

## PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, BUDAYA ORGANIASI, KOMUNIKASI, DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MASYARAKAT KECAMATAN TANJUNGPINANG KOTA

Ivan Kurniawan<sup>1)</sup>, Ervin Nora Susanti<sup>2)</sup>, Firdaus Hamta<sup>3)</sup>

Prodi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Riau Kepulauan, Batam<sup>1,2,3)</sup>  
e-mail: ivan.coreteam@gmail.com<sup>1)</sup>, ervin.nora@gmail.com<sup>2)</sup>, firdaus.hamta@yahoo.co.id<sup>3)</sup>

### **Abastrak**

*Penelitian ini menganalisis pengaruh teknologi informasi, budaya organisasi, komunikasi, dan literasi digital terhadap kualitas pelayanan publik pada tingkat pemerintahan kecamatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menguji hubungan kausal antar variable. Populasi penelitian ini berjumlah 83 pegawai ASN kantor kecamatan Tanjungpinang kota. Sampel diambil menggunakan teknik jenuh (sensus), dengan populasi dijadikan responden penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi, budaya organisasi, komunikasi, dan literasi digital secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variasi teknologi informasi, budaya organisasi, komunikasi dan literasi digital terhadap kualitas pelayanan. Ada 33.6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem dan infrastruktur teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh budaya kerja aparatur, efektivitas komunikasi pelayanan, serta kemampuan literasi digital pegawai dalam mendukung proses pelayanan publik.*

**Kata Kunci:** teknologi informasi, budaya organisasi, komunikasi, literasi digital kualitas pelayanan

### **Abstract**

*This study analyzes the influence of information technology, organizational culture, communication, and digital literacy on the quality of public services at the sub-district government level. The study adopts a quantitative approach with an explanatory research design to examine causal relationships among variables. The population consists of 83 civil servants working at the Tanjungpinang Kota Sub-District Office. A saturated sampling technique (census) was applied, in which the entire population served as research respondents. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using multiple linear regression to assess the effects of the independent variables on the dependent variable. The results indicate that information technology, organizational culture, communication, and digital literacy have a significant effect on public service quality, both partially and simultaneously. The coefficient of determination shows that 66.4% of the variation in public service quality is explained by information technology, organizational culture, communication, and digital literacy, while the remaining 33.6% is influenced by other variables not examined in this study. These findings suggest that improving public service quality is not solely determined by the availability of technological systems and*

*infrastructure, but is also strongly influenced by the work culture of civil servants, the effectiveness of service communication, and employees' digital literacy in supporting public service processes.*

**Keywords:** *information technology, organizational culture, communication, digital literacy, service quality*

## **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan, terutama pada tingkat kecamatan sebagai unit birokrasi yang paling dekat dengan masyarakat. Kecamatan Tanjungpinang Kota, sebagai salah satu kecamatan yang berada di pusat pemerintahan Kota Tanjungpinang, memiliki peran strategis dalam memberikan berbagai layanan seperti pelayanan administrasi kecamatan, pelayanan administrasi empat kelurahan, antara lain Kelurahan Kampung Bugis, Kelurahan Senggarang, Kelurahan Tanjungpinang Kota dan Kelurahan Penyengat. Tingginya aktivitas pelayanan dan kompleksitas kebutuhan masyarakat menuntut aparaturnya untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan berkualitas. Luasnya cakupan dibutuhkan pelayanan yang ekstra dan menimbulkan tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan publik yang optimal untuk memastikan semua masyarakat mendapatkan pelayanan dan akses dengan mudah. Hal ini sejalan dengan konsep *New Public Service* (NPS) yang dikembangkan oleh (Denhardt & Denhardt, 2003), yang menegaskan bahwa tugas pemerintah bukan sekadar mengendalikan masyarakat, melainkan melayani masyarakat dengan mengedepankan nilai partisipatif, demokratis, dan responsif.

Perkembangan teknologi digital dan kebijakan pemerintah dalam mendorong transformasi digital pelayanan publik menjadikan teknologi informasi sebagai faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungpinang Kota. Pemerintah Kota Tanjungpinang telah mengupayakan pemanfaatan aplikasi layanan, sistem informasi berbasis web, serta digitalisasi dokumen untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan implementasi teknologi tersebut tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur, tetapi juga pada kemampuan pegawai dalam mengoperasikannya. Sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh (Davis, 1989), bahwa dua faktor utama *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* menjadi penentu apakah teknologi akan diterima dan dimanfaatkan secara efektif oleh penggunanya. Literasi digital menjadi kompetensi krusial bagi aparaturnya dalam era digitalisasi, karena kemampuan menggunakan perangkat digital, memahami informasi elektronik, dan mengoperasikan aplikasi layanan sangat memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Variasi tingkat literasi digital antarpegawai berpotensi menimbulkan ketimpangan kualitas layanan. Dengan demikian, keempat aspek tersebut teknologi informasi, budaya organisasi, komunikasi, dan literasi digital menjadi faktor kunci yang perlu dikaji untuk melihat pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Tanjungpinang Kota.

Kantor Kecamatan Tanjungpinang Kota menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi dan penggunaan sistem digital. Meskipun sebagian besar pegawai kecamatan telah menguasai perangkat pelayanan secara dasar, masih banyak pegawai yang masih bergantung dengan pegawai lainnya terkait pemanfaatan teknologi informasi. Dari berbagai kendala dasar dari perangkat kerja yang rusak atau *troubleshooting* seperti tidak mengerti meng update microsoft office, printer tidak berfungsi dengan baik sampai dengan jaringan wifi yang tidak bisa nyambung, masih membutuhkan bantuan pegawai yang bisa

mengerjakan, artinya masih kurang pengetahuan dasar pegawai kantor camat Kota untuk hal-hal teknologi informasi.

Teknologi informasi selama ini lebih banyak difokuskan pada pegawai negeri sipil (PNS) yang seringkali mendapatkan pelatihan tentang teknologi informasi yang mendukung pelayanan. Sementara pegawai yang kini beralih status menjadi ASN melalui mekanisme PPPK jarang atau sama sekali tidak pernah mendapatkan pelatihan teknologi informasi, sehingga ketimpangan pengetahuan terkait teknologi informasi antar kategori pegawai dapat menyebabkan ketidak efektifan implementasi sistem digital dalam pelayanan publik dan ini mengakibatkan terjadinya kesenjangan kompetensi, di mana sebagian pegawai mampu memberikan pelayanan cepat melalui sistem digital, sementara lainnya masih menggunakan cara manual karena keterbatasan pemahaman aplikasi.

Selain aspek literasi digital, budaya organisasi di lingkungan kecamatan juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Budaya kerja yang idealnya disiplin, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat belum terinternalisasi secara kuat. Masih ditemukan pegawai yang tidak mematuhi jam kerja pelayanan, biasanya pada pagi hari diawal mualinya pelayanan sampai dengan selesai jam kantor, yang dibutuhkan kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat. Menurut (Robbins & Judge, 2017) menegaskan bahwa budaya organisasi yang lemah dapat berdampak pada rendahnya kinerja dan disiplin pegawai, yang kemudian berpengaruh langsung pada kualitas pelayanan publik.

Aspek komunikasi organisasi juga menjadi tantangan lain yang memengaruhi kualitas pelayanan kecamatan. Informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan, serta informasi-informasi lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat baik secara maupun online, sering tidak disampaikan dengan jelas, lengkap, dan konsisten, sehingga menimbulkan kebingungan bagi masyarakat. Media pendukung seperti pengumuman tertulis, papan informasi, atau panduan layanan belum dimanfaatkan secara optimal. Temuan ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi dari (Pace & Faules, 2015), yang menekankan bahwa efektivitas komunikasi internal berpengaruh langsung pada kemampuan organisasi menyampaikan informasi yang akurat dan dapat dipahami publik.

Berbagai fenomena tersebut menggambarkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungpinang Kota tidak hanya membutuhkan penguatan kompetensi teknologi informasi, tetapi juga penguatan budaya organisasi dan perbaikan tata kelola komunikasi internal untuk mendorong pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan efektif. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tidak hanya menyelesaikan kebutuhan administrasi masyarakat, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan, transparan, mudah diakses, serta mampu membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menegaskan kerangka konseptual yang mengintegrasikan *Technology Acceptance Model* (TAM), budaya organisasi, dan komunikasi organisasi dalam konteks pelayanan publik lokal pada tingkat kecamatan. TAM digunakan untuk menjelaskan bagaimana persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan sistem digital oleh aparatur, sementara budaya organisasi dan komunikasi organisasi diposisikan sebagai faktor kontekstual internal yang membentuk perilaku kerja, disiplin, serta konsistensi penyampaian layanan kepada masyarakat.

Dalam kerangka ini, literasi digital ditempatkan sebagai faktor kunci aparatur kecamatan yang menjembatani antara keberadaan teknologi informasi dan kualitas pelayanan publik, karena kemampuan pegawai dalam memahami, mengoperasikan, dan memecahkan masalah teknologi secara langsung menentukan efektivitas pelayanan berbasis

digital. Kontribusi kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan integratif yang mengkaji secara simultan pengaruh teknologi informasi, literasi digital, budaya organisasi, dan komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga mengisi keterbatasan studi terdahulu yang masih bersifat parsial dan sektoral. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas penerapan TAM dan *Information System Success Model* dalam administrasi publik lokal, tetapi juga memberikan implikasi praktis bagi penguatan sikap pelayanan aparatur kecamatan melalui pengembangan kompetensi digital, penguatan budaya kerja, dan perbaikan tata kelola komunikasi organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan memperluas penerapan *Technology Acceptance Model* dan *Information System Success Model* ke dalam konteks administrasi publik lokal dengan menekankan pentingnya penguatan sikap pelayanan ASN melalui penegakan regulasi dan evaluasi kinerja berbasis perilaku pelayanan.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

Pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Paradigma *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh (Denhardt & Denhardt, 2003) merupakan grand teori dalam penelitian ini yang menempatkan aparatur sebagai pelayan masyarakat yang mengedepankan nilai demokrasi, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Dalam kerangka ini, kualitas pelayanan publik dipandang sebagai hasil interaksi antara sistem pelayanan dan kapasitas sumber daya manusia dalam merespons kebutuhan masyarakat secara profesional.

Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima. Konsep ini merujuk pada model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988), yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam konteks pemerintahan, kualitas pelayanan juga mencerminkan kejelasan prosedur, kepastian layanan, serta sikap aparatur dalam melayani masyarakat. (Dwiyanto, 2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Teknologi informasi berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan efisiensi, akurasi, dan transparansi layanan. Model kesuksesan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem dan informasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Selain itu, *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989) menegaskan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan menentukan efektivitas pemanfaatan teknologi. Penelitian (Dwiyanto, 2018) dan (Wibowo, 2019) menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. Budaya organisasi turut memengaruhi kualitas pelayanan publik melalui pembentukan nilai, sikap, dan perilaku aparatur. (Robbins & Judge, 2017) menyatakan bahwa budaya organisasi yang berorientasi pada hasil, kerja sama, dan disiplin mendorong peningkatan kinerja aparatur. Dalam perspektif NPS, budaya organisasi berfungsi sebagai landasan etis pelayanan publik.

Komunikasi organisasi menjadi faktor penting dalam menjamin kejelasan dan konsistensi informasi pelayanan. (Pace & Faules, 2015) menekankan bahwa komunikasi yang efektif ditandai oleh kejelasan pesan dan adanya umpan balik. Dalam pelayanan publik, komunikasi yang baik mampu mengurangi kesalahan prosedural dan meningkatkan pemahaman masyarakat. Literasi digital aparatur merupakan prasyarat penting dalam pelayanan publik berbasis teknologi. (Gilster, 1997) mendefinisikan literasi digital sebagai kemampuan memahami dan menggunakan informasi digital secara efektif. (UNESCO,

2018) menegaskan bahwa literasi digital menjadi elemen kunci dalam peningkatan kualitas layanan publik digital.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menguji hubungan kausal antara rekrutmen ( $X_1$ ), teknologi informasi ( $X_2$ ), budaya organisasi ( $X_3$ ), komunikasi ( $X_4$ ), dan literasi digital terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ). Populasi penelitian seluruh pegawai ASN di kecamatan Tanjungpinang Kota berjumlah 83 pegawai. Sampel penelitian ditentukan melalui teknik sampel jenuh (sensus) yaitu penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dalam penelitian. (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel  $X_1$ , teknologi informasi ( $X_2$ ), budaya organisasi ( $X_3$ ), komunikasi ( $X_4$ ), dan literasi digital terhadap kualitas pelayanan publik ( $Y$ ). Melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2019). Instrumen penelitian yang digunakan dalam studi ini berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin, yang dirancang untuk mengukur persepsi dan kecenderungan sikap responden terhadap setiap variabel penelitian. Skala Likert dipilih karena mampu menggambarkan tingkat persetujuan responden secara lebih terukur dan mudah dianalisis secara kuantitatif. Sebelum instrumen digunakan dalam pengambilan data, dilakukan serangkaian uji kualitas instrumen untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat dan konsisten.

Uji validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* untuk mengetahui sejauh mana tiap butir pertanyaan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total variabel. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai signifikansinya berada di bawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa item tersebut mampu mewakili konsep yang diukur secara akurat. Setelah validitas terpenuhi, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas yang dianalisis menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, dengan batas minimal sebesar 0,60 sebagai indikator bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen dapat memberikan hasil yang stabil apabila digunakan dalam kondisi yang serupa.

Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS melalui beberapa tahapan pengujian statistik. Tahap pertama adalah uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas untuk memastikan distribusi data mendekati normal, uji multikolinearitas untuk memastikan tidak adanya hubungan antar variabel independen yang terlalu tinggi, serta uji heteroskedastisitas untuk mengevaluasi apakah varian residual bersifat konstan. Seluruh uji ini dilakukan guna memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

**Tabel. 1 Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Budaya Organisasi ( $X_1$ )	Sistem nilai, norma, dan perilaku kerja yang dianut oleh pegawai Kecamatan Tanjungpinang Kota yang memengaruhi cara bekerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Inovasi dan pengambilan risiko Perhatian terhadap detail Orientasi hasil Orientasi tim Stabilitas kerja	Likert

Robbins & Judge (2017)

Komunikasi Organisasi (X2)	Proses pertukaran informasi dan pesan antarpegawai dan pimpinan di Kecamatan Tanjungpinang Kota guna menciptakan pemahaman bersama dan mendukung kelancaran pelayanan publik.	Kejelasan pesan Ketepatan informasi Keterbukaan komunikasi Umpan balik ( <i>feedback</i> ) Kelancaran alur komunikasi	Likert
		Pace & Faules (2015)	
Literasi Digital (X3)	Kemampuan pegawai dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, serta menggunakan teknologi dan informasi digital untuk mendukung pelaksanaan tugas dan pelayanan publik.	Kemampuan mengakses informasi digital Kemampuan memahami informasi digital Kemampuan mengevaluasi informasi digital Kemampuan menggunakan teknologi digital Kemampuan berkomunikasi secara digital	Likert
		Gilster (1997)	
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima dari Kecamatan Tanjungpinang Kota.	<i>Tangibles</i> (bukti fisik) <i>Reliability</i> (keandalan) <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) <i>Assurance</i> (jaminan) <i>Empathy</i> (empati)	Likert
		Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)	

Tahap berikutnya adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji-t digunakan untuk menganalisis pengaruh parsial setiap variabel independen, sementara uji-F digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan seluruh variabel independen terhadap variable kualitas pelayanan. Selain itu, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dihitung untuk mengukur seberapa besar kontribusi keseluruhan variabel independen dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan. Seluruh prosedur analisis mengacu pada pedoman statistik (Ghozali, 2018), sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis dan akademik.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Hasil**

Hasil penelitian dan pembahasan yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya. Analisis dilakukan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, komunikasi organisasi, dan literasi digital

terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungpinang Kota. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai kecamatan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan kepada masyarakat dan selanjutnya dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian disajikan secara sistematis, analisis deskriptif variabel penelitian, kemudian dilanjutkan dengan hasil pengujian hubungan dan pengaruh antarvariabel.

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, penelitian ini terlebih dahulu memastikan kelayakan data melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan metode *pearson correlation* dan nilai Cronbach's Alpha yang menunjukkan seluruh instrumen memenuhi kriteria keabsahan dan konsistensi. Selanjutnya, hasil uji asumsi klasik mengonfirmasi bahwa data penelitian memenuhi persyaratan analisis regresi, sehingga model regresi linier berganda yang digunakan dinyatakan layak dan menghasilkan estimasi yang baik secara statistik

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji F menunjukkan pengaruh simultan yang signifikan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa secara simultan, keempat variabel independen tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap dependen, yang ditunjukkan dari hasil uji F dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0,05$ .

**Tabel 2. Hasil Uji Koefisien determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825a	.681	.664	1.552

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 66.4% variasi teknologi informasi, budaya organisasi, komunikasi dan literasi digital terhadap kualitas pelayanan. Ada 33.6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Uji F yaitu menguji secara bersama (*simultan*) dengan membandingkan  $f$ - hitung dengan F table dengan *level of confidence* 95% . Ghozali, (2018). Dapat dilihat pada table 3

**Tabel 3. Hasil Uji Simultan (uji F)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	400.382	4	100.095	41.565	.000 <sup>b</sup>
	Residual	187.835	78	2.408		
Total		588.217	82			

Hasil perhitungan dilihat nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 41.565 > F_{tabel} 2.49$ , sehingga dapat disimpulkan ditolak  $H_0$  artinya secara simultan variabel teknologi informasi, budaya organisasi, komunikasi dan literasi digital berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi 0.05 ( $\alpha=5\%$ ). Uji ini dilakukan dengan membandingkan  $t$ - hitung dengan  $t$ - table dengan melihat nilai signifikansinya  $< 0,05$ . Dpat dilihat pada table 4

**Tabel 4. Hasil Uji Parsial (uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
	1 (Constant)	.571	1.626			

teknologi informasi	.222	.099	.226	2.245	.028
budaya organisasi	.146	.056	.178	2.582	.012
komunikasi	.381	.119	.383	3.199	.002
literasi digital	.234	.082	.242	2.860	.005

---

Hasil uji t table 4 menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,028 ( $< 0,05$ ) dan nilai t hitung sebesar 2,245 ( $> 1,989$ ). Dengan demikian,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang berarti teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Variabel budaya organisasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,012 ( $< 0,05$ ) dengan nilai t hitung sebesar 2,582 ( $> 1,989$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil uji t pada variabel komunikasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002 ( $< 0,05$ ) dan nilai t hitung sebesar 3,199 ( $> 1,989$ ). Dengan demikian,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang berarti komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Variabel literasi digital memiliki nilai signifikansi sebesar 0,005 ( $< 0,05$ ) dan nilai t hitung sebesar 2,860 ( $> 1,989$ ). Dengan demikian,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti Hasil ini menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Disimpulkan bahwa teknologi informasi, budaya organisasi, komunikasi, dan literasi digital secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Tanjungpinang Kota. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada faktor perilaku, budaya kerja, dan kemampuan digital aparatur

### **Pembahasan**

Penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu teknologi informasi, budaya organisasi, komunikasi, dan literasi digital, berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh faktor perilaku dan kemampuan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi serta berinteraksi dengan masyarakat. Hasil ini sejalan dengan pendekatan *New Public Service* yang menempatkan aparatur sebagai pelayan publik yang kinerjanya sangat dipengaruhi oleh nilai, sikap, dan kompetensi (Denhardt & Denhardt, 2003).

Teknologi informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi yang andal, mudah digunakan, dan memberikan manfaat nyata mampu meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003) yang menegaskan bahwa kualitas sistem dan informasi berdampak langsung pada kinerja organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Budaya kerja yang berorientasi pada hasil, kerja sama tim, dan stabilitas mendorong aparatur untuk memberikan pelayanan secara profesional dan bertanggung jawab. Temuan ini sejalan dengan pandangan (Robbins & Judge, 2017) yang menyatakan bahwa budaya organisasi memengaruhi sikap dan perilaku pegawai dalam menjalankan tugas. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian (Sedarmayanti, 2017) yang menemukan bahwa budaya kerja aparatur berkontribusi terhadap peningkatan mutu

pelayanan publik. Selain itu, penelitian (Mahsun, 2019) disiplin dan komitmen kerja sebagai bagian dari budaya organisasi memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja aparatur dan kepuasan masyarakat.

Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi, keterbukaan, dan adanya umpan balik yang baik mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan serta mengurangi kesalahan dalam pelayanan. Temuan ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi (Pace & Faules, 2015) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif menciptakan koordinasi dan kesamaan pemahaman dalam organisasi. Penelitian ini juga memperkuat temuan (Hardiyansyah, 2018) yang menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif berpengaruh langsung terhadap persepsi kualitas pelayanan publik. Hasil serupa penelitian (Setiawan, 2020) bahwa ketidakjelasan informasi pelayanan merupakan faktor dominan penyebab rendahnya kepuasan masyarakat di tingkat kecamatan.

Literasi digital terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan aparatur dan masyarakat dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan teknologi digital mendukung keberhasilan pelayanan publik berbasis teknologi. Temuan ini sejalan dengan konsep literasi digital menurut (Gilster, 1997) yang menekankan pentingnya kemampuan memahami dan menggunakan informasi digital secara efektif. Selain itu, hasil penelitian ini mendukung temuan (Wahyuningtyas, 2021) ketimpangan literasi digital antarpegawai dapat menghambat implementasi sistem pelayanan berbasis elektronik dan menurunkan konsistensi kualitas layanan.

## **5. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Variabel teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Kota. Dengan nilai t-hitung sebesar  $2,245 > t\text{-tabel}$  sebesar  $1,989$  serta nilai signifikansi sebesar  $0,028 < 0,05$  hipotesis yang menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dapat diterima.
2. Variabel budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan nilai t-hitung sebesar  $2,582 > t\text{-tabel}$  sebesar  $1,989$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,012 < 0,05$  hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik diterima. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa  $66.4\%$  variasi teknologi informasi, budaya organisasi, komunikasi dan literasi digital terhadap kualitas pelayanan.
3. Variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan nilai t-hitung sebesar  $3,199 > t\text{-tabel}$  sebesar  $1,989$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ , hipotesis yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dapat diterima.
4. Variabel literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan nilai t-hitung sebesar  $2,860 > t\text{-tabel}$  sebesar  $1,989$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ , hipotesis yang menyatakan bahwa literasi digital berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik diterima.
5. Secara simultan, teknologi informasi, budaya organisasi, komunikasi, dan literasi digital berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, yang dibuktikan melalui hasil uji F dengan tingkat signifikansi di bawah  $0,05$ .

6. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 66,4% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen tersebut, sedangkan sisanya 33,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini

### **Saran**

Pemerintah Kecamatan Tanjungpinang Kota untuk menyusun program peningkatan literasi digital yang berkelanjutan dan merata bagi seluruh aparatur, baik PNS maupun PPPK. Pelatihan tidak hanya berfokus pada penggunaan aplikasi layanan, tetapi juga pada kemampuan dasar pemecahan masalah teknologi (*troubleshooting*), pengelolaan dokumen digital, serta pemanfaatan sistem informasi pelayanan. Hal ini penting mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital berperan signifikan dalam menentukan efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi.

Implementasi teknologi informasi perlu didukung dengan kebijakan internal yang memastikan seluruh pegawai memiliki akses, kemampuan, dan tanggung jawab yang sama dalam penggunaan sistem digital. Pendekatan ini sejalan dengan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi harus diperkuat melalui pendampingan teknis dan pembiasaan kerja berbasis digital.

Kecamatan Tanjungpinang Kota perlu menanamkan budaya kerja yang disiplin, kolaboratif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui penegakan aturan jam kerja pelayanan, pemberian teladan oleh pimpinan, serta sistem evaluasi kinerja berbasis perilaku pelayanan. Mengingat budaya organisasi terbukti memengaruhi kualitas pelayanan, internalisasi nilai pelayanan publik perlu dilakukan secara konsisten dan terstruktur.

Diperlukan peningkatan kualitas komunikasi internal dan eksternal melalui penyediaan informasi pelayanan yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media digital. Standarisasi informasi layanan, pemanfaatan papan informasi, media sosial, dan kanal komunikasi daring perlu dioptimalkan agar tidak terjadi distorsi informasi yang berdampak pada ketidakpuasan masyarakat.

Masyarakat sebagai pengguna layanan diharapkan dapat berperan aktif dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas pelayanan, baik melalui mekanisme pengaduan maupun survei kepuasan, sehingga menjadi bahan evaluasi bagi kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Secara umum, saran penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan integratif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, yang mencakup penguatan literasi digital aparatur, optimalisasi teknologi informasi, internalisasi budaya organisasi, serta efektivitas komunikasi organisasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi terutama oleh kesiapan sumber daya manusia dan tata kelola internal organisasi. Dengan demikian, penguatan kapasitas aparatur dan pembenahan perilaku pelayanan perlu menjadi agenda strategis dalam pengembangan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(5).
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS* (7th ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. Wiley Computer Publishing.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Mahsun, M. (2019). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2015). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- 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.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.
- Setiawan, R. (2020). Pengaruh komunikasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik kecamatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 145–156.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- UNESCO. (2018). *A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills*. UNESCO.
- Wahyuningtyas, R. (2021). Literasi digital aparaturnya dan efektivitas pelayanan publik berbasis elektronik. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1), 45–60.
- Wibowo. (2019). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.