

Pengaruh Literasi Digital dan Persepsi Kemudahan terhadap Kualitas Layanan Informasi pada BKD Provinsi Jambi

The Influence of Digital Literacy and Perceived Ease of Use on the Quality of Information Services at the Regional Civil Service Agency of Jambi Province

Arselino Abdi Romero, Rama Dhonal, Dessy Eliyana

Program Studi D-IV Manajemen Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 30, 2026

Revised 1 Oktober 2026

Accepted 5 Oktober 2026

Available online 14 Oktober. 2026

Keywords:

Digital Literacy; Perceived Ease of Use;
Information Service Quality; Employees;
Jambi Province.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Universitas Islam Riau.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi digital dan persepsi kemudahan pegawai terhadap kualitas layanan informasi pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jambi, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 86 pegawai yang ditentukan menggunakan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan informasi, dengan koefisien jalur sebesar 0,614, nilai t-statistik 8,157, dan p-value < 0,001. Persepsi kemudahan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan informasi, dengan koefisien jalur sebesar 0,520, nilai t-statistik 6,558, dan p-value < 0,001. Secara bersama-sama, kedua variabel mampu menjelaskan 77% variasi kualitas layanan informasi, dengan nilai R-square sebesar 0,770. Temuan ini menunjukkan bahwa literasi digital dan persepsi kemudahan merupakan faktor penting dalam

mendukung peningkatan kualitas layanan informasi kepegawaian di BKD Provinsi Jambi.

ABSTRACT

This study aims to analyze the partial and simultaneous effects of employees' digital literacy and perceived ease of use on information service quality at the Regional Civil Service Agency (BKD) of Jambi Province. The study employed a quantitative associative approach. The sample consisted of 86 employees selected using a saturated sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4. The results indicate that digital literacy has a positive and significant effect on information service quality, with a path coefficient of 0.614, a t-statistic of 8.157, and a p-value of less than 0.001. Perceived ease of use also has a positive and significant effect, with a path coefficient of 0.520, a t-statistic of 6.558, and a p-value of less than 0.001. Together, both variables explain 77% of the variance in information service quality, with an R-squared value of 0.770. These findings highlight the importance of digital literacy and perceived ease of use in improving personnel information services at the Regional Civil Service Agency of Jambi Province.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan sistem digital. Dalam pengelolaan kepegawaian, sistem informasi digital berperan penting dalam mendukung pengolahan data, penyampaian informasi, dan pelaksanaan administrasi secara efektif. Namun, keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi dan kemudahan sistem yang digunakan. Adibrata et al. (2023) menekankan pentingnya penguatan literasi digital aparatur sipil negara dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital. Sejalan dengan hal tersebut, Ingsih et al. (2024) membahas peran kompetensi digital dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja pegawai. Dengan

demikian, literasi digital dan persepsi kemudahan penggunaan menjadi aspek yang relevan untuk dikaji dalam mendukung kualitas layanan informasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jambi. Kedua aspek tersebut menjadi penting dalam mendukung kualitas layanan informasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jambi.

Tabel 1. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instansi Pembanding Tahun 2023-2025

No	Pertahun	BKD PROVINSI JAMBI	BKD PROVINSI KEPULAUAN RIAU	BKD PROVINSI LAMPUNG	BKD PROVINSI JAWA TIMUR	BKN PUSAT
1.	2023	3,40	3,45	3,49	3,59	3,56
2.	2024	3,52	3,58	3,64	3,83	3,83
3.	2025	3,69	3,72	3,71	3,88	3,84
Nilai Rata-Rata		3,54	3,58	3,61	3,77	3,74

Sumber: Data IKM instansi yang digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan Tabel 1, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BKD Provinsi Jambi meningkat dari 3,40 pada 2023 menjadi 3,52 pada 2024 dan 3,69 pada 2025. Meskipun menunjukkan tren peningkatan, rata-rata IKM BKD Provinsi Jambi selama periode tersebut sebesar 3,54 masih lebih rendah dibandingkan dengan BKN Pusat sebesar 3,74 dan BKD Provinsi Jawa Timur sebesar 3,77. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan capaian IKM antara BKD Provinsi Jambi dan beberapa instansi pembanding. Walaupun IKM menggambarkan kepuasan terhadap pelayanan secara umum dan bukan pengukuran langsung terhadap kualitas layanan informasi kepegawaian, data tersebut dapat menjadi konteks untuk mengkaji faktor-faktor yang berpotensi mendukung peningkatan kualitas layanan informasi di lingkungan BKD Provinsi Jambi. Penelitian terdahulu telah membahas berbagai aspek transformasi digital dan pelayanan publik. Cahyati (2023) mengkaji pengembangan inovasi layanan daring sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di organisasi sektor publik Indonesia. Sementara itu, Urung dan Widaningrum (2024) meneliti hubungan literasi digital dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan *e-government*. Penelitian Ernungtyas et al. (2023) membahas kepuasan pengguna situs pemerintah dengan mempertimbangkan kualitas informasi dan kualitas sistem. Kajian-kajian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi digital, inovasi layanan, serta kualitas sistem dan informasi merupakan aspek yang relevan dalam pengembangan pelayanan berbasis teknologi.

Dalam konteks penerimaan sistem digital di lingkungan pemerintahan, Triyanti dan Widhiyanti (2025) mengkaji persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kepercayaan dalam penerimaan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD). Syahrir et al. (2025) membahas literasi digital dan kemampuan adaptasi organisasi dalam kaitannya dengan kinerja aparatur sipil negara. Kusuma dan Zahra (2025) juga mengkaji kualitas layanan sistem informasi terintegrasi pada berbagai institusi pemerintah serta hubungannya dengan kepuasan dan loyalitas pengguna. Berdasarkan kajian terdahulu, masih terdapat ruang penelitian untuk menguji literasi digital dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersama-sama dalam kaitannya dengan kualitas layanan informasi kepegawaian, khususnya pada pegawai internal BKD Provinsi Jambi. Penelitian sebelumnya memiliki konteks dan fokus hasil yang beragam, seperti penerimaan SIPD, kinerja pegawai, kepuasan pengguna, dan kualitas pelayanan e-

government. Oleh karena itu, penelitian ini memusatkan perhatian pada kualitas layanan informasi kepegawaian dengan menempatkan literasi digital dan persepsi kemudahan sebagai variabel yang diuji dalam satu model penelitian. Kebaruan penelitian terletak pada kombinasi kedua variabel tersebut, konteks organisasi yang diteliti, serta fokus pada pegawai internal BKD Provinsi Jambi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengajukan tiga pertanyaan, yaitu apakah literasi digital berpengaruh terhadap kualitas layanan informasi kepegawaian pada BKD Provinsi Jambi, apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kualitas layanan informasi kepegawaian, dan apakah kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas layanan informasi kepegawaian. Hipotesis penelitian meliputi pengaruh positif literasi digital terhadap kualitas layanan informasi (H1), pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap kualitas layanan informasi (H2), serta pengaruh kedua variabel secara bersama-sama terhadap kualitas layanan informasi kepegawaian (H3). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh literasi digital dan persepsi kemudahan pegawai terhadap kualitas layanan informasi kepegawaian pada BKD Provinsi Jambi, baik secara individual maupun bersama-sama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh literasi digital dan persepsi kemudahan pegawai terhadap kualitas layanan informasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jambi. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengolah data secara statistik dan menguji hubungan antarvariabel penelitian Creswell (2021). Penelitian dilaksanakan pada Juli hingga Agustus 2026. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai BKD Provinsi Jambi dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen pendukung yang relevan. Populasi penelitian berjumlah 86 pegawai di lingkungan BKD Provinsi Jambi yang berkaitan dengan penggunaan dan pengelolaan layanan informasi kepegawaian berbasis digital.

Penentuan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh anggota populasi yang telah ditetapkan dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel penelitian adalah 86 responden. Teknik pengambilan sampel dan penetapan jumlah responden tersebut mengacu pada prosedur penelitian kuantitatif yang dijelaskan oleh Sugiyono (2022). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan pernyataan tertutup yang disusun berdasarkan indikator setiap variabel penelitian. Variabel independen terdiri atas literasi digital (X1) dan persepsi kemudahan (X2), sedangkan variabel dependen adalah kualitas layanan informasi (Y). Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert empat tingkat sebagaimana ditunjukkan pada Tabel berikut:

Tabel 2. Skala Pengukuran

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Sumber: Sugiyono (2022)

Skala Likert digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai kemampuan memanfaatkan teknologi digital, kemudahan penggunaan sistem, dan kualitas layanan informasi kepegawaian Sugiyono (2022). Data dianalisis menggunakan metode

Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. PLS-SEM digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel dalam model penelitian dan mengevaluasi kemampuan model dalam menjelaskan konstruk yang diteliti Sarstedt et al. (2022) . Analisis dilakukan melalui evaluasi model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Evaluasi outer model digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur konstruk penelitian, sedangkan evaluasi inner model digunakan untuk menilai hubungan antarvariabel melalui koefisien jalur dan nilai koefisien determinasi (R^2). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping dengan memperhatikan nilai t-statistik dan p-value untuk menentukan signifikansi pengaruh literasi digital dan persepsi kemudahan terhadap kualitas layanan informasi. Tahapan analisis PLS-SEM tersebut juga sejalan dengan pembahasan Ghazali dan Latan (2015) mengenai penerapan PLS dalam penelitian empiris.

HASIL

Penelitian ini melibatkan 86 pegawai Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jambi. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4. Analisis difokuskan pada pengaruh literasi digital dan persepsi kemudahan terhadap kualitas layanan informasi kepegawaian. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian berada pada kategori rendah. Literasi digital memperoleh persentase sebesar 46,51%, persepsi kemudahan sebesar 45,71%, dan kualitas layanan informasi sebesar 46,48%. Temuan ini menunjukkan bahwa responden masih menilai kemampuan pemanfaatan teknologi digital, kemudahan penggunaan sistem, dan kualitas layanan informasi kepegawaian belum optimal.

Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Skor aktual	Skor ideal	Persentase	Kategori
Literasi digital	1.600	3.440	46,51%	Rendah
Persepsi kemudahan	1.258	2.752	45,71%	Rendah
Kualitas layanan informasi	1.599	3.440	46,48%	Rendah

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Pengujian model struktural dilakukan untuk mengetahui arah, besarnya, dan signifikansi hubungan antarvariabel. Hasil bootstrapping menunjukkan bahwa literasi digital memiliki koefisien jalur sebesar 0,614, dengan nilai t-statistik 8,157 dan p-value 0,000. Sementara itu, persepsi kemudahan memiliki koefisien jalur sebesar 0,520, dengan nilai t-statistik 6,558 dan p-value 0,000. Kedua hubungan tersebut positif dan signifikan pada tingkat signifikansi 5%.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan	Koefisien jalur	t-statistik	p-value	Keputusan
Literasi digital → kualitas layanan informasi	0,614	8,157	<0,001	H1 diterima
Persepsi kemudahan → kualitas layanan informasi	0,520	6,558	<0,001	H2 diterima

Sumber: Output SmartPLS 4, data diolah peneliti (2026).

Nilai p-value sebesar 0,000 merupakan hasil pembulatan perangkat lunak dan secara pelaporan dapat ditulis sebagai $p < 0,001$. Nilai koefisien determinasi (R^2) kualitas layanan informasi sebesar 0,770, sedangkan nilai adjusted R^2 sebesar 0,764. Artinya, literasi digital dan persepsi kemudahan secara bersama-sama menjelaskan 77% variasi kualitas layanan informasi dalam model penelitian. Sebanyak 23% sisanya berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

PEMBAHASAN

Pengaruh Literasi Digital terhadap Kualitas Layanan Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan informasi pada BKD Provinsi Jambi. Koefisien jalur sebesar 0,614 menunjukkan arah hubungan yang positif. Dengan demikian, semakin baik literasi digital pegawai, semakin baik pula kualitas layanan informasi yang diprediksi oleh model penelitian. Hasil ini mendukung hipotesis pertama (H1). Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui karakteristik pekerjaan kepegawaian yang melibatkan pencarian, pengolahan, pemutakhiran, penyampaian, dan perlindungan data. Pegawai yang mampu menggunakan teknologi digital secara tepat berpotensi menyelesaikan pekerjaan pengelolaan informasi dengan lebih efektif. Sebaliknya, keterbatasan dalam memahami sistem, mengevaluasi informasi, berkoordinasi secara digital, atau mengatasi kendala teknis dapat menghambat kelancaran proses kerja dan penyampaian informasi. Hasil deskriptif yang menempatkan literasi digital pada kategori rendah, yaitu sebesar 46,51%, menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan kemampuan digital pegawai. Literasi digital tidak hanya berkaitan dengan keterampilan mengoperasikan perangkat, tetapi juga mencakup kemampuan mengelola informasi, berkomunikasi, menjaga keamanan data, dan menyelesaikan permasalahan ketika menggunakan teknologi.

Dalam konteks BKD, kemampuan tersebut relevan untuk mendukung ketepatan dan kelancaran pengelolaan layanan informasi kepegawaian. Temuan ini sejalan dengan Ramadhan dan Pribadi (2024), yang membahas pentingnya penguatan literasi digital aparatur sipil negara dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital. Kusni et al. (2024) juga mengkaji peran kompetensi digital dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja pegawai. Kedua penelitian tersebut memberikan dukungan terhadap pentingnya kemampuan digital dalam pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan. Selain itu, Lestari dan Hadijah (2026) membahas penguatan kompetensi digital dan keterlibatan pegawai sebagai bagian dari upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. Lumbanraja et al. (2026) juga menyoroti strategi peningkatan literasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun konteks dan fokus penelitian terdahulu tersebut tidak sepenuhnya sama dengan penelitian ini, hasil penelitian pada BKD Provinsi Jambi memberikan bukti empiris bahwa literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan informasi kepegawaian.

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kualitas Layanan Informasi

Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan informasi. Koefisien jalur sebesar 0,520, nilai t-statistic sebesar 6,558, dan p-value kurang dari 0,001 mendukung penerimaan hipotesis kedua (H2). Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai mengenai kemudahan mempelajari dan menggunakan sistem berkaitan positif dengan kualitas layanan informasi dalam model penelitian. Secara substantif, sistem yang dipersepsikan mudah dipahami dapat membantu pegawai menjalankan pekerjaan tanpa menghadapi beban penggunaan yang berlebihan.

Kejelasan menu dan petunjuk, kemudahan mempelajari fungsi sistem, serta fleksibilitas penggunaannya dapat mendukung kelancaran proses kerja. Ketika pegawai dapat menggunakan sistem dengan lebih mudah, mereka berpotensi mengalokasikan lebih banyak perhatian pada ketepatan pengolahan data dan pemenuhan kebutuhan informasi, bukan hanya pada upaya memahami cara kerja sistem.

Meskipun demikian, hasil deskriptif menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berada pada kategori rendah, yaitu sebesar 45,71%. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem yang digunakan belum sepenuhnya dipersepsikan mudah oleh responden. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan informasi tidak cukup hanya dengan menyediakan sistem digital. Kemudahan penggunaan juga perlu diperhatikan melalui penyederhanaan alur kerja, kejelasan instruksi, dan dukungan bagi pegawai yang mengalami kesulitan menggunakan sistem. Temuan ini dapat dijelaskan melalui konsep *perceived ease of use* dalam Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989), yaitu persepsi mengenai sejauh mana penggunaan suatu sistem dianggap mudah dan tidak membutuhkan usaha yang besar. Konsep tersebut relevan untuk memahami bagaimana kemudahan penggunaan sistem dapat mendukung pemanfaatan teknologi dalam pekerjaan. Hasil penelitian ini juga relevan dengan kajian Triyanti dan Widhiyani (2025), yang membahas persepsi kemudahan penggunaan dalam konteks Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD). Meskipun objek dan variabel hasil penelitian tersebut berbeda, kajian tersebut memberikan konteks pendukung mengenai pentingnya kemudahan penggunaan dalam pemanfaatan sistem digital.

Selanjutnya, Mulyana dan Jamaludin (2023) membahas pengaruh kualitas layanan elektronik pemerintah terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan terintegrasi. Sementara itu, Ernungtyas et al. (2024) mengkaji website pemerintah sebagai sumber informasi bagi pengguna dengan memperhatikan kualitas informasi dan kualitas sistem. Kedua penelitian tersebut memberikan perspektif tambahan bahwa pengalaman pengguna, kualitas sistem, dan kualitas informasi merupakan aspek yang relevan dalam penyelenggaraan layanan digital. Namun, penelitian ini secara khusus menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan informasi pada BKD Provinsi Jambi.

Meskipun demikian, hasil deskriptif menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berada pada kategori rendah dengan persentase 45,71%. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem yang digunakan belum sepenuhnya dipersepsikan mudah oleh responden. Karena itu, peningkatan kualitas layanan informasi tidak cukup hanya dengan menyediakan sistem digital. Kemudahan penggunaan juga perlu diperhatikan melalui penyederhanaan alur kerja, kejelasan instruksi, dan dukungan bagi pegawai yang mengalami kesulitan menggunakan sistem. Temuan ini sejalan dengan konsep *perceived ease of use* dalam Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan Davis (1989), yaitu persepsi mengenai tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem. Hasil penelitian ini juga relevan dengan kajian Triyanti dan Widhiyani (2025), yang meneliti persepsi kemudahan penggunaan dalam konteks Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD). Namun, objek dan variabel hasil penelitian tersebut berbeda sehingga keselarasan ini lebih tepat dipahami sebagai dukungan konseptual, bukan kesamaan temuan secara langsung.

Kontribusi Literasi Digital dan Persepsi Kemudahan terhadap Kualitas Layanan Informasi

Hasil pengujian model menunjukkan bahwa literasi digital dan persepsi kemudahan secara bersama-sama mampu menjelaskan 77% variasi kualitas layanan informasi, dengan nilai R^2 sebesar 0,770 dan adjusted R^2 sebesar 0,764. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kemampuan penjelasan yang kuat dalam model penelitian. Literasi digital berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi dan mengelola informasi, sedangkan persepsi kemudahan berkaitan dengan penilaian pegawai terhadap kemudahan

sistem yang digunakan. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam mendukung pelaksanaan layanan informasi kepegawaian di BKD Provinsi Jambi. Temuan ini dapat dikaitkan dengan Mulyana dan Jamaludin (2023), yang membahas hubungan kualitas layanan elektronik pemerintah dengan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan terintegrasi. Penelitian tersebut memberikan konteks bahwa kualitas layanan digital perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya, Ernungtyas et al. (2024) mengkaji website pemerintah sebagai sumber informasi bagi pengguna dan menyoroti relevansi kualitas informasi serta kualitas sistem. Kajian tersebut mendukung pentingnya memperhatikan kemampuan sistem dalam menyajikan informasi yang dapat digunakan oleh pengguna. Meskipun kedua penelitian tersebut tidak menguji model yang sama, pembahasannya relevan untuk menjelaskan bahwa kualitas layanan informasi digital berkaitan dengan aspek teknologi dan pengalaman pengguna.

Selain itu, Mamary et al. (2025) membahas model konseptual transformasi digital pada layanan publik dengan mengeksplorasi faktor-faktor yang berhubungan dengan keberhasilan pemerintahan digital. Nurlinah et al. (2025) juga mengkaji dampak transformasi digital pemerintah terhadap kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Kedua kajian tersebut memperluas pemahaman bahwa penyelenggaraan layanan digital bukan hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga dengan faktor-faktor pendukung dan hasil yang diharapkan dari transformasi digital. Dalam konteks penelitian ini, literasi digital pegawai dan persepsi kemudahan penggunaan sistem menjadi dua aspek yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan informasi pada BKD Provinsi Jambi. Perspektif lain disampaikan oleh Latip et al. (2025), yang membahas optimalisasi layanan publik digital untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan transparansi tata kelola. Kajian tersebut relevan dengan kebutuhan instansi pemerintah untuk terus meningkatkan pemanfaatan layanan digital. Dalam konteks BKD Provinsi Jambi, upaya tersebut dapat diarahkan pada penguatan kemampuan pegawai dalam mengelola informasi digital serta perbaikan kemudahan penggunaan sistem agar pelaksanaan pekerjaan dan penyampaian informasi dapat berlangsung lebih efektif. Dengan demikian, hasil penelitian ini melengkapi kajian terdahulu dengan menunjukkan secara empiris bahwa literasi digital dan persepsi kemudahan merupakan variabel yang penting dalam menjelaskan kualitas layanan informasi kepegawaian pada tingkat organisasi perangkat daerah.

Meskipun nilai R^2 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan sebagian besar variasi kualitas layanan informasi dalam model, masih terdapat 23% variasi yang tidak dijelaskan oleh model penelitian. Faktor lain, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, ketersediaan fasilitas teknologi, dan dukungan teknis, dapat menjadi kemungkinan untuk dikaji dalam penelitian selanjutnya. Faktor-faktor tersebut belum diuji secara khusus dalam penelitian ini sehingga tidak dapat disimpulkan sebagai penyebab variasi yang tersisa. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital dan persepsi kemudahan masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan informasi. Nilai R^2 juga menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama memiliki kemampuan penjelasan yang kuat dalam model. Temuan ini memberikan dasar bagi BKD Provinsi Jambi untuk mempertimbangkan peningkatan kompetensi digital pegawai dan kemudahan penggunaan sistem sebagai bagian dari upaya memperbaiki kualitas layanan informasi kepegawaian.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital dan persepsi kemudahan merupakan faktor yang berperan dalam kualitas layanan informasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi. Literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas

layanan informasi, demikian pula persepsi kemudahan. Temuan ini menegaskan pentingnya kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi digital serta kemudahan penggunaan sistem untuk mendukung pelaksanaan layanan informasi kepegawaian. Secara bersama-sama, kedua variabel mampu menjelaskan 77% variasi kualitas layanan informasi dalam model penelitian. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan informasi perlu didukung oleh penguatan kompetensi digital pegawai dan perbaikan kemudahan penggunaan sistem. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor lain di luar model, seperti kualitas sistem dan kualitas informasi, untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan informasi kepegawaian.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi disarankan untuk meningkatkan literasi digital pegawai melalui pelatihan penggunaan sistem informasi kepegawaian, pengelolaan data digital, serta pemecahan masalah teknis secara mandiri. Selain itu, evaluasi terhadap kemudahan penggunaan sistem perlu dilakukan secara berkala agar proses pencarian, pengolahan, dan penyampaian informasi kepegawaian dapat berlangsung lebih efektif. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden atau membandingkan beberapa instansi pemerintah guna mengetahui apakah temuan penelitian ini berlaku pada konteks organisasi yang berbeda. Peneliti berikutnya juga dapat menambahkan variabel lain, seperti kualitas sistem dan kualitas informasi, untuk mengkaji faktor-faktor lain yang mungkin berkaitan dengan kualitas layanan informasi. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini memiliki keterbatasan karena berfokus pada 86 pegawai di satu instansi, sehingga generalisasi hasil ke organisasi lain perlu dilakukan secara hati-hati. Penggunaan kuesioner sebagai sumber data utama juga berpotensi menimbulkan perbedaan persepsi antarresponden. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengombinasikan kuesioner dengan wawancara atau data pendukung lainnya agar memperoleh gambaran yang lebih mendalam dan menyeluruh.

REFERENSI

- Adibrata, Iriansyah, Yarda Gafallo M. Fadhil, Widiatmaka Pipit, Adiansyah, and Akbar Taufik. 2023. "Penguatan Literasi Digital Pada Aparatur Sipil Negara Untuk Memberikan Pelayanan Publik Berbasis Digital." 17(1).
- Cahyati, Tetet. 2023. "Improving Public Service Quality through the Development of Online Service Innovations in Public Sector Organizations in Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik* 13: 145–54. <http://ojs.unm.ac.id/iap>.
- Ernungtyas, Niken Febrina, Rino Febrianno Boer, and Sabrina Sofi Qadrifa. 2024. "The Government Website as User's Information Source: A Model of User Satisfaction, Information, and System Quality." *Informasi* 53(2): 197–214. doi:10.21831/informasi.v53i2.60579.
- Fred . Davis. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology."
- Ghozali, Imam, and Hengky Latan. 2015. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. 2nd ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jhon W. Creswel. 2021. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- kusni, ingsih, Astuti sih D, and fery Riyanto. 2024. "The Role of Digital Competence in Improving Service Quality and Employee Performance." : 1–9.

- Kusuma, Manda Dina, and Ria Faizaul Zahra. 2025. "An Analysis of the Influence of Integrated Information System Service Quality on User Satisfaction and Loyalty in Various Government Institutions in Indonesia." *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi* 4(1): 112–23. doi:10.51903/y9hx1896.
- Latip, Dede Mirza, Novelma Lastri, and Variza Aditiya. 2025. "Optimizing Digital Public Services for Enhanced Citizen Satisfaction and Transparent Governance." *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 13(6): 4563–74. doi:10.37641/jimkes.v13i6.4100.
- Lestari, R, and S. Hadijah. 2026. "A Model for Improving Public Service Performance Through Strengthening Digital Competence and Employee Engagement in Local Government Agencies." 10(1): 1–4.
- Lumbanraja, Victor, Februati Trimurni, Wiro Oktavius Ginting, Victor Lumbanraja, Februati Trimurni, and Wiro Oktavius Ginting. 2026. "Strategy to Improve Digital Literacy in Public Service Delivery in North Sumatra Province Strategy to Improve Digital Literacy in Public Service Delivery in North Sumatra Province." 3(1): 197–216.
- Mamary, Yaser Hasan, Mohammad Alshallaqi, Aliyu Alhaji Abubakar, Wail Alhakimi, and Homoud Alhaidan. 2025. "A Comprehensive Conceptual Model of Digital Transformation in Public Services: Exploring Key Factors and Their Impact on Government Success." *Future Business Journal* 11(1). doi:10.1186/s43093-025-00621-8.
- Mulyana, Yaya, and Maun Jamaludin. 2023. "Effects of Government Electronic Service Quality on Citizen Satisfaction with Integrated Service Delivery in Urban Areas." *International Journal of Public Policy and Administration Research* 10(1): 24–33. doi:10.18488/74.v10i1.3293.
- Nurlinah, Muhammad Chaeroel Ansar, and Kuntala Chowdhury. 2025. "Impact of Government Digital Transformation on Citizen Trust and Participation: Evidence from Gowa Regency, Indonesia." *Frontiers in Human Dynamics* 7. doi:10.3389/fhumd.2025.1700582.
- Ramadhan, Sukma Aditya, and Ulung Pribadi. 2024. "Building Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Case Study of the Population Administration Information System (SIAK)." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 8(3): 972–88. doi:10.24198/jmpp.v8i3.55866.
- Sarstedt, Marko, Joseph F. Hair, Mandy Pick, Benjamin D. Liengard, Lăcrămioara Radomir, and Christian M. Ringle. 2022. "Progress in Partial Least Squares Structural Equation Modeling Use in Marketing Research in the Last Decade." *Psychology and Marketing* 39(5): 1035–64. doi:10.1002/mar.21640.
- Sugiyono. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. sugiyono 2013 metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif.
- Syahrir, Rida Anjani, and Zulaikha Rumaisha Alwi. 2025. "Enhancing Civil Servant Performance Through Digital Literacy and Organizational Adaptability." *PROCURATIO: Jurnal Manajemen & Bisnis* 4(1): 56–65. doi:10.62394/projmb.v4i1.197.
- Triyanti, and Widhiyani. 2025. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, and the Regional Government Information System SIPD." *Digital Innovation : International Journal of Management* 2(3): 292–301. doi:10.61132/digitalinnovation.v2i3.490.
- urung Andi, and widaningrum Ambar. 2024. "LITERASI DIGITAL DAN PERSEPSI TENTANG KUALITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT (Studi Di Pelayanan Pratama Makassar Selatan)."