotawaringin Timur, menunjukkan bahwa literasi digital dan infrastruktur digital saling terkait dalam mendukung optimalisasi layanan SPBE. Faktor literasi digital tidak hanya meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat (Khairazzadittaqwa, t.t.).

Penelitian terdahulu ini memperkuat temuan, bahwa kesiapan masyarakat untuk beradaptasi dengan teknologi agar dapat sepenuhnya memanfaatkan infrastruktur digital yang telah disediakan sangat penting dalam penerapan SPBE di Kabupaten Ogan Ilir. Oleh karena itu, penelitian ini akan melihat dari sudut pandang pengaruh tingkat literasi digital terhadap penggunaan pelayanan publik berbasis elektronik pada layanan digital yang dikelola oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Ogan Ilir. Belshaw (2012) mendefinisikan literasi digital sebagai *"a set of interrelated competencies that go beyond technical skill to include various cognitive and social elements"* (hal. 206), yang berarti literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan teknis atau penggunaan perangkat digital saja, tetapi mencakup serangkaian keterampilan yang lebih luas dan saling terkait. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengukur literasi digital menggunakan empat pilar literasi digital yakni *digital skill, digital ethic, digital culture, dan digital safety*, mulai dari melihat

keterampilan digital, yang mengacu pada kemampuan individu, lalu budaya digital, yang akan melihat bagaimana individu memahami aturan dalam berinteraksi secara *online*, kemudian etika digital, yang mengacu pada cara seseorang menggunakan teknologi dengan bijak dan bertanggungjawab, serta keamanan digital, yang mengacu pada kemampuan seseorang untuk melindungi data pribadi dan tetap aman berinteraksi secara online. Selanjutnya, penelitian ini juga menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk memproyeksikan penggunaan layanan publik berbasis elektronik, khususnya dalam hal ini layanan digital Aku Mandiri yang dikelola oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Ogan Ilir. Adapun dimensi TAM yang digunakan dalam penelitian ini, yakni Variabel dari Luar (*External Variable*), Persepsi Pengguna terhadap Kemudahan dalam Menggunakan Teknologi (*Perceived Ease of Use*), Persepsi Pengguna terhadap Kemanfaatan/Kegunaan Teknologi (*Perceived Usefulness*), Sikap Pengguna terhadap Penggunaan Teknologi (*Attitude Toward Using*), Kecenderungan Perilaku (*Behavioral Intention*), dan Pemakaian Aktual (*Actual Usage*) (Putra, t.t.). Oleh karena itu, fokus penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh tingkat literasi digital masyarakat terhadap penggunaan layanan publik berbasis elektronik (layanan digital Aku Mandiri) yang dikelola oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Ogan Ilir.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana pengaruh tingkat literasi digital masyarakat terhadap penggunaan pelayanan publik berbasis elektronik pada DISDUKCAPIL Kabupaten Ogan Ilir?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, diantaranya :

1. Untuk menganalisis pengaruh atau hubungan tingkat literasi digital masyarakat terhadap penggunaan pelayanan publik berbasis elektronik yang dikelola oleh DISDUKCAPIL, yakni layanan digital Aku Mandiri
2. Berupaya memberikan gambaran berupa hasil penelitian yang akan mendukung optimalisasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam hal ini pemanfaatan pelayanan publik berbasis elektronik di DISDUKCAPIL Kabupaten Ogan Ilir.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang hubungan antara literasi digital dan penggunaan pelayanan publik berbasis elektronik.
- b. Diharapkan temuan dalam penelitian ini, nantinya dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat membantu mahasiswa dalam mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang literasi digital dan hubungannya dengan sudut pandang masyarakat dalam penggunaan dan memanfaatkan pelayanan publik

berbasis elektronik.

b. Bagi Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir

Penelitian ini diharapkan akan membantu dalam perumusan kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan literasi digital dan mengoptimalkan penggunaan pelayanan publik berbasis elektronik.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan akan mendorong dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya literasi digital dan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- . (t.t.). *Uji Korelasi Spearman*. Diambil 30 November 2024, dari scienceofmidwife.wordpress.com.
- , S., & Singham Lagatari, M. R. (2015). MODEL PENERIMAAN PENGGUNA PADA SITUS E-KOSAN.COM MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 13(2). <https://doi.org/10.34010/miu.v13i2.123>
- A Hidayat. (2012). *Pearson, Spearman-rho, Kendall-Tau, Gamma dan Somers*.
- Alizar Isna & W. Warto. (2013). *Analisis Data Kuantitatif: Panduan Praktis Untuk Penelitian Sosial: Dilengkapi Dengan Analisis Regresi Nominal Dan Ordinal*.
- Amirulkamar, S. (t.t.). *DAMPAK LITERASI DIGITAL TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ETIKA*.
- Angelika Foklin Nedes. (2023). *Pembangunan Infrastruktur Digital di Indonesia: Tantangan dan Peluang Menuju Masyarakat Digital* [Artikel Blog / Opini Publik]. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/angelika43038>
- Asianto, A., Fatonah, N. S., Firmansyah, G., & Akbar, H. (2023). Journal Series on Governance and Management of IT in Electronic-Based Government Systems (SPBE) in Indonesia. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 4(09), 802–814. <https://doi.org/10.59141/jiss.v4i09.880>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Ilir. (2025). *BerAIS 5.9 – Penggunaan Teknologi Informasi di Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024*. <https://oganilirkab.bps.go.id/id/news/2025/02/01/417/berais-59---penggunaan-teknologi-informasi-di-kabupaten-ogan-ilir-tahun-2024.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan (BPS-Statistics Sumatera Selatan Province). (2023). *Statistik Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan 2023* (Arsip BPS Sumatera Selatan; Publikasi Statistik No. ISSN 2503-4103, Katalog/Catalogue 4101002.16; Versi Volume 20, 2023) [PDF]. BPS Provinsi Sumatera Selatan; Badan Pusat Statistik (BPS). <https://doi.org/->

- Belshaw, D. A. J. (2012). *What is 'digital literacy'?*
- BPS-Statistik Ogan Ilir Regency. (2024). *Kabupaten Ogan Ilir Dalam Angka 2024 (Ogan Ilir Regency in Figures 2024)* (Laporan Statistik No. Katalog : 1102001.1610; Versi Volume 15, 2024) [Dokumen PDF]. Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Ogan Ilir. <https://oganilirkab.bps.go.id>
- Bupati Ogan Ilir. (2022, Maret 9). *Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 42 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir.
- Chelsea Coons & Yuanxin (Amy) Yang Alcocer. (2023, November 21). Goodness of Fit Test | Definition, Types & Examples. *Study.Com*.
- CMHC Community. (2023). Nilai OR (Odd Ratio) dengan SPSS. *Publikasi Jurnal Ilmiah News-HM Publish*.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Ilir. (t.t.). *Aplikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Ilir*. aptika.oganilirkab.go.id. Diambil 29 Mei 2025, dari <https://aptika.oganilirkab.go.id/>
- Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir. (t.t.-a). *Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir* [Artikel Blog / Opini Publik]. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. <https://dukcapil.oganilirkab.go.id/sejarah>
- Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir. (t.t.-b). *Visi, Misi dan Motto*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. <https://dukcapil.oganilirkab.go.id/visi-misi-dan-motto>
- Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir. (2022). *Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir* [Artikel Web]. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. <https://dukcapil.oganilirkab.go.id/struktur-organisasi>
- DJPPI. (2024). *Dirjen PPI Kominfo Ungkap Strategi Wujudkan Pemerataan Infrastruktur Digital di Indonesia* [Artikel Berita]. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. <https://djppi.kominfo.go.id/news/dirjen-ppi-kominfo-ungkap-strategi-wujudkan-pemerataan-infrastruktur-digital-di->

indonesia

Elvis F. Purba & Parulian Simanjuntak. (2012). *Metode Penelitian*. Universitas HKBP Nommensen.

<https://repository.uhn.ac.id/bitstream/handle/123456789/3586/Buku%20Metode%20Penelitian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Euis Eti Rohaeti, Acep Haryudin, Dienna San Fauzia, Duhita, Intan Satriani, Muman, Lenny Nuraeni, Rian Dwi Puspita, Ririn, Sary Sukawati, Wiwin Yuliani, Dewi L. Apriliyanti, Okta Resty, Muslih, & Yesi Maylani. (t.t.). *Metode penelitian lanjutan* [Presentasi Pembelajaran Metode Penelitian]. Pertemuan Ke-5. Diambil 3 November 2024, dari <file:///C:/Users/User/Downloads/5-MEETING-5-Metode-Penelitian-Lanjutan.pdf>

Fatmawati, E. (2015). *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MENGANALISIS PENERIMAAN TERHADAP SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN*.

Febriyani, S. A., & Anisa, S. N. (t.t.). *PRINSIP TEORI ORGANISASI KLASIK MENURUT HENRY FAYOL*.

Firdausijah, R. T., Alaslan, A., & Mustanir, A. (t.t.). *MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK*.

Ginting, R. V. B., & Arindani, D. (t.t.). *LITERASI DIGITAL SEBAGAI WUJUD PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI ERA GLOBALISASI*.

Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Wikrama Parahita : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 131–137. <https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052>

Hidayanti, P. N. (2021). Literasi Digital: Urgensi dan Tantangan dalam Pembelajaran Sejarah. *FACTUM: Jurnal Sejarah dan Pendidikan Sejarah*, 10(2), 155–162. <https://doi.org/10.17509/factum.v10i2.39203>

Hidayati, L., Logananta Puja Kusuma, & Dwi Agustini. (2023). ANALISIS PRILAKU MASYARAKAT DALAM LITERASI DIGITAL DI PROVINSI NTB. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 3(2), 353–362. <https://doi.org/10.53625/jirk.v3i2.6244>

idtesis. (t.t.). Gambaran dari Technology acceptance model (TAM). *idtesis.com*.

- <https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-technology-acceptance-model-tam-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-technology-acceptance-model-tam/>
- Irfan. B & Anirwan. (2023). PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL: STUDI LITERATUR. *IJI Publication, Volume 4, Nomor 1*, 23–31.
- Isabella, I., Iriyani, A., & Puji Lestari, D. (2023). Literasi Digital sebagai Upaya Membangun Karakter Masyarakat Digital. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(3), 167–172. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i3.3236>
- Jessica Abbadia. (2023, Juli 28). Memahami Interpretasi Hasil dalam Penelitian. *mindthegraph*. <https://mindthegraph.com/blog/id/interpretasi-hasil-penelitian/>
- Jim Frost. (t.t.). Cronbach's Alpha: Definition, Calculations & Example. *Statisticsbyjim.Com*. <https://statisticsbyjim.com/basics/cronbachs-alpha/>
- Keaslian, P. A. (t.t.). *Yang bertanda tangan di bawah ini :*
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Katadata Insight Center, & Siberkreasi. (2021, Desember). *Indeks Literasi Digital 2021*. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1498–1506. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3519>
- Khairazzadittaqwa, F. (t.t.). *PENGARUH LITERASI DIGITAL DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE MELALUI SP4N LAPOR! DI KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR PROVINSI KALIMANTAN TENGAH*.
- Kusuma, R. P. (t.t.). *PENGARUH LITERASI DIGITAL TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI LAYANAN ONLINE ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (SILAKAS) DI KABUPATEN TANAH LAUT*.
- Latief, K. A. (t.t.). *Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman*.
- Matondang, Z. (2009). *VALIDITAS DAN RELIABILITAS SUATU INSTRUMEN PENELITIAN*.

- Muhson, A. (t.t.). *Teknik Analisis Kuantitatif*.
- Nasution, L. M. (2017). *STATISTIK DESKRIPTIF*. 14(1).
- Naufal, H. A. (2021). LITERASI DIGITAL. *Perspektif*, 1(2), 195–202.
<https://doi.org/10.53947/perspekt.v1i2.32>
- Pengelola Siaran Pers. (2024). *80.000 ASN Kemendikbudristek Perkuat Literasi Digital Melalui Program LDSP Kemenkominfo* (Program Literasi Digital Kemdikbudristek) [Laporan Program]. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemdikbudristek).
<https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2024/03/80000-asn-kemendikbudristek-perkuat-literasi-digital-melalui-program-ldsp-kemenkominfo>
- Pitrianti, S., Sampetoding, E. A. M., Purba, A. A., & Pongtambing, Y. S. (2023). LITERASI DIGITAL PADA MASYARAKAT DESA. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(1), 43–49.
<https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.655>
- Presiden Republik Indonesia. (2018, Oktober 2). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/123627/perpres-no-95-tahun-2018>
- Putra, R. D. (t.t.). *ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK (E-GOVERNMENT) PEMERINTAH KOTA SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) 3 (STUDI KASUS E-LAMPID)*.
- Restiana, W. (t.t.). *PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO*.
- Rizki Ameliah, Ranga Adi Negara, Indriani Rahmawati, & tim lainnya. (2021, Oktober). *Status Literasi Digital di Indonesia 2021* (N/A). Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo), Republik Indonesia.

https://cdn1.katadata.co.id/media/microsites/litdik/Status_Literasi_Digital_diIndonesia%202021_190122.pdf

- Salma. (t.t.). Hipotesis Penelitian: Pengertian, Jenis, Contoh Lengkap. Dalam *Penerbitdeepublish.com*. Diambil 20 September 2024, dari <https://penerbitdeepublish.com/hipotesis-penelitian/>
- sampoerna university. (2022, Juni 8). Teknik Analisis Data: Pengertian, Macam, dan Cara Pemilihan. *sampoernauniversity.ac.id*.
www.sampoernauniversity.ac.id/id/teknik-analisis-data/
- Saputra, D. J., Setiawan, D., & Abidin, Z. (2024). *ANALYSIS OF FST WEBSITE ACCEPTANCE USING TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) 2 AT THE FACULTY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY (FST) JAMBI UNIVERSITY*. 15(1).
- Sava, I. B. (2023). *Optimalisasi Media Digital Dalam Mendukung Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Di Desa Karah Kota Surabaya*.
- Sendi Okta Saputra, Moh. Imam, & A. Aswan. (2023). LITERASI DIGITAL MASYARAKAT DESA SIDOMULYO SUMATERA SELATAN DALAM PEMASARAN OLAHAN MAKANAN BERDASARKAN PRODUK BIOTEKNOLOGI KONVENSIONAL. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*, 21(1), 811–818. <https://doi.org/10.33197/jbme.vol21.iss1.2023.1070>
- Septiani, E., & Siswadhi, F. (2020). Pelayanan Publik Dalam Perpektif Administrasi Publik Di Indonesia. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(5), 55. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i5.1132>
- statistikian. (2017). Regresi Ordinal. *statistikian.com*.
<https://www.statistikian.com/2017/05/penjelasan-regresi-ordinal-lengkap.html>
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Cetakan Ke-19, Oktober 2013). Penerbit Alfabeta, CV.
- Sutalhis, M., & Novaria, E. (2024). LITERASI DIGITAL DAN PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK. *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 4(1), 17–

23. <https://doi.org/10.51878/academia.v4i1.2812>

- Taufiqurokhman & Evi Satispi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (cetakan pertama, tahun 2018). UMJ PERS. https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Menejemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf
- Taufiqurokhman, T., Irwansyah, D., Damanik, F. H. S., Nurhakim, A., & Judijanto, L. (2023). Transformasi E-Government: Mengevaluasi Dampak Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 3(2), 1796–1803. <https://doi.org/10.36312/jcm.v3i2.2390>
- Universitas Gadjah Mada, La Adu, A., Hartanto, R., & Fauziati, S. (2022). HAMBATAN-HAMBATAN DALAM IMPLEMETASI LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) PADA PEMERINTAH DAERAH. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 5(3), 215–223. <https://doi.org/10.33387/jiko.v5i3.5344>
- Valentia Febrianty. (2022). *Infrastruktur Digital: Seberapa Penting* (report Nos. 1152–1408). Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://kpbu.kemenkeu.go.id/read/1152-1408/umum/kajian-opini-publik/infrastruktur-digital-seberapa-penting>
- Yudihartanti, Y. (2017). *Penentuan Hubungan Mata Kuliah Penelitian Dan Tugas Akhir Dengan Korelasi Rank Spearman*. 6(3).
- Zainuddin Iba & Aditya Wardhana. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Penelitian*. CV. Eureka Media Aksara.