

TESIS

**TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK: MENGENAL
DAMPAK INFORMASI, SUMBER DAYA MANUSIA DAN
SOSIAL BUDAYA TERHADAP DIGITALISASI MELALUI
INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAMUJU**



UNIVERSITAS FAJAR

**HASMIATI K.
2230232074**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2024**

**TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK: MENGENAL DAMPAK
INFORMASI, SUMBER DAYA MANUSIA DAN SOSIAL BUDAYA
TERHADAP DIGITALISASI MELALUI INFRASTRUKTUR
TEKNOLOGI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMUJU**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi

Magister Manajemen

Disusun dan diajukan oleh

HASMIATI K

kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS FAJAR MAKASSAR
2024**

TESIS

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK : MENKAJI DAMPAK INFORMASI,
SUMBER DAYA MANUSIA DAN SOSIAL BUDAYA TERHADAP DIGITALISASI
MELALUI INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMUJU

Disusun dan diajukan oleh

HASMIATI K.
2230232074

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal **26 Februari 2024** dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

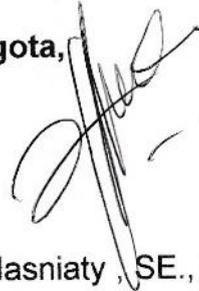
MENYETUJUI
TIM PEMBIMBING,

Ketua,



Dr. Sri Adrianti Muin, SE., M.Si

Anggota,



Dr. Hasniaty, SE., M.Si

Program Magister Manajemen.

Ketua program Studi,



Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si

MAGISTER MANAJEMEN STRATEGIK

Dekan Fakultas Pascasarjana,



Dr. H. Mujahid, SE., MM

TESIS

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK : MENGAJAI DAMPAK INFORMASI,
SUMBER DAYA MANUSIA DAN SOSIAL BUDAYA TERHADAP DIGITALISASI
MELALUI INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMUJU

Disusun dan diajukan oleh

HASMIATI K.
2230232074

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal **26 Februari 2024** dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui
Dewan Penguji,

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Sri Adrianti Muin, SE., M.Si	Ketua	
2	Dr. Hasniaty, SE., M.Si	Sekretaris	
3	Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., ME	Anggota	
4	Dr. H. Syamsuddin Bidol, MM	Anggota	
5	Dr. St. Rukaiyah, SE., M.Si	Anggota	




Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hasmiati K
Nomor Mahasiswa : 2230232074
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis/disertasi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 31 Januari 2024

Yang menyatakan



HASMIATI K.

PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji kami panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala, yang hanya atas izin dan kehendak-Nya, sehingga Tesis berjudul **“Transformasi Pelayanan Publik: Mengkaji Dampak Informasi, Sumber Daya Manusia dan Sosial Budaya terhadap Digitalisasi melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju”**, dapat terselesaikan dengan baik tanpa ada kendala yang berarti. Shalawat dan salam kami haturkan kepada Rasulullah Muhammad Shalallahu alaihi wa sallam, kepada keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya yang setia, semoga kita semua termasuk dalam ummatnya yang berada di barisan belakang Beliau di Yaumul Akhir kelak.

Tesis ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam meraih gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar. Selanjutnya, kami menyampaikan ucapan terima kasih, apresiasi dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bimbingan, dukungan dan partisipasi dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini kepada:

1. Rektor Universitas Fajar Dr. Mulyadi Hamid, SE., M.Si. yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melanjutkan studi di Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Fajar, dengan bantuan sarana dan prasarana dalam penyusunan laporan hasil penelitian ini.
2. Dekan Fakultas Pascasarjana Magister Manajemen Dr. Ir. Mujahid, SE., M.M yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti studi di Pascasarjana Magister Manajemen.
3. Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si. Beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan.
4. Pembimbing I: Dr. Sri Adrianti Muin, SE., M.Si, dan Pembimbing II: Dr. Hasniaty, SE., M.Si. beserta seluruh Dosen Pascasarjana Magister Manajemen yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, ketelitian dan ketekunan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
5. Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., ME., Dr. H. Syamsuddin Bidol, M.M., dan Dr. St. Rukaiyah, SE., M.Si. selaku tim penguji yang memberikan pengarahan, serta perbaikan dalam penyusunan tesis ini.

6. Agung Pattola Mustar Lazim, S.IP selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju beserta staf yang telah membantu pelaksanaan Penelitian Penulis sehingga berjalan dengan lancar.
7. Suami Lukman Kasman, SE dan anak-anak kami Gibran Rizqy Maulana, Mufidah Nur Azkadina dan Muhammad Hafizh Indar yang selalu memberi perhatian, kasih sayang, inspirasi dan motivasi sehingga penyelesaian tesis ini berjalan dengan lancar;
8. Ayahanda H. Abdul Kadir dan Ibunda Hj. Haddaning motivasi terbesar yang selalu memberikan wejangan, menjadi panutan dan kebanggaan kami serta adik-adik Apt. Hasliati K, S.Farm, Munawirah K, S.Kom, M.Kom dan Abdul Muwah K. yang penulis cintai;
9. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Program Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar atas bantuan dan dukungannya selama ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menyusun tesis ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun demi perbaikan sangat bermanfaat bagi kami. Besar harapan penulis, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dan para pembaca sehingga menjadi inspirasi untuk mengembangkan inovasi pelayanan yang lebih baik.

Mamuju, 31 Januari 2024

Penulis

Hasmiati K.

ABSTRAK

HASMIATI K. Transformasi Pelayanan Publik : Mengkaji Dampak Informasi, Sumber Daya Manusia dan Sosial Budaya Terhadap Digitalisasi Melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

(Dibimbing oleh **Sri Adrianti Muin** dan **Hasniaty**)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak informasi, sumber daya manusia dan sosial budaya terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan analisis deksriptif kuantitatif dengan metode analisis jalur. Hasil Penelitian ini menemukan dan menunjukkan bahwa 1) informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap infrastruktur teknologi. 2) SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi. 3) Sosial budaya tidak berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi. 4) Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. 5) SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. 6) Sosial budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. 7) Infrastruktur teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. 8) Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi. 9) SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi. 10) Sosial budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi.

Kata Kunci: Informasi, Sumber Daya Manusia, Sosial Budaya, Digitalisasi, Infrastruktur Teknologi

ABSTRACT

Hasmiati K. *Transformation of Public Services: Examining the Impact of Information, Human Resources and Social Culture on Digitalization Through Technological Infrastructure at the District Population and Civil Registration Service Mamuju*

(Supervised by **Sri Adrianti Muin and Hasniaty**)

This research aims to determine the impact of information, human resources and social culture on digitalization through technological infrastructure at the District Population and Civil Registration Service Mamuju. This research was carried out at the District Population and Civil Registration Service Mamuju. Data collection was carried out through observation and questionnaires. Data were analyzed using quantitative descriptive analysis with the path analysis method. The results of this research found and showed that 1) information has a positive and significant effect on technological infrastructure. 2) HR does not have a significant effect on technological infrastructure. 3) Social culture has no significant effect on technological infrastructure. 4) Information has a positive and significant effect on digitalization. 5) HR has a positive and significant effect on digitalization. 6) Social culture has a positive and significant influence on digitalization. 7) Technological infrastructure has a positive and significant effect on digitalization. 8) Information has a positive and significant effect on digitalization through technological infrastructure. 9) HR has a positive and significant effect on digitalization through technological infrastructure. 10) Social culture has a positive and significant influence on digitalization through technological infrastructure.

Keywords: Information, Human Resources, Socio-Cultural, Digitalization, Technology Infrastructure

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Tinjauan Konsep dan Teori	15
2.1.1. Informasi.....	15
2.1.2. Sumber Daya Manusia	18
2.1.3. Sosial Budaya.....	20
2.1.4. Digitalisasi Pelayanan Publik	23
2.1.5. Infrastruktur Teknologi.....	28
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3. Kerangka Pikir	40
2.4. Definisi Operasional.....	40
2.5. Hipotesis.....	42
BAB III. METODE PENELITIAN	44
3.1. Rancangan Penelitian	44
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.3. Populasi dan Sampel.....	45

3.4. Jenis dan Sumber Data	45
3.5. Teknik Pengumpulan Data	46
3.6. Pengukuran Variabel	46
3.7. Instrumen Penelitian	46
3.8. Metode Analisis Data	49
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.2. Hasil Penelitian	58
4.3. Pembahasan	86
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	37
3.1 Penilaian Skala Likert	47
4.1 Luas dan Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten	53
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	60
4.6 Uji Validitas	61
4.7 Uji Reliabilitas	62
4.8 Uji Asumsi Klasik I	63
4.9 Uji Asumsi Klasik Persamaan II	64
4.10 Uji Asumsi Klasik Persamaan III	64
4.11 Uji Asumsi Klasik Persamaan IV	65
4.12 Uji Multikolinearitas Persamaan I	66
4.13 Uji Multikolinearitas Persamaan II	66
4.14 Uji Multikolinearitas Persamaan III	67
4.15 Uji Multikolinearitas Persamaan IV	67
4.16 Distribusi Frekuensi Variabel Informasi (X1)	71
4.17 Distribusi Frekuensi Variabel SDM (X2)	72
4.18 Distribusi Frekuensi Variabel Sosial Budaya (X3)	73
4.19 Distribusi Frekuensi Variabel Infrastruktur Teknologi (Z)	74
4.20 Distribusi Frekuensi Variabel Digitalisasi (Y)	76
4.21 Uji Pengaruh Langsung Persamaan Model I	77
4.22 Koefisien Determinasi Model Persamaan I	78
4.23 Uji Pengaruh Langsung Persamaan Model II	79
4.24 Koefisien Determinasi Model Persamaan II	80
4.25 Uji Pengaruh Langsung Persamaan Model III	81
4.26 Koefisien Determinasi Model Persamaan III	82
4.27 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	83
4.28 Ringkasan Hasil Penelitian	84

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pikir	40
4.1 Uji Heteroskadastisitas Persamaan I	68
4.2 Uji Heteroskadastisitas Persamaan II	69
4.3 Uji Heteroskadastisitas Persamaan III	70
4.4 Uji Heteroskadastisitas Persamaan IV	70
4.5 Diagram Jalur Model Struktural Pertama	79
4.6 Diagram Jalur Model Struktural Kedua.....	81
4.7 Diagram Jalur Model Struktural Ketiga.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	110
Lampiran 2. Data Responden	116
Lampiran 3. Tabulasi Data	118
Lampiran 4. Hasil Olah Data	123

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia saat ini sedang mengalami perubahan yang sangat cepat dengan adanya Revolusi Industri 4.0. Bahkan saat ini revolusi industri sudah mengarah ke 5.0. Teknologi digital berkembang dengan sangat pesat. Seperti diketahui salah satu fenomena yang dewasa ini sudah “mendunia” dan berlangsung dengan kepesatan yang sangat tinggi ialah perkembangan dan berbagai terobosan di bidang teknologi informasi.

Salah satu kelompok di masyarakat yang merasakan semakin pentingnya informasi ialah para manajer yang menduduki jabatan pimpinan dalam berbagai jenis organisasi, seperti organisasi politik, organisasi kenegaraan, organisasi bersenjata, organisasi niaga, organisasi sosial, organisasi swadaya masyarakat, organisasi nirlaba, dan bahkan organisasi keagamaan. Sebagai tanggapan terhadap fenomena tersebut pakar telah mengembangkan orientasi baru dalam bidang informasi yang dikenal dengan nama “Sistem Informasi Manajemen” (*Information Management System*). Pada level institusi atau organisasi perkembangan teknologi informasi tidak hanya berpengaruh pada bidang komunikasi namun juga pada segi pembuatan keputusan melalui otomatisasi dan kecepatan dalam pengolahan data yang pada tahap selanjutnya akan berpengaruh pada pelayanan.

Dengan demikian masyarakat semakin lama semakin smart dan semakin *well informed* sehingga masyarakat memiliki kecenderungan “menuntut lebih” atas layanan publik yang diterima atau dirasakannya. Selain itu, saat ini perubahan berjalan dengan begitu cepat dan bertubi-tubi sehingga layanan yang dulu dibangga-banggakan bisa jadi sekarang sudah dianggap

usang atau sudah ketinggalan zaman. Kita sudah mulai terbiasa melakukan kegiatan di berbagai bidang dengan bergantung pada teknologi seperti rapat melalui zoom. Teknologi telah menggeser banyak hal dalam penyelenggaraan pelayanan dan kehidupan. Kita bisa menyaksikan bagaimana gojek, bukalapak, tokopedia dan lain-lain telah merubah banyak hal dari sisi kehidupan. Ketanggapan dan keluwesan merupakan suatu hal penting untuk dimiliki oleh organisasi pemerintah. Karena itu, perlu kaji ulang atas pelayanan publik di era digital ini sehingga masyarakat memperoleh layanan sesuai dengan harapan. Perubahan semakin cepat karena tersedianya smartphone dan data yang tersedia dengan harga yang terjangkau.

Terkait dengan hal tersebut, pemerintah Indonesia dalam menyikapi gejolak pasar global dan percepatan informasi, sesegara mungkin menyiapkan infrastruktur-infrastruktur teknologi untuk mengantisipasi peralihan pola kehidupan masyarakat yang telah bergeser secara drastis dari bentuk kehidupan yang berbasis komunitas menuju kehidupan maya yang berinduk pada CMC (*Computered Mediated Communication*) (Mulyono, 2013). Artinya, melihat pergeseran ini pemerintah memang sudah seharusnya memprakarsai terwujudnya bentuk pelayanan di kantor-kantor pemerintahan secara umum, akan tetapi juga menyediakan database melalui pembuatan situs-situs di internet, untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang efisien.

Di Indonesia dampak covid-19 menyebabkan perubahan di berbagai sektor, termasuk lembaga administrasi publik. Pandemi merubah cara manusia hidup dan bekerja. Hal ini merupakan perubahan iklim yang lebih baik dan menimbulkan tren baru terkait digitalisasi pelayanan publik melalui

infrastruktur teknologi. Angka penggunaan internet di Indonesia juga meningkat sejak pandemi karena banyak perubahan aktivitas secara langsung menjadi virtual, mulai dari proses pembelajaran yang menggunakan video conference, pelayanan online dan lain sebagainya. Di era revolusi 4,0 saat ini dengan kondisi VUCA (*Volatility, Uncertainly, Complexity, Ambiguity*), mendorong dan mengharuskan terjadinya peningkatan terhadap digitalisasi. Digitalisasi pelayanan publik dalam administrasi tidak terbatas pada digitalisasi data, tetapi juga pada pengembangan sistem teknologi informasi (TI) yang kaku dalam lingkungan TI yang dirancang untuk dapat beradaptasi dengan kebutuhan bisnis layanan publik yang berubah dengan cepat. Pemerintah dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan prima. Namun tak di pungkiri sering terjadi masalah terkait pelayanan publik, salah satunya adalah cara pemberian pelayanan kepada masyarakat serta ketidakpastian waktu yang menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan kepuasan yang membuat kualitas pelayanan menjadi buruk. Informasi berupa perubahan kebijakan, sumber daya manusia serta sosial budaya juga dibutuhkan untuk digitalisasi pelayanan publik dalam mengoptimalkan pemanfaatan peluang akibat munculnya infrastruktur teknologi baru (Ritonga, 2023).

Indonesia sendiri jumlah pengguna internet relatif tinggi. Berdasarkan riset platform manajemen media sosial HootSuite dan agensi *marketing* sosial *We Are Social* bertajuk "*Global Digital Reports 2020*" yang dirilis pada akhir Januari 2020 menyebutkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 175,4 juta orang, sementara total jumlah penduduk Indonesia sekitar 272,1 juta, Karena itu 64,5% penduduk Indonesia sudah terhubung dengan

internet. Dibanding tahun 2019 lalu, jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat sekitar 17 persen atau 25 juta pengguna.

Semakin mudahnya masyarakat memperoleh informasi berdampak pada sikap masyarakat yang semakin kritis akan layanan yang diterima dan dirasakannya. Karena itu tidak mengherankan apabila isu-isu layanan publik akan dengan mudahnya menjadi topik utama dan akan cepat berpengaruh ke reputasi pemerintah seperti penanganan wabah covid 19 yang saat ini sedang diupayakan sebaik-baiknya oleh pemerintah. Besarnya pengguna internet harus dapat dimanfaatkan dengan memberikan layanan berbasis teknologi informasi sehingga layanan akan lebih cepat, mudah dan murah dengan tetap memperhatikan transparansi dan akuntabilitas.

Diharapkan organisasi layanan publik dapat membangun lingkungan TI yang merangkul semua bidang inovasi digital sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berbasis digital melalui infrastruktur teknologi baru. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Putra, 2020).

Humphreys mengartikan pelayanan publik sebagai pelayanan-pelayanan yang utamanya, atau keseluruhannya, dibiayai oleh pajak. Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh negara untuk melayani setiap kebutuhan masyarakat dan/atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat ingin setiap rupiah pajak yang dikeluarkan, dapat digunakan oleh negara dengan sebaik-baiknya untuk melayani masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan prima yang menggambarkan adanya komitmen penyedia jasa (dalam hal ini pemerintah) untuk mempersembahkan kualitas pelayanan terbaik yang sesuai atau bahkan lebih dari harapan pengguna jasa (masyarakat).

Berbagai langkah dan kebijakan telah ditetapkan oleh pemerintah untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan sebuah pelayanan yang diberikan.

Kita tentu mengetahui bahwa salah satu langkah yang ditempuh adalah dengan menyelenggarakan Mall Pelayanan Publik. Melalui Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik, (BPK RI, 2021) pemerintah berusaha untuk memadukan dan mengintegrasikan pengelolaan pelayanan publik antara Pemerintah Daerah, Kementerian, Lembaga, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Swasta dalam satu tempat.

Dengan adanya Mall Pelayanan Publik tersebut, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dalam mengakses layanan-layanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah karena perkembangan teknologi komunikasi dan informasi memiliki potensi pemanfaatan yang sangat luas, dan diyakini bila dapat diimplementasikan dalam proses pemerintahan, akan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sejatinya saat ini sudah mulai banyak

elayanan publik yang diberikan oleh negara dengan menerapkan IT. Sebut saja pelayanan kependudukan berbasis elektronik seperti KTP-Elektronik, pelayanan pembayaran pajak kendaraan melalui Samsat *Online*, dan masih banyak jenis layanan sebagainya (Iman et al., 2023). Terkhusus pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil seperti, pelayanan pembuatan KTP yang berbasis online yang di peruntukkan untuk masyarakat agar dapat mengakses lebih mudah sedangkan untuk pegawai yaitu kemudahan untuk mengakses data, pelayanan yang disediakan dalam bentuk elektronik, dapat melakukan rapat melalui *zoom* yang juga berbasis elektronik, dan aplikasi dukcapil *smart* dengan berbagai fitur yang dapat di akses oleh pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Esensi dari penggunaan teknologi dalam konteks *e-government* dapat dimanfaatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga memudahkan pekerjaan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik menjadi langkah awal dalam perwujudan good governance. Perkembangan dunia modern seperti sekarang ini, masyarakatnya tidak lepas dari teknologi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan informasi yang sangat tinggi, sehingga lembaga pemerintahan perlu mengadakan inovasi dalam memenuhi kebutuhan informasional dari masyarakat. Dengan semakin luasnya pekerjaan dan beban tugas administrasi di indonesia adalah dengan cara pengembangan organisasi melalui komputerisasi didalam organisasi pemerintahan daerah. Komputersisasi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi administrasi pemerintah daerah sekaligus menampung semakin banyaknya kebutuhan pengolahan data untuk pelayanan publik. Namun dalam

memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut lembaga pemerintahan akan mengalami kemudahan-kemudahan dan kendala.

Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Permasalahan utama saat ini adalah kurang tanggapnya pemerintah dalam merespon keinginan masyarakat.

Dalam perkembangannya, sebagian besar tahap pengembangan aplikasi *e-government* yang ada pada saat ini masih berfokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja. Sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki website, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi *e-government*. Padahal konsep *e-government*, tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh stakeholder yang semula menggunakan media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi. Pada titik inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya. Pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh anggota masyarakat yang membutuhkan, maka teknologi yang paling cocok untuk

diterapkan adalah teknologi informasi. Berdasarkan data-data di atas, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana cara Pemerintah dalam mengembangkan *e-government*. dalam pelayanan publik serta kendala apa saja yang ditemui dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis *e-government* Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang sangat pesat pada saat ini, telah dianggap juga sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta saat ini Sistem informasi dan teknologi informasi, tidak hanya berperan sebagai suatu dukungan semata, namun juga telah berperan sebagai *key operational, high potential*, peran strategis dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi dan produktivitas dalam sebuah organisasi (Wheelen et al., 2018). selain itu Keberadaan pegawai merupakan aspek yang terpenting bagi terwujudnya rencana organisasi yang telah ditetapkan. Peranan sumber daya manusia akan semakin penting ketika berada pada era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Mengingat hal tersebut, sudah menjadi sebuah keharusan bagi organisasi untuk memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia. Karena kegagalan dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi akan mendatangkan kerugian bagi organisasi yaitu tidak tercapainya tujuan yang telah ditetapkan begitupun sebaliknya.

Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang profesional semuanya menjadi tidak bermakna Salah satu cara dalam menghadapi

tantangan tersebut adalah dengan meningkatkan kinerja pegawainya. Kinerja pegawai akan mencerminkan kinerja suatu instansi (Yuniarsi & Suwatno, 2011)

Pelayanan publik saat ini telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa memperbaiki iklim investasi yang amat diperlukan oleh Bangsa Indonesia. Kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia yang sering mendapat sorotan dari masyarakat menjadi determinan/faktor penentu yang penting dari penurunan minat investasi.

Dalam menunjang kinerja pelayanan publik maka diperlukan inovasi pemerintah dalam hal ini menggunakan sarana teknologi sebagai upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik khususnya pelayanan kependudukan. Salah satu inovasi teknologi dengan menerapkan sistem informasi administrasi kependudukan yang nantinya juga tentu akan sangat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap sumber daya manusia yang akan berdampak pada kinerja pegawai begitupun dengan sosial budaya dalam hal ini lingkungan kerja. Masalahnya adalah banyaknya Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi.

Oleh karenanya sangat Penting suatu pelayanan di suatu instansi manapun harus mengutamakan kualitas dari pelayanan itu sendiri baik di instansi swasta maupun di pemerintahan. Pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri banyak membawa dampak bagi kebutuhan masyarakat, dengan

memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dengan implementasi digitalisasi layanan. Inovasi yang diusulkan bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya tentu terdapat suatu perpaduan antara orang-orang, alat-alat penunjang dan pemuas kebutuhan, biaya, mesin, waktu, metode, dan unsur manajemen lain yang dihimpun menjadi suatu hubungan yang teratur berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan yang di inginkan dan yang telah ditetapkan dan dikerjakan berbasis digital, untuk memudahkan dalam proses pengolahan data.

Adapun yang menjadi gambaran umum pada lokasi penelitian setelah memasuki pandemi Covid-19 yang memberikan keterbatasan ruang gerak bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan administrasi terutama akta kematian serta kebutuhan administrasi lainnya. Tentunya ini menjadi catatan bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota mamuju Walaupun telah diberlakukan pelayanan *online*, ternyata masih banyak masyarakat yang belum menerbitkan akta kematian. Bahkan, adanya persepsi masyarakat yang menganggap kepemilikan akta kematian tidak penting terutama bagi penduduk non Pegawai Negeri Sipil (PNS). kurangnya penjelasan terkait prosedur pelayanan dan persyaratan apa yang harus disiapkan masyarakat membuat mereka lebih memilih mengantri di kantor bahkan mengurus dokumen ketika dalam keadaan mendesak. Akibatnya, hal ini berdampak pada kerumunan masyarakat di kantor yang tidak sesuai ketentuan protokol Kesehatan. Adapun faktor penghambat berupa tingkat kesadaran masyarakat, sumber daya

manusia serta fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai. yakni kurangnya tingkat kesadaran dan tingkat pemahaman.

Namun hambatan tersebut dapat diatasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju melalui upaya seperti sosialisasi, memberikan bimbingan teknis untuk meningkatkan kemampuan dalam bidang teknologi serta meningkatkan kualitas sarana dan prasarana utamanya terkait digitalisasi dalam hal pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Mamuju. Tenaga kerja pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 55 orang yang terdiri dari pegawai tetap berjumlah 33 orang dan pegawai tidak tetap 22 orang, baik yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil maupun yang masih dalam proses orientasi/honorer.

Berdasarkan uraian diatas, inilah yang melatarbelakangi penulis sehingga tertarik meneliti terkait **“Transformasi Pelayanan Publik : Mengkaji Dampak Informasi, Sumber Daya Manusia dan Sosial Budaya Terhadap Digitalisasi Melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Mamuju.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan penelitian yang telah disebutkan, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah informasi berpengaruh terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju?
2. Apakah SDM berpengaruh terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju?
3. Apakah sosial budaya berpengaruh terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju?

4. Apakah informasi berpengaruh terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju?
5. Apakah SDM berpengaruh terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju?
6. Apakah sosial budaya berpengaruh terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju?
7. Apakah infrastruktur teknologi berpengaruh terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju?
8. Apakah informasi berpengaruh terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju?
9. Apakah SDM berpengaruh terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju?
10. Apakah sosial budaya berpengaruh terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh informasi terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh SDM terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

3. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh sosial budaya terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
4. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh informasi terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
5. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh SDM terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
6. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh sosial budaya terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
7. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh infrastruktur teknologi terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
8. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh informasi berpengaruh terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
9. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh SDM terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
10. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh sosial budaya terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian bagi semua pihak, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bagi para akademisi, hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumbangan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang manajemen publik..

2. Manfaat Praktis

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran yang berharga guna pengambilan kebijakan strategis dalam upaya digitalisasi pelayanan publik

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Konsep dan Teori

2.1.1. Informasi

2.1.1.1. Definisi Informasi

Informasi merupakan sesuatu kejadian atau peristiwa yang terjadi dalam masyarakat baik itu dalam skala besar ataupun kecil. Segala sesuatu yang terjadi di sekeliling kita bisa menjadi sebuah informasi. Pada prinsipnya informasi merupakan kumpulan sumber-sumber yang diperoleh kemudian diolah menjadi sumber yang memiliki kesan dan arti bagi yang membutuhkan dan bisa dijadikan sebagai sarana pembantu dalam memutuskan segala sesuatu. Tidak akan berjalan dengan baik suatu sistem jika tidak ada informasi di dalamnya.

Menurut kamus Encarta yang dikutip oleh Balqis Annisa Ramdhani menyatakan makna informasi adalah sebagai berikut

1. Pengetahuan, artinya adalah dari informasi mendapatkan ilmu secara tegas, atau mendapatkan sesuatu pengetahuan baru didalamnya;
2. Pemerolehan fakta, artinya dalam informasi pemakai akan mendapatkan fakta yang tersaji didalamnya atau mendapatkan informasi mengenai hal-hal tertentu;
3. Layanan informasi telpon, artinya adalah informasi yang diinginkan publik dapat disajikan dengan memberikan informasi melalui nomor telpon;

4. Membuat fakta menjadi diketahui, artinya fakta-fakta yang terjadi didalam masyarakat dapat diketahui oleh publik dengan komunikasi informasi yang terjalin;
5. Data komputer yang terorganisasi, artinya bahan informasi yang didapatkan melalui komputer seperti file dan folder yang tersimpan di komputer.

Pada prinsipnya Informasi haruslah memiliki kualitas yang baik untuk dikonsumsi oleh publik. Apabila kualitas informasi tersebut tidak baik maka akan menjadikan informasi tersebut bisa dipertanyakan dan bisa jadi informasi tersebut menyajikan kebohongan terhadap publik. Adapun hal penting untuk melihat kualitas dari informasi tersebut adalah sebagai berikut. Pertama akurat, yakni informasi bisa dikatakan akurat apabila berisi tentang kenyataan dan tidak ada unsur kesalahan didalamnya sehingga dapat dipergunakan dalam kondisi tertentu sesuai dengan kebutuhan dari pemakainya. Informasi haruslah disajikan secara lengkap dan utuh tanpa ada pemotongan informasi, selain itu informasi tersebut disajikan hanya sesuai dengan kebutuhan tidak untuk menambah informasi yang berlebihan. Informasi bisa disajikan dalam skala besar ataupun kecil. Apabila ketentuan-ketentuan ini terpenuhi dalam informasi maka informasi tersebut bisa dikatakan sebagai informasi yang akurat dan kuat.

Kedua tepat waktu, Informasi dikatakan tepat waktu apabila informasi tersebut selalu ada disaat yang dibutuhkan oleh pemakainya. Selain itu informasi tersebut juga selalu terbaru (*update*) sehingga relevan dipakai oleh penggunaannya. Informasi juga dapat disajikan

berulang-ulang sesuai dengan kebutuhan pemakainya, dan yang terakhir informasi itu dapat disajikan dalam periode kapanpun yang meliputi masa lalu, sekarang dan masa yang akan datang. Jika kriteria ini terdapat dalam informasi maka informasi tersebut dapat dikatakan sebagai informasi yang tepat waktu. Ketiga mudah dimengerti, informasi yang publik dapatkan haruslah disajikan dalam bentuk dan bahasa yang mudah dipahami sehingga tidak menimbulkan tanda tanya didalam masyarakat tentang informasi tersebut. Selain itu informasi dapat disajikan secara detail dan ringkas sehingga mudah untuk didapatkan oleh masyarakat dan mudah untuk dimengerti dengan tidak menggunakan banyak waktu. Informasi juga harus dapat diatur dengan urutan yang diinginkan atau urutan yang tertentu. Informasi juga dapat disajikan dalam banyak bentuk baik itu dalam bentuk angka, grafik, tabel, dan harus disajikan secara naratif kepada publik. Dan yang terakhir informasi dapat disajikan dalam bentuk-bentuk yang bisa didapatkan oleh penggunanya seperti dalam bentuk *video display*, dalam bentuk cetak dan dalam bentuk media-media yang menunjang informasi tersebut.

2.1.1.2. Indikator Informasi

Berikut di uraikan indikator dari informasi menurut DeLone dan McLean antara lain :

- 1) Relevan (*relevancy*) adalah informasi harus memberikan manfaat bagi pengguna. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna berbeda.

- 2) Akurat (*accuracy*) adalah informasi bebas dari kesalahan-kesalahan, dan harus jelas maksudnya. Ketidakakuratan dapat terjadi karena sumber informasi mengalami gangguan atau kesengajaan sehingga merusak atau merubah data-data asli tersebut.
- 3) Tepat waktu (*timeliness*) adalah informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan tidak boleh terlambat. Informasi yang terlambat tidak mempunyai nilai yang baik, sehingga kalau digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan berakibat fatal dalam keputusan dan tindakan.

2.1.2. Sumber Daya Manusia

2.1.2.1. Definisi Sumber Daya Manusia

Menurut Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Pengertian sumber daya manusia makro secara umum terdiri dari dua yaitu SDM makro yaitu jumlah penduduk dalam usia produktif yang ada di sebuah wilayah dan SDM mikro dalam arti sempit yaitu individu yang bekerja pada sebuah institusi atau perusahaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang

mengendalikan faktor yang lain. Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Dewasa ini, perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Karena itu kemudian muncullah istilah baru di luar H.R. (*Human Resources*), yaitu H.C. atau *Human Capital*. Di sini SDM dilihat bukan sekadar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan (bandingkan dengan portofolio investasi) dan juga bukan sebaliknya sebagai *liability* (beban). Di sini perspektif SDM sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemuka. Pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan makro. Pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya.

Sedangkan pengertian SDM secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja. Secara garis besar, pengertian Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan

dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang terdapat di dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Secara umum, sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non manusia, yang termasuk sumber daya non manusia adalah modal, mesin, teknologi, bahan-bahan (material) dan lain-lain (Susan, 2019).

2.1.2.2. Indikator Sumber Daya Manusia

Adapun indikator sumber daya manusia menurut (Afandi, 2018) antara lain:

- 1) Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan
- 2) Keterampilan (*Skill*) yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki karyawan
- 3) Kemampuan (*Abilities*) yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerja sama dan tanggung jawab.
- 4) Ketepatan waktu yaitu hasil produksi kerja karyawan
- 5) Efektifitas biaya yaitu menggunakan biaya yang tepat dan efisien

2.1.3. Sosial Budaya

2.1.3.1. Definisi Sosial Budaya

Sosial budaya mengacu pada aspek-aspek kehidupan manusia yang melibatkan interaksi sosial, norma, nilai-nilai, kepercayaan, adat

istiadat, dan pola-pola perilaku yang diturunkan dari generasi ke generasi. Ini mencakup berbagai aspek kehidupan manusia yang terbentuk oleh lingkungan sosial dan budaya di mana mereka hidup. Berikut adalah beberapa komponen utama dari pengertian sosial budaya:

1. **Interaksi Sosial:** Sosial budaya melibatkan interaksi antara individu dan kelompok dalam masyarakat. Interaksi sosial ini dapat melibatkan komunikasi verbal dan nonverbal, hubungan interpersonal, serta dinamika kelompok.
2. **Norma dan Nilai:** Norma adalah aturan-aturan dan panduan-panduan yang mengatur perilaku dalam masyarakat. Nilai adalah keyakinan masyarakat tentang apa yang dianggap penting, baik, dan diinginkan. Norma dan nilai-nilai ini membentuk dasar etika dan moral dalam masyarakat.
3. **Kepercayaan dan Agama:** Kepercayaan dan agama adalah bagian integral dari sosial budaya. Mereka memengaruhi cara individu dan kelompok memahami dunia, hubungan dengan kekuatan yang lebih tinggi, dan tata nilai dalam kehidupan.
4. **Adat Istiadat:** Adat istiadat mencakup praktik-praktik tradisional, perayaan, ritual, dan upacara yang membentuk identitas budaya suatu kelompok atau komunitas. Adat istiadat sering diwariskan dari generasi ke generasi.
5. **Pola Perilaku:** Sosial budaya juga mempengaruhi pola perilaku manusia, seperti cara berpakaian, makanan, hiburan, dan aktivitas sehari-hari lainnya.

6. Bahasa dan Komunikasi: Bahasa adalah alat penting dalam komunikasi sosial budaya. Bahasa mencerminkan cara berpikir, ekspresi budaya, dan identitas kelompok.
7. Kesenian dan Budaya Visual: Seni, musik, tarian, dan bentuk-bentuk ekspresi budaya lainnya juga merupakan bagian integral dari sosial budaya. Mereka mencerminkan kekayaan kreativitas dan ekspresi seni suatu masyarakat.
8. Pendidikan dan Pembelajaran: Sosial budaya memainkan peran penting dalam pendidikan dan proses pembelajaran. Cara pendidikan diatur, nilai yang diakui, dan metode pembelajaran yang digunakan sering kali dipengaruhi oleh konteks sosial budaya.
9. Struktur Sosial: Sosial budaya juga mempengaruhi struktur sosial dalam masyarakat, seperti hierarki, peran gender, kelompok-kelompok sosial, dan sistem-sistem organisasi.
10. Perubahan Sosial dan Budaya: Sosial budaya tidak statis; ia terus berubah seiring waktu karena interaksi dengan faktor-faktor seperti teknologi, migrasi, globalisasi, dan inovasi.

Penting untuk diingat bahwa sosial budaya sangat bervariasi antara berbagai kelompok dan masyarakat di seluruh dunia, dan pemahaman yang mendalam tentang aspek-aspek ini membantu kita memahami dan menghargai keberagaman budaya yang ada.

2.1.3.2. Indikator Sosial Budaya

Adapun indikator sosial budaya menurut Ndraha (2003) ialah antara lain:

1. Kebiasaan

Kebiasaan-kebiasaan biasanya dapat dilihat dari cara pembentukan perilaku berorganisasi pegawai, yaitu perilaku berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban, kebebasan atau kewenangan dan tanggungjawab baik pribadi maupun kelompok di dalam ruang lingkup lingkungan pekerjaan.

2. Peraturan

Untuk memberikan ketertiban dan kenyamanan dalam melaksanakan tugas pekerjaan pegawai, maka dibutuhkan adanya peraturan karena peraturan merupakan bentuk ketegasan dan bagian terpenting untuk mewujudkan pegawai disiplin dalam mematuhi segala bentuk peraturan-peraturan yang berlaku di lembaga pendidikan

3. Nilai-nilai

Nilai merupakan penghayatan seseorang mengenai apa yang lebih penting atau kurang penting, apa yang lebih baik atau kurang baik, dan apa yang lebih benar atau kurang benar.

2.1.4. Digitalisasi Pelayanan Publik

2.1.4.1. Definisi Digitalisasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik (Trisantosa et al., 2022). Digitalisasi pelayanan publik adalah proses mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan publik. Digitalisasi pelayanan publik bertujuan untuk

menciptakan administrasi yang lebih efisien dan efektif, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan oleh lembaga publik (Trisantosa et al., 2022).

Tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹³ Kemudian, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN (Usaha Milik Negara) atau BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) dalam bentuk barang atau jasa, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.4.2. Indikator Digitalisasi Pelayananan Publik

Berdasarkan Zeithml Berry dan Parasuraman menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu (Anggraini, 2023)

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan hami kebutuhan para pelanggan.

Karakteristik yang dikemukakan di atas sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan publik, menurut Thoha pelayanan publik profesional dapat diartikan sebagai pelayanan umum mempunyai karakter akuntabilitas dan responsibilitas dari pemerintah (Anggraini, 2023) dengan ciri antara lain:

1. Efektif, mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, tata cara pelayanan diselenggarakan dengan mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat;
3. Jelas dan transparan, artinya terdapat kejelasan dan kepastian mengenai; prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja yang berwenang, biaya cara pembayarannya, waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, yakni tata cara persyaratan satuan pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan secara terbuka dan dipahami oleh masyarakat.

5. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan
6. Ketepatan, ialah pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan
7. Responsif, daya tanggap dan cepat yang dilayani,
8. Adaptif, menyelesaikan apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat.

2.1.4.3. Faktor Penghambat Digitalisasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah atau badan-badan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kesejahteraan bagi seluruh warga negara. Salah satu penghambat pelayanan publik adalah kurangnya penerapan teknologi informasi. Penting untuk mentransformasi pelayanan publik ke dalam bentuk digitalisasi demi kemudahan pelayanan (Dwiyanto, 2021). Namun untuk mewujudkannya tidak mudah, faktor yang mempengaruhi terhambatnya digitalisasi pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Infrastruktur teknologi yang terbatas: Salah satu hambatan utama adalah ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Beberapa wilayah mungkin belum memiliki akses internet yang stabil atau kecepatan internet yang memadai, sehingga menyulitkan penerapan solusi digital.
2. Ketidakmampuan teknis: Banyak petugas pelayanan publik mungkin tidak memiliki pengetahuan teknis yang cukup untuk

mengoperasikan sistem digital yang kompleks. Pelatihan yang tepat diperlukan untuk memastikan mereka dapat beradaptasi dengan teknologi baru dengan baik.

3. Keamanan dan privasi: Implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik menghadirkan tantangan dalam mengamankan data sensitif. Keamanan dan privasi harus diutamakan untuk mencegah kebocoran informasi dan penyalahgunaan data.
4. Resistensi terhadap perubahan: Pengenalan teknologi baru dapat dihadapi dengan resistensi dari pihak internal dan eksternal yang terbiasa dengan cara kerja yang sudah ada. Penting untuk mengkomunikasikan manfaat digitalisasi secara efektif agar dapat mengatasi resistensi ini.
5. Kurangnya dana dan anggaran: Proses digitalisasi pelayanan publik seringkali memerlukan investasi signifikan dalam hal infrastruktur, perangkat, dan keamanan. Ketika anggaran terbatas, implementasi teknologi cenderung menjadi kurang optimal.
6. Ketimpangan aksesibilitas: Beberapa kelompok masyarakat mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan digital karena alasan ekonomi, usia, atau keterbatasan fisik. Penting untuk memastikan bahwa tidak ada kelompok yang tertinggal dalam proses digitalisasi.
7. Kebijakan dan regulasi yang kompleks: Peraturan pemerintah yang rumit atau ketidakkonsistenan dalam regulasi dapat menyulitkan proses digitalisasi pelayanan publik dan menciptakan hambatan administratif.

8. Ketergantungan pada metode tradisional: Beberapa lembaga pelayanan publik mungkin cenderung bergantung pada proses tradisional yang telah ada selama bertahun-tahun. Menggantikan metode tersebut dengan solusi digital dapat menjadi tantangan tersendiri.
9. Kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat: Masyarakat juga perlu diberdayakan untuk berpartisipasi dalam layanan publik digital. Jika tidak ada kesadaran atau tingkat partisipasi yang rendah, akan sulit untuk mencapai keberhasilan penuh dalam digitalisasi
10. Kompleksitas sistem yang ada: Seringkali, sistem yang telah berjalan selama bertahun-tahun telah menjadi kompleks dan saling terkait. Memperkenalkan teknologi baru dapat menjadi lebih sulit ketika harus berintegrasi dengan sistem yang ada.

Mengatasi hambatan-hambatan ini memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan kerjasama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk mencapai tujuan digitalisasi pelayanan publik yang efektif dan inklusif.

2.1.5. Infrastruktur Teknologi

2.1.5.1. Definisi Infrastruktur

Menurut N. Gregory Mankiw dalam ilmu ekonomi memiliki arti infrastruktur adalah wujud modal publik (*public capital*) yang terdiri dari jalan umum, jembatan, sistem saluran pembuangan, dan lainnya, sebagai investasi yang dilakukan oleh pemerintah sedangkan menurut Kodoatie & Roestam (2005) pengertian infrastruktur adalah

suatu sistem yang menunjang sistem sosial dan ekonomi yang secara sekaligus menjadi penghubung sistem lingkungan, dimana sistem ini biasa digunakan sebagai dasar dalam mengambil kebijakan.

2.1.5.2. Definisi Teknologi

Menurut Miarso Teknologi adalah suatu bentuk keseluruhan dari proses yang dapat meningkatkan nilai tambah, maksudnya dalam suatu proses atau sarana yang berjalan tersebut dapat menjadi wadah untuk menyediakan hal-hal maupun barang-barang tertentu yang diperlukan bagi kebutuhan, keperluan bahkan kelangsungan hidup manusia. Dalam artian lain teknologi juga bisa dikatakan sebagai suatu bagian dari sebuah integral yang terdapat didalam suatu sistem tertentu (Zahran & Ali, 2020)

Selanjutnya ada seorang ahli sosiologi lainnya yang memberikan definisi mengenai teknologi. Castells menyebutkan bahwa teknologi merupakan suatu kumpulan alat, aturan dan juga prosedur yang merupakan suatu penerapan dari sebuah pengetahuan ilmiah, ataupun sebuah pekerjaan tertentudan dalam suatu kondisi yang dapat memungkinkan terjadinya pengulangan. Dengan demikian dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya teknologi merupakan suatu bentuk dari kumpulan suatu alat, prosedur, sistem maupun aturan yang digunakan untuk kebutuhan manusia dan penggunaanya dapat diulangulang apabila memiliki fungsi dan tujuan yang sama (Zahran & Ali, 2020).

Teknologi dapat dibedakan menjadi dua golongan yakni yang Pertama Teknologi Internal dan Teknologi Eksternal yang pada pokoknya menjelaskan :

1. Teknologi Internal, adalah teknologi yang berasal dari suatu komponen yang dijadikan sebagai pendukung dalam operasional suatu perusahaan yang dimana secara langsung berperan sebagai penyedia informasi dan data. Biasanya teknologi internal dibutuhkan bagi manajemen suatu perusahaan dalam melakukan aktivitas bisnis ataupun aktivitas lainnya dalam kegiatan sehari-hari. Teknologi Internal merupakan teknologi yang berpengaruh tidak hanya bagi beberapa orang saja tapi juga berpengaruh dan menjadi penunjang sekaligus pendukung bagi kegiatan operasional suatu perusahaan seperti:

- a. Struktur Organisasi Sistem Informasi.
- b. Sumber Daya.
- c. Portofolio dari suatu aplikasi.
- d. Analisa dari suatu proses bisnis.
- e. Infrastruktur Sistem Informasi (Hardware, Software, Network, dan lainnya)

Contoh dari Teknologi Internal, yaitu: hardware, software, aplikasi dan infrastruktur

2. Teknologi Eksternal, adalah teknologi yang berasal dari suatu komponen teknologi yang cakupannya berada diluar perusahaan/organisasi yang mana berfungsi sebagai penyedia informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam melakukan

kegiatan bisnis. Teknologi eksternal dominan mengidentifikasi perkembangan teknologi informasi kedepan guna menunjang keberhasilan suatu perusahaan. Teknologi eksternal memiliki beberapa faktor yang mirip dengan ilmu pengetahuan, yang mana ia akan berkembang sesuai dengan arus perkembangan zaman. Teknologi eksternal dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan kemajuan teknologi perusahaan serta implementasinya. Dari penjelasan tersebut maka akan didapatkan berbagai teknologi informasi yang berpotensi yang digunakan sebagai keperluan dari suatu organisasi ataupun perusahaan, teknologi baru tersebut akan dijadikan sebagai pengembangan infrastruktur dan dapat menjadi pembanding antara teknologi yang sudah ada sebelumnya (teknologi lama) dengan teknologi yang sekarang yang dipakai oleh semua orang termasuk: perusahaan, organisasi, Lembaga, konsumen, *partner*, *competitor*, dan lainnya

2.1.5.3. Definisi Infrastruktur Teknologi

Menurut Arifin (dalam Fitria et al., 2022) Infrastruktur TI adalah teknologi informasi yang memberikan pondasi dasar bagi kapabilitas teknologi informasi yang digunakan untuk membangun aplikasi bisnis yang dikelola oleh kelompok sistem informasi. Menurut Fitriawati (dalam Fitria et al., 2022) Infrastruktur teknologi informasi menjadi bagian utama dari perusahaan. Apabila perusahaan memakai banyak infrastruktur maka bisa mengakibatkan infrastruktur teknologi informasi yang tidak terpakai akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

Jika perusahaan memakai sedikit infrastruktur TI akan mengakibatkan kerugian bagi pelayanan bisnis. Di dalam organisasi Teknologi Informasi merupakan salah satu sumberdaya yang penting untuk unggul dalam persaingannya di era globalisasi saat ini.

Infrastruktur teknologi informasi meliputi perangkat lunak, perangkat keras, dan layanan-layanan didalam organisasi. Perangkat lunak dikumpulkan dari program-program yang sedang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada computer. Contoh infrastruktur TI perangkat lunak adalah sistem operasi. Perangkat keras merupakan alat fisik yang digunakan untuk memasukkan, mengumpulkan, memproses, menyimpan data dalam bentuk informasi. Contohnya adalah *server*.

Menurut Ekonomi & Pamulang (dalam Fitria et al., 2022) pengembangan infrastruktur TI harus sejalan sesuai kemampuan organisasi dengan memperhatikan pengetahuan TI serta operasional TI tersebut. Infrastruktur TI memiliki 7 komponen utama yaitu: Platform peranti keras computer; Platform sistem operasi; Platform peranti lunak computer; Manajemen dan penyimpanan data; Platform jaringan/telekomunikasi; Platform internet; Layanan dan konsultasi integrasi sistem.

2.1.5.4. Indikator Infrastuktur Teknologi

Indikator Infastruktur TI menurut Pérez-López dkk, Jabbouri dkk, Zhang dkk, Mao dkk (dalam Caroline et al., 2021) adalah sebagai berikut:

1. Perangkat keras (*Hardware*)

- a. Hardware yang disediakan selalu diperbarui minimal 2 tahun sekali
 - b. Hardware yang disediakan membuat saya mau menggunakannya
 - c. Hardware yang disediakan memadai untuk kebutuhan unit bisnis
2. Platform jaringan (*Network*)
- a. Terdapat fasilitas untuk mengakses data di komputer perusahaan dari luar perusahaan
 - b. Kecepatan jaringan untuk mengakses data perusahaan memadai
 - c. Keamanan jaringan perusahaan dijaga dengan baik
3. Perangkat lunak (*Software*)
- a. Software yang disediakan sudah sesuai untuk kebutuhan berbagi pengetahuan
 - b. Software yang disediakan dapat diakses melalui berbagai alat (PC/laptop, handphone, dan lainnya)
 - c. Software yang disediakan dapat mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan
 - d. Data yang dimasukkan oleh suatu bagian dapat diakses secara instan oleh bagian lain
4. Manajemen dan penyimpanan data (*Database*)
- a. Data yang dapat diakses suatu bagian hanyalah yang sesuai dengan kewenangannya
 - b. Tampilan laporan disesuaikan dengan kebutuhan setiap bagian

5. Layanan dan konsultasi integrasi sistem (Procedure)
 - a. Perusahaan memiliki peraturan yang jelas mengenai kewajiban berbagi pengetahuan
 - b. Sistem pengkodean/ pengkategorian masalah/ pengetahuan di perusahaan jelas
 - c. Perusahaan menitik beratkan pada cara kerja kolaboratif
6. Sistem operasi

Sistem operasi berkaitan erat dengan perangkat lunak yang digunakan oleh perusahaan. Sistem operasi berfungsi untuk mengatur sumber daya dari perangkat keras dan perangkat lunak.
7. Platform internet

Platform internet menjadi penghubung yang paling krusial di antara seluruh komponen-komponen lain.

2.1.5.5. Manfaat Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi memiliki dampak yang signifikan dalam penyediaan pelayanan publik. Berikut adalah beberapa manfaat utama infrastruktur teknologi dalam konteks pelayanan publik:

1. Kemudahan Akses: Infrastruktur teknologi memungkinkan akses mudah dan cepat ke layanan publik melalui platform online. Ini mengurangi hambatan fisik dan waktu bagi warga untuk mengakses layanan yang dibutuhkan.
2. Peningkatan Efisiensi: Penggunaan teknologi dapat mengotomatisasi banyak proses administratif dan operasional dalam penyediaan pelayanan publik. Hal ini mengurangi birokrasi,

mempercepat waktu respons, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya.

3. Peningkatan Kualitas Layanan: Infrastruktur teknologi memungkinkan pemerintah dan lembaga pelayanan publik untuk memberikan layanan yang lebih cepat, lebih tepat, dan lebih akurat. Data dan analisis dapat digunakan untuk mengidentifikasi area di mana peningkatan diperlukan.
4. Transparansi dan Akuntabilitas: Melalui teknologi, informasi terkait pelayanan publik dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Ini membantu meningkatkan transparansi dan memungkinkan warga untuk memantau kinerja pemerintah serta mengawasi pengelolaan sumber daya publik.
5. Pelayanan Daring (*Online*): Infrastruktur teknologi memungkinkan pemerintah menyediakan layanan publik secara daring, seperti pembayaran pajak online, pendaftaran perizinan, pengajuan laporan, dan sebagainya. Ini menghemat waktu dan tenaga bagi warga serta mengurangi antrean fisik di kantor pelayanan.
6. Personalisasi Layanan: Data teknologi dapat membantu pemerintah memahami kebutuhan dan preferensi individu. Ini memungkinkan penyediaan layanan yang lebih dipersonalisasi dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing warga.
7. Perencanaan Strategis: Data dan analisis yang dihasilkan dari infrastruktur teknologi dapat digunakan untuk perencanaan strategis jangka panjang dalam pengembangan pelayanan publik.

Ini membantu pemerintah mengidentifikasi tren, kebutuhan masyarakat, dan area perbaikan.

8. Pemberdayaan Masyarakat: Teknologi dapat digunakan untuk memberdayakan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Melalui platform partisipatif, warga dapat memberikan masukan, berbagi ide, dan berpartisipasi dalam perencanaan dan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik.
9. Penghematan Biaya: Meskipun investasi awal dalam infrastruktur teknologi mungkin diperlukan, penggunaan teknologi dalam penyediaan pelayanan publik dapat mengurangi biaya jangka panjang melalui efisiensi operasional dan pengurangan pemborosan.
10. Krisis dan Bencana: Infrastruktur teknologi dapat berperan penting dalam merespons krisis dan bencana. Platform komunikasi online dan aplikasi dapat digunakan untuk menyebarkan informasi penting, mengoordinasikan bantuan, dan memberikan dukungan kepada warga terdampak.

Dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi dengan bijak, pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan keterlibatan masyarakat, dan menciptakan lingkungan yang lebih efisien dan inklusif.

2.2. Penelitian Terdahulu

Berikut ini beberapa penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu yang dianggap relevan dan similar serta dapat menjadi sumber informasi yang diperlukan oleh peneliti.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nilam Eria Azzahra, Lukman Abdurrahman, & Rahmat Mulyana (2023)	<i>Control Self- Assessment</i> Pada Unit Infrastruktur Teknologi Informasi Universitas Telkom	Menyimpulkan bahwa dengan adanya sistem informasi, maka akan berdampak pada infrastruktur teknologi.
2	Wayan Apriliantika, Artha Prabawa, Rico Kurniawan, & Lia Fitriyani (2023)	Hubungan Kesiapan Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur Teknologi dengan Penerapan Aplikasi Digital health di Puskesmas Kota Semarang Tahun 2023	Hasil penelitian menyatakan bahwa sumber daya manusia memiliki hubungan erat dengan digitalisasi atau dengan kata lain sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi.
3	Luh Indah Wimala Dewi, Baiq Anggun Hilendri, & Nungki Kartikasari (2022)	Faktor-faktor yang Memengaruhi Digitalisasi Informasi Akuntansi pada UMKM di Kota Mataram	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ketersediaan sarana prasana atau infrastruktur teknologi berpengaruh signifikan terhadap digitalisasi.
4	Angelita Nauli Panggabean (2021)	Memahami dan Mengelola Transformasi Digital	Pemanfaatan infrastruktur teknologi dapat menunjang kinerja sumber daya manusia (pegawai) sehingga pelayanan publik pun akan meningkat.

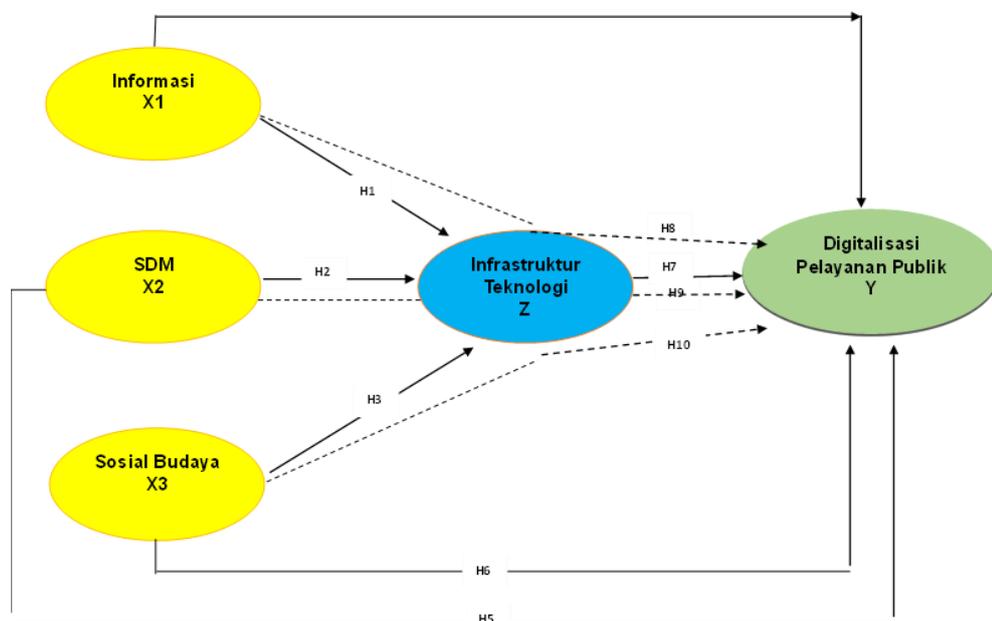
5	Diyah Probowulan (2016)	Dampak Teknologi Informasi dan Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan E-Government Sebagai Bentuk Pelayanan Publik	Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-goverenment. Semakin canggih sistem yang dijalankan oleh karyawan Bank Mandiri maka semakin baik penerapan e-government dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas.
6	Nugraha Rachmatullah & Fenny Purwani (2022)	Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan <i>E-Government</i>	Hasil penelitian menyatakan bahwa dibutuhkan pemanfaatan dan peningkatan kualitas <i>E-government</i> yang lebih baik, sekaligus meratakan pembangunan digitalisasi ini. diharapkan dari digitalisasi ini proses penyampaian informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat menjadi efektif dan efisien
7	Arif Rohman Hakim (2023)	Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kesejahteraan Rakyat Di Era Tantangan Digital	SDM memiliki peran penting dalam pengembangan infrastruktur teknologi. SDM harus mengidentifikasi kebutuhan keterampilan digital yang relevan dan mengembangkan program pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan keterampilan digital karyawan. Dengan meningkatkan keterampilan

			digital, masyarakat akan lebih siap menghadapi tantangan digital dan dapat memanfaatkan peluang yang ada.
8	Adenuddin Alwy (2022)	Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Digital Melalui Lensa Manajer Sumber Daya Manusia Generasi Berikutnya	Manajemen sumber daya manusia memiliki dampak besar dan positif pada digitalisasi pelayanan publik. Digitalisasi memudahkan fungsi dan proses manajemen sumber daya manusia menjadi lebih mudah dan lebih cepat, memungkinkan SDM dalam organisasi untuk meningkatkan pelayanannya.
9	Nurlaila Suci Rahayu Rais, M. Maik Jovial Dien, Albert Y. Dien (2018)	Kemajuan Teknologi Informasi Berdampak Pada Generalisasi Unsur Sosial Budaya Bagi Generasi Milenial	Kemajuan teknologi informasi yang luar biasa cepatnya berpotensi terjadi generalisasi budaya, sebagaimana teknologi berdampak menyamaratakan budaya bangsa-bangsa yang ada di dunia menjadi satu dan ini berdampak negatif yaitu terjadinya degradasi budaya. Globalisasi budaya berpengaruh pada berubahnya karakter dan perilaku
10	Putri (2021)	Perkembangan Digitalisasi Ciptakan	Menyatakan bahwa digitalisasi menjadi penting adanya karena temuan-

		Perubahan Budaya Masyarakat	temuan manusia tersebut pasti akan berdampak kepada perubahan dalam budaya masyarakat. Perangkat digital kini telah menjadi bagian kehidupan sehari-hari masyarakat
--	--	-----------------------------	---

2.3. Kerangka Pikir

Mengacu pada tinjauan landasan teori serta penelitian sebelumnya, maka bisa di tarik satu kerangka pikir, seperti pada gambar dbawah:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

2.4. Definisi Operasional

Mengacu pada judul yang diungkapkan peneliti ini yakni Transformasi Pelayanan Publik: Mengkaji Dampak Informasi, Sumber Daya Manusia dan Sosial Budaya Terhadap Digitalisasi Melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Maka Penelitian ini

menggunakan tiga variabel independen, satu variabel dependen dan satu variabel *intervening* (mediasi).

Tabel 2.2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Informasi (X1)	Informasi merupakan sesuatu kejadian atau peristiwa yang terjadi dalam masyarakat baik itu dalam skala besar ataupun kecil.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relevan 2. Akurat 3. Tepat Waktu 	Skala Likert
Sumber Daya Manusia (X2)	Sumber daya manusia adalah segala sesuatu yang merupakan asset perusahaan untuk mencapai tujuannya, karena perkembangan perusahaan sangat bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada diperusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>) 2. Keterampilan (<i>Skill</i>) 3. Kemampuan (<i>Abilities</i>) 4. Ketepatan waktu 5. Efektifitas biaya 	Skala Likert
Sosial Budaya (X3)	Sosial budaya mengacu pada aspek-aspek kehidupan manusia yang melibatkan interaksi sosial, norma, nilai-nilai, kepercayaan, adat istiadat, dan pola-pola perilaku yang diturunkan dari generasi ke generasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebiasaan 2. Peraturan 3. Nilai-nilai 	Skala Likert
Digitalisasi (Y)	Digitalisasi pelayanan public merupakan bagian dari portal dalam pemberian pelayanan publik, mengintegrasikan berbagai layanan publik digital di pusat maupun daerah untuk memudahkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Langsung 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati 	Skala Likert

	masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah tanpa harus mengunduh banyak aplikasi		
Infrastruktur Teknologi (Z)	Infrastruktur Teknologi adalah teknologi informasi yang memberikan pondasi dasar bagi kapabilitas teknologi informasi yang digunakan untuk membangun aplikasi bisnis yang dikelola oleh kelompok sistem informasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat keras komputer 2. Perangkat lunak komputer 3. Manajemen dan Penyimpanan Data 4. Platform Jaringan 5. Platform Internet 6. Layanan dan Konsultasi Integrasi Sistem 7. Sistem Operasi 	Skala Likert

2.5. Hipotesis

Berangkat dari beberapa kajian teori maupun fakta empiris berdasarkan pada penelitian sebelumnya, penelitian ini membangun kerangka konseptual dengan mendasarkan pada keterkaitan variabel secara teoritis, dengan kajian-kajian penelitian sebelumnya secara lebih spesifik, maka penelitian ini mengajukan hipotesis, yaitu:

1. Diduga bahwa informasi berpengaruh positif signifikan terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

2. Diduga bahwa SDM tidak berpengaruh positif signifikan terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
3. Diduga bahwa sosial budaya berpengaruh positif signifikan berpengaruh terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
4. Diduga bahwa informasi berpengaruh positif signifikan terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
5. Diduga bahwa SDM berpengaruh positif signifikan terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
6. Diduga bahwa sosial budaya tidak berpengaruh positif signifikan terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
7. Diduga bahwa infrastruktur teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
8. Diduga bahwa informasi berpengaruh positif signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
9. Diduga bahwa SDM berpengaruh positif signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
10. Diduga bahwa sosial budaya berpengaruh positif signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Peneliti bermaksud untuk mencoba menggali bagaimana dan apa yang menjadi pengaruh informasi, sumber daya manusia dan sosial budaya terhadap digitalisasi pelayanan publik melalui infrastruktur di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Alasan memilih jenis penelitian ini adalah karena peneliti berupaya menggali data berupa pandangan responden/informan dalam bentuk cerita rinci dan data hasil pengamatan di lapangan terkait pengaruh informasi, sumber daya manusia dan sosial budaya terhadap digitalisasi pelayanan publik. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jl. Nuri Padang Baka Kelurahan Karema Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. Lokasi penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh informasi, SDM dan sosial budaya terhadap digitalisasi yang dimediasi oleh variabel infrastruktur teknologi. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan mulai November 2023 hingga Januari 2024.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, karakteristik yang dimiliki orang yang ada pada objek dan subyek yang akan diteliti (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh tenaga kerja pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 56 orang (pegawai tetap berjumlah 33 orang dan Pegawai Tidak Tetap (PTT) 22 orang), baik yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil maupun yang masih dalam proses orientasi/honorer.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mewakili keseluruhan obyek yang diteliti (Sugiyono, 2019). Sampel dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yakni mengambil semua jumlah populasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 55 orang yakni semua populasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dijadikan sebagai responden yakni pegawai bagian sekretariat bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, bidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang informasi administrasi dan kependudukan, serta staff kantor.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Dua kategori data primer dan sekunder, serta sumber-sumber lain, digunakan oleh penulis dalam penelitian ini:

1. Informasi langsung dari responden disebut sebagai data primer. Sumber data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada subjek yang diteliti.

2. Data sekunder mendukung penyediaan informasi dalam penelitian ini dan merupakan data yang diperoleh melalui media perantara atau tidak langsung, seperti buku, catatan, arsip, dan sebagainya.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan untuk penelitian ini, yaitu kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana subjek penelitian atau responden diberikan pertanyaan tertulis untuk dijawab untuk mengumpulkan data yang diinginkan (Sugiyono, 2019).

3.6. Pengukuran Variabel

Data dikumpulkan dengan mensurvei responden dan menggunakan skala Likert untuk menilai tanggapan mereka terhadap serangkaian pertanyaan Pernyataan atau pertanyaan, baik tertutup maupun terbuka, dapat digunakan dalam kuesioner.

Tabel 3.1
Penilaian Skala Likert

No	Kategori	Skala
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

3.7. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yakni alat yang menangkap, mengelola, serta menganalisis informasi dari responden dengan model pengukuran yang sama sehingga alat apa pun yang mendukung penelitian serta bisa menjadi alat

penelitian. Ada beberapa bentuk instrument penelitiannya, yaitu sebagai berikut uji Validasi dan Uji Reliabilitas.

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan atau kecermatan suatu instrumen penelitian. Kuesioner atau instrumen penelitian dikatakan valid untuk penelitian ini jika memiliki nilai validitas sebesar 0,30 (rkritis) atau lebih, sehingga faktor tersebut merupakan konstruksi yang baik, dan sebaliknya, jika nilai validitas lebih kecil dari 0,30 instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sering dipakai guna menilai konsistensi suatu alat ukur, seperti kuesioner (Ghozali, 2021). *Cronbach Alpha* yakni pendekatan populer didalam penelitian guna menilai skala rentang (seperti skala Likert). Tes rehabilitasi dilanjutkan setelah uji validitas. Tes uji coba hanya berisi item yang valid, serta batas 0,6 dipakai guna menentukan apakah instrumen tersebut bisa diandalkan. Saat memeriksa kuesioner, dimungkinkan guna menentukan apakah keandalan temuan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6, serta bila nilai *Cronbach Alphanya* < 0,6, kuesioner disebut tidak bisa diandalkan ataupun tidak konsisten

3.7.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat terdistribusi secara normal dalam model regresi.(Ghozali, 2021). Uji Kolmogorov-Smirnow dengan tingkat probabilitas (sig) 0,05 digunakan oleh penguji normalitas dalam

program aplikasi SPSS. Nilai probabilitas (sig) $> 0,05$ menunjukkan variabel berdistribusi normal, sedangkan nilai probabilitas (sig) $< 0,05$ menunjukkan variabel tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi mengidentifikasi adanya hubungan antara variabel bebas (independen)(Ghozali, 2021). Model regresi yang sukses seharusnya tidak mengidentifikasi hubungan antara variabel independen. Terlihat dari nilai tolerance atau VIF (*Variance Inflation Factor*) bahwa syarat bebas dari multikolinearitas adalah nilai tolerance > 0.10 atau nilai VIF 10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Suryoto, 2016), dijelaskan pengujian disperse seragam. Artinya persamaan regresi harus memeriksa apakah varians residual satu pengamatan sama dengan pengamatan yanglain. Bila varians residual sama dikatakan homogeny jika varians sama ataupun berbeda. Dengan tidak adanya varians seragam, persamaan ini yakni persamaan regresi yang sangat baik. Satu dari cara guna menentukan ada tidaknya gejala varians yang tidak seragam yakni dengan melihat kurva varians seragam ataupun diagram pencar (grafik) memakai ide berikut:

- a. Ketika titik-titik batas didistribusikan secara acak serta membentuk pola teratur tertentu (bentuk gelombang), Brand Imagea menjadi lebih lebar serta kemudian menyempit, menghasilkan disperse yang tidak seragam.

Tidak ada varians yang tidak seragam jika titik-titik terdistribusikan dibawah nol ataupun di atas sumbu Y tanpa pola yang jelas.

3.8. Metode Analisis Data

3.8.1. Analisis Data Deskriptif

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner berbentuk skala, Skala pengukuran termasuk peluang untuk dipakai sebagai dasar penentuan selang waktu didalam suatu alat ukur sehingga bisa menghasilkan data kuantitatif pada saat dipakai dalam alat ukur tersebut(Sugiyono, 2019). Skala pengukuran didalam penelitian ini yakni skala Likert jadi 5 alternatif jawaban yang dipakai didalam penelitian ini menurut (Ghozali, 2021) sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, sangat setuju. Sehingga analisis yang dilakukan akan menghasilkan penjelasan deskriptif memakai kata-kata.

3.8.2. Analisis Jalur

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*) dan analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui hubungan secara langsung maupun tidak langsung antara variabel independen dan variabel dependen. Analisis regresi linier berganda sebagai alat analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS dipilih oleh peneliti karena analisis tersebut dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen.

Alasan dipilihnya model regresi linier berganda karena dapat menguji pengaruh beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

Untuk mengetahui hubungan tersebut, maka berikut adalah persamaan regresinya:

1. Persamaan Model Pertama

$$Z = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \dots\dots\dots(1)$$

2. Persamaan Model Kedua

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \dots\dots\dots(2)$$

3. Persamaan Model Ketiga

$$Y = \beta Z \dots\dots\dots(3)$$

4. Persamaan Tidak Langsung

$$Y = \beta_1 X_1 Z + \beta_2 X_2 Z + \beta_3 X_3 Z \dots\dots\dots(4)$$

3.8.3. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial

Uji t-statistik pada dasarnya terlihat tingkat pengaruh suatu variabel penjelas guna menjelaskan variasi variabel terkait. guna mengetahui apakah hipotesis diterima, dilakukan uji-t membandingkan hasil t hitung dan t tabel dengan tingkat signifikan di bawah 0,05.

2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dipakai guna memprediksi seberapa besarkah kontribusi variabel independen ataupun variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), serta nilai koefisien determinasi terlihat bagaimana pengaruh variabel X memberi kontribusi pada saat yang bersamaan. Itu ada di variabel Y (bersama-sama) untuk tujuan pengecekan. Bisa dibilang bahwasanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y semakin melemah seiring dengan semakin kecilnya nilai koefisien determinasi (R-kuadrat). Sebaiknya, semakin dekat koefisien

deteminasi ke 1, semakin kuat pengaruh variabel X terhadap Y. Adapun besar kecilnya nilai koefesien deteminasi yang terlihat dari R Square yakni antara 01. Sedangkan jika terdapat R Square dengan minus (-), maka variabel X serta Y dikatakan tidak valid.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sebelum Meguraikan lebih jauh hasil peniltian terlebih dahulu menggambarkan Profil Lokasi Penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju diawali dengan melekatnya pada yang terletak Kabupaten Mamuju terletak pada Provinsi Sulawesi Barat. Keadaan Geografis Kabupaten Mamuju yang beribukota di Mamuju, dengan luas wilayah 4.954.57 Km², secara administrasi pemerintahan terbagi atas 11 kecamatan, terdiri dari 88 desa dan 13 kelurahan. Dimana Kecamatan Kalumpang yang paling luas wilayahnya dengan luas 1.792.55 km² atau 36,18 persen dan Kecamatan Kepulauan Bala- Balakang kecamatan yang terkecil dengan luas 1.47 km² atau 0.03 persen. Dimana Kecamatan Tapalang terdiri 7 Desa dan 3 Kelurahan, Kecamatan Tapalang Barat terdiri 7 Desa, Kecamatan Mamuju terdiri 4 Desa dan 4 Kelurahan, Kecamatan Simboro terdiri 6 Desa dan 2 Kelurahan, Kecamatan Kepulauan Balabalakang terdiri 2 Desa, Kecamatan Kalukku terdiri 10 Desa dan 4 kelurahan, Kecamatan Papalang terdiri 9 Desa, Kecamatan Sampaga terdiri 7 Desa, Kecamatan Tommo terdiri 14 Desa, Kecamatan Kalumpang 13 Desa dan Kecamatan Bonehau 9 Desa.

Kabupaten Mamuju terletak pada Provinsi Sulawesi Barat pada posisi antara 1°38'110" - 2°54'552" Lintang Selatan dan 11°54'47" - 13°5'35" Bujur Timur (0°0'0" Jakarta = 160°48'28" Bujur Timur Green Wich). Atau berada di bagiab selatan dari garis ekuador atau garis kwatulistiwa. Berikut di uraikan Luas dan Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten di Kabupaten Mamuju yaitu :

Tabel 4.1
Luas dan Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten di Kabupaten Mamuju (km²) Tahun 2021

No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas (Km ²)
1	Tapalang	Gakung	271,63 km ²
2	Tapalang Barat	Dungkait	111,06 km ²
3	Mamuju	Binanga	246,22 km ²
4	Simboro	Rangas	132,06 km ²
5	Balabalakang	Pulau Salissingan	1,47 km ²
6	Kalukku	Kalukku	452,65 km ²
7	Papalang	Topore	200,89 km ²
8	Sampaga	Bunde	110,27 km ²
9	Tommo	Campaloga	765,75 km ²
10	Kalumpang	Kalumpang	1792,55 km ²
11	Bonehau	Bonehau	870,02 km ²

Sumber: BPS Kabupaten Mamuju

4.1.1. Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju merupakan unsur pelaksana teknis daerah Kabupaten Mamuju yang melaksanakan tugas dan kewenangan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil memerlukan visi, misi dan rencana program yang jelas serta strategis untuk dapat mencapai sasaran tugas dan kewenangan yang diembannya. Adapun Visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju adalah sebagai berikut

Setiap organisasi harus selalu mempunyai pandangan jauh ke depan agar dalam bekerja tetap konsisten dan eksis, antisipatif, inovatif serta proaktif. Penetapan visi sebagai bagian dari perencanaan strategis merupakan suatu langkah penting dalam perjalanan suatu organisasi. Visi tidak hanya penting pada waktu mulai berkarya, tetapi juga pada kehidupan organisasi itu selanjutnya. Kehidupan organisasi sangat dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal. Oleh karena itu, visi organisasi harus

menyesuaikan dengan perubahan tersebut. Untuk menumbuhkan komitmen seluruh jajaran dalam memberikan dukungan yang prima, rumusan visi diharapkan dapat menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Dengan demikian visi menggambarkan sesuatu keadaan harapan di masa mendatang, dengan memperhatikan serta mempertimbangkan permasalahan-permasalahan yang kompleks dan aktual yang akan dihadapi. Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Mamuju Tahun 2022 – 2026 adalah: “TERWUJUDNYA MASYARKAT MAMUJU KREATIF, EDUKATIF, RAMAH, ENERGIK DAN NYAMAN”.

4.1.2. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mamuju, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, merupakan unsur pelaksana pemerintah yang dipimpin oleh Seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Mamuju melalui Sekertaris Daerah.

1. Tugas Pokok Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju Nomor 06 Tahun 2016 dan ditindak lanjuti dengan Peraturan Bupati Mamuju Nomor 76 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju mempunyai tugas melaksanakan

urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah.

2. Fungsi Peraturan Bupati Mamuju Nomor 76 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sipil Kabupaten Mamuju untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai berikut :
 - a. Perumusan Kebijakan dan pengaturan teknis penyelenggaraan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil,
 - b. Pembinaan dan Sosialisasi penyelenggaraan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - c. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil,
 - d. Pengelolaan dan Penyiapan Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - e. Pengkoordinasian perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.
 - g. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam Peraturan Bupati Mamuju Nomor 76 Tahun 2019 tentang Kedudukan, tugas, fungsi, susunan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

1. Kepala Dinas
2. Sekertariat, terdiri dari :

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi
3. Bidang Administrasi Kependudukan, terdiri dari :
- a. Seksi Identitas Penduduk
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk
 - c. Seksi Pendataan Penduduk
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil , terdiri dari
- a. Seksi Kelahiran
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian
 - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari:
- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - 2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
 - 3) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri dari :
- a. Seksi Kerjasama
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
 - c. Seksi Inovasi Pelayanan
7. Kelompok Jabatan Fungsional dan UPT Dinas.

4.1.3. Sumber Daya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju pada Tahun 2021, dalam melakukan tugas dan fungsi pelayanan pendaftaran

penduduk dan pelayanan pencatatan sipil di Kabupaten Mamuju memiliki sumber daya dimana Jumlah Pegawai keseluruhan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sebanyak 39 Orang, 39 Orang Aparatur Sipil Negara (ASN) - Orang Tenaga Honorar/Kontrak, - Orang Tenaga Sukarela.

Apabila dilihat dari tingkat pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2022, tabel dibawah ini status pendidikan dengan strata dua sebanyak 2 Orang, strata satu sebanyak 19 Orang dan Sarjana Muda sebanyak 5 Orang selebihnya SLTA/SMK sebanyak 13 Orang. diatas menunjukkan bahwa tenaga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tenaga dengan klasifikasi dan Magister sebanyak 2 Orang, strata satu sebanyak 19 orang, sarjana muda sebanyak 5 Orang Hal ini sebenarnya yang perlu mendapat perhatian khusus untuk ditingkatkan pendidikannya yaitu tingkat SLTA/SMK Sederajat sebanyak 13 Orang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pegawai juga mendapat pelatihan penjenjangan maupun terdapat non penjenjangan dari 20 Jabatan yang telah mengikuti Diklatpim II sebanyak – Orang, Diklatpim III 2 Orang, Diklatpim IV 6 Orang, kabid dan Kasi/Kasubag sebanyak 14 orang dan yang belum mengikuti pendidikan dan pelatihan sebanyak 12 Orang.. Hal yang masih menjadi kendala dalam mengikuti pendidikan formal pegawai adalah biaya yang relatif mahal sehingga sangat sulit diikuti karena keterbatasan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Mamuju. Apalagi pada tahun 2020 anggaran Tahun 2020 mengalami pemangkasan (refocusing) akibat Covid -19 yang

membutuhkan anggaran khusus untuk penanganannya. Dari 39 Orang Jumlah pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020 terdapat pegawai yang berstatus golongan IV sebanyak 5 Orang , Golongan III sebanyak 23 Orang Golongan II sebanyak 13 Orang. Golongan I tidak ada.

Apabila dilihat dari jenis kesarjanaan/disiplin ilmu, terdapat 2,17% Strata 2 (dua), 2,47% Strata I, SLTA 43,47%, D3 6,52%. Dengan Disiplin ilmu yang berbeda-beda. Dari persentase disiplin ilmu yang dimiliki yang dominan dari tingkat SLTA dan Strata I dari Ilmu Pemerintahan dan Ekonomi.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin digolongkan menjadi dua kriteria yaitu laki – laki dan perempuan. Berikut adalah jumlah pegawai laki – laki dan perempuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	24	44%
Perempuan	31	56%
Total	55	100 %

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan Tabel 4.2 Responden tersebar di dominasi oleh Perempuan sebanyak 31 orang (56%) dan laki-laki sebanyak 24 (44%) sehingga mencapai total 100% dari 55 Responden.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia digolongkan menjadi empat kriteria yaitu pegawai berusia antara 20 – 29 tahun, 30 – 39 tahun, 40 – 49 tahun dan 50 – 60 tahun. Berikut adalah jumlah pegawai berdasarkan usia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
20-29	7	13%
30-39	18	33%
40-49	21	38%
50-60	9	16%
Total	55	100 %

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas terlihat bahwa responden di dominasi oleh Usia 40-49 Tahun Sebanyak 21 Orang (38%) dan Usia 30-39 Tahun Sebanyak 18 Orang (33%), sisanya adalah Responden dengan Usia 20-29 Tahun sebanyak 7 Orang (13%) dan Usia 50-60 sebanyak 9 Orang (16%) hal ini menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Mamuju yang menjadi Responden penelitian ini mayoritas berada dalam Usia 40-49 Tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir digolongkan menjadi empat kriteria yaitu pegawai yang memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK, D3, S1 dan S2. Berikut adalah jumlah pegawai berdasarkan pendidikan terakhir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA/SMK	17	31%
D3	2	4%
S1	35	64%
S2	1	2%
Total	55	100 %

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa tingkat Pendidikan paling banyak adalah S1 dengan Jumlah 35 Orang (64%) kemudian Responden dengan Tingkat Pendidikan SMA/SMK sebanyak 17 Orang (31%), selebihnya adalah Pendidikan Diploma III (D3) sebanyak 2 Orang (4%) dan S2 terdapat 1 orang (2%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dalam survey ini didominasi oleh tingkat Pendidikan Sarjana (S1).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja digolongkan menjadi empat kriteria yaitu pegawai yang memiliki masa kerja selama 1 – 5 tahun, 6 – 10 tahun, 11 – 15 tahun dan 16 – 20 tahun. Berikut adalah jumlah pegawai berdasarkan masa kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Lama Bekerja (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1-5 Tahun	11	20%
6-10 Tahun	18	33%
11-15 Tahun	15	27%
16-20 Tahun	11	20%
Total	55	100 %

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan data tabel Responden dengan masa kerja 6-10 Tahun adalah Responden yang Paling banyak yaitu 18 orang (33%), kemudian masa responden 11-15 Tahun sebanyak 15 Orang (27%), dan sisanya responden dengan masa kerja 1-5 Tahun berjumlah 11 Orang (20%), begitupun dengan Responden dengan lama masa kerja 16-20 Tahun juga berjumlah 11 Orang (20%), dengan demikian dapat disimpulkan mayoritas responden adalah Pegawai dengan masa kerja lama yaitu diatas 6-10 tahun.

4.2.2. Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Berikut hasil uji validitas kelima variabel yaitu informasi (X1), SDM (X2), sosial budaya (X3), infrastruktur teknologi (Z) dan digitalisasi (Y)

Tabel 4.6
Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	Keterangan
Informasi	X1.1	0,797	Valid
	X1.2	0,891	
	X1.3	0,888	
SDM	X2.1	0,648	Valid
	X2.2	0,874	
	X2.3	0,696	
	X2.4	0,886	
	X2.5	0,476	
Sosial Budaya	X3.1	0,727	Valid
	X3.2	0,868	
	X3.3	0,865	
Infrastruktur Teknologi	Z.1	0,769	Valid
	Z.2	0,665	
	Z.3	0,611	
	Z.4	0,756	
	Z.5	0,745	
	Z.6	0,782	
	Z.7	0,732	
Digitalisasi	Y.1	0,865	Valid

	Y.2	0,830	
	Y.3	0,885	
	Y.4	0,657	
	Y.5	0,756	

Sumber: data diolah (2024)

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu informasi (X1), SDM (X2), sosial budaya (X3), infrastruktur teknologi (Z) dan digitalisasi (Y) adalah valid. Hal ini dikarenakan nilai r -hitung $>$ r -tabel yang dimana r -tabel sebesar 0,30.

2. Uji Reliabilitas

Berikut hasil uji reliabilitas kelima variabel yaitu informasi (X1), SDM (X2), sosial budaya (X3), infrastruktur teknologi (Z) dan digitalisasi (Y)

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Informasi	0,819	Reliabel
SDM	0,775	
Sosial Budaya	0,752	
Infrastruktur Teknologi	0,844	
Digitalisasi	0,859	

Sumber: data diolah (2024)

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa ketiga variabel menghasilkan data yang reliabel dengan *cronbach alpha* informasi (X1), SDM (X2), sosial budaya (X3), infrastruktur teknologi (Z) dan digitalisasi (Y) $>$ 0,60.

4.2.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan data berdistribusi normal yang dimana syarat utama metode regresi ialah data harus berdistribusi normal dengan ketentuan tingkat signifikan di atas 5%. Apabila tingkat signifikan di bawah 5%, maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.8
Uji Normalitas Persamaan I

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69328877
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.073
	Negative	-.091
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: data diolah (2024)

Tabel uji normalitas persamaan pertama yaitu pengaruh informasi, SDM dan social budaya terhadap digitalisasi menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, karena tingkat signifikan Asymp Sig. (2-tailed) di atas 5% yaitu $0,197 > 0,05$.

Tabel 4.9
Uji Normalitas Persamaan II

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.54569652
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.041
	Negative	-.100
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: data diolah (2024)

Tabel uji normalitas persamaan kedua yaitu pengaruh informasi, SDM dan social budaya terhadap infrastruktur teknologi menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, karena tingkat signifikan Asymp Sig. (2-tailed) di atas 5% yaitu $0,200 > 0,05$.

Tabel 4.10
Uji Normalitas Persamaan III

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20438231
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.067
	Negative	-.109
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.156 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: data diolah (2024)

Tabel uji normalitas persamaan ketiga yaitu pengaruh infrastruktur teknologi terhadap digitalisasi menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, karena tingkat signifikan Asymp Sig. (2-tailed) di atas 5% yaitu $0,156 > 0,05$.

Tabel 4.11
Uji Normalitas Persamaan IV

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	47.12306074
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.051
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: data diolah (2024)

Tabel uji normalitas persamaan keempat (uji tidak langsung) menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, karena tingkat signifikan Asymp Sig. (2-tailed) di atas 5% yaitu $0,200 > 0,05$.

2. Uji Multikolinearitas

Berikut hasil uji multikolinearitas kedua variabel dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu Jika nilai VIF < 10 atau nilai Tolerance $> 0,01$, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Jika nilai VIF > 10 atau nilai Tolerance $< 0,01$, maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.12
Uji Multikolinearitas Persamaan I

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Informasi	.513	1.949
	SDM	.682	1.465
	Sosial Budaya	.597	1.675

a. Dependent Variable: Digitalisasi

Sumber: data diolah (2024)

Tabel 4.12 uji multikolinearitas persamaan pertama yaitu pengaruh informasi, SDM dan social budaya terhadap digitalisasi menunjukkan nilai *variance inflation factor* (VIF) untuk semua variabel yaitu informasi, SDM dan sosial budaya memiliki nilai lebih kecil daripada 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen yaitu digitalisasi.

Tabel 4.13
Uji Multikolinearitas Persamaan II

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Informasi	.513	1.949
	SDM	.682	1.465
	Sosial Budaya	.597	1.675

a. Dependent Variable: Infrastruktur teknologi

Sumber: data diolah (2024)

Tabel 4.13 uji multikolinearitas persamaan kedua yaitu pengaruh informasi, SDM dan social budaya terhadap infratraktur teknologi menunjukkan nilai *variance inflation factor* (VIF) untuk semua variabel yaitu informasi, SDM dan sosial budaya memiliki nilai lebih kecil daripada 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10, sehingga

tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen yaitu infrastruktur teknologi.

Tabel 4.14
Uji Multikolinearitas Persamaan III

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Infrastruktur tehnologi	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Digitalisasi			

Sumber: data diolah (2024)

Tabel 4.14 uji multikolinearitas persamaan ketiga yaitu pengaruh infrastruktur teknologi terhadap digitalisasi menunjukkan nilai *variance inflation factor* (VIF) untuk semua variabel yaitu infrastruktur teknologi memiliki nilai lebih kecil daripada 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen yaitu digitalisasi.

Tabel 4.15
Uji Multikolinearitas Persamaan IV

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1.Z	.193	5.189
	X2.Z	.287	3.486
	X3.Z	.272	3.671
a. Dependent Variable: Y			

Sumber: data diolah (2024)

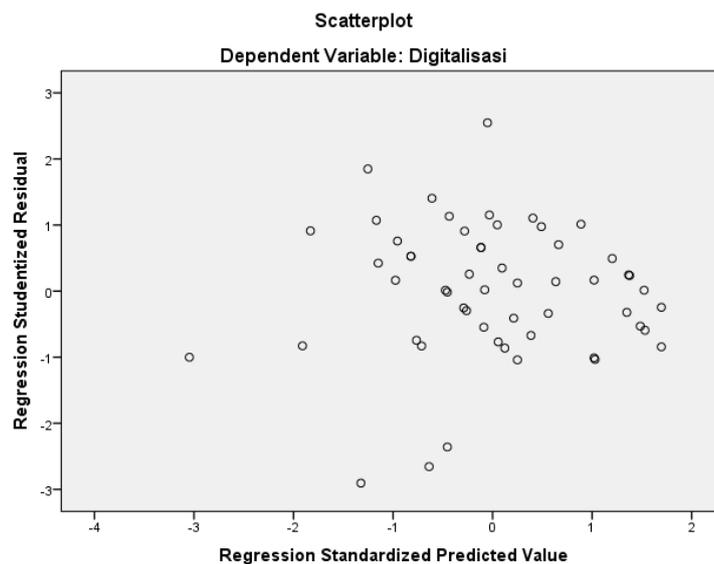
Tabel 4.14 uji multikolinearitas persamaan keempat (uji tidak langsung) menunjukkan nilai *variance inflation factor* (VIF) untuk semua variabel yaitu X1.Z, X2.Z dan X3.Z memiliki nilai lebih kecil daripada 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10, sehingga tidak

terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen yaitu digitalisasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homokedastisitas. Sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot*:

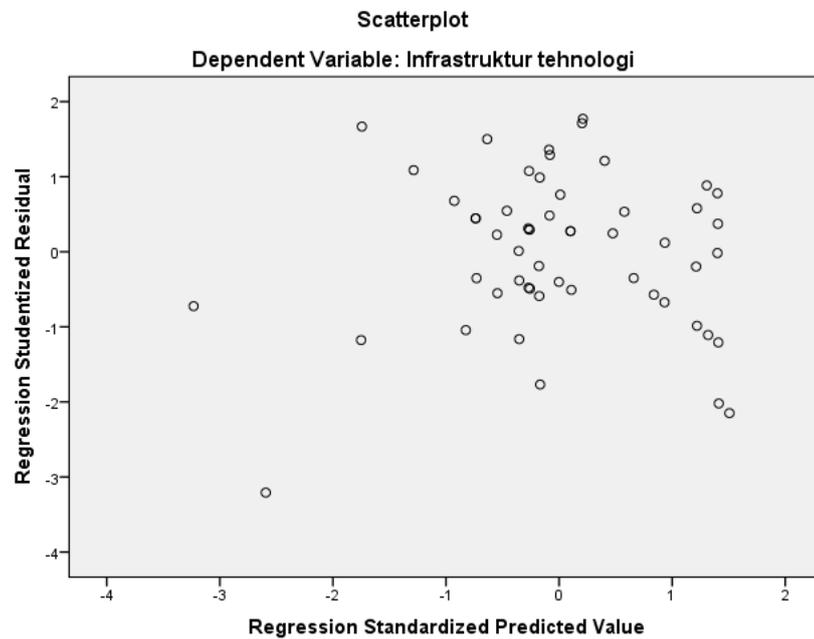
Gambar 4.1
Uji Heteroskedastisitas Persamaan I



Gambar 4.1 persamaan pertama yaitu pengaruh informasi, SDM dan social budaya terhadap digitalisasi memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik data menyebar di atas,

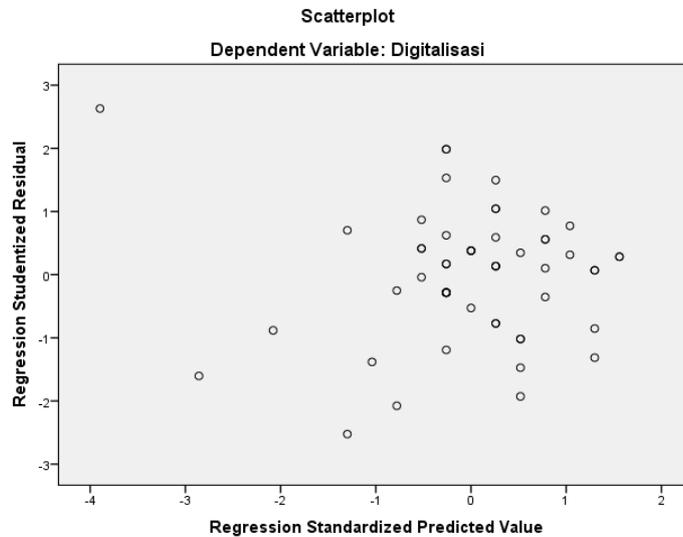
di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas dan dibawah saja

Gambar 4.2
Uji Heteroskadastisitas Persamaan II



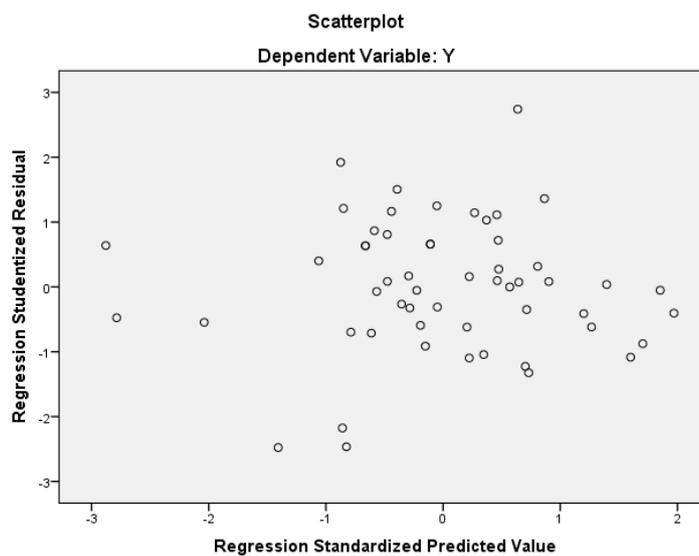
Gambar 4.2 persamaan kedua yaitu pengaruh informasi, SDM dan social budaya terhadap infrastruktur teknologi memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskadastisitas karena titik-titik data menyebar di atas, di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas dan dibawah saja

Gambar 4.3
Uji Heteroskedastisitas Persamaan III



Gambar 4.3 persamaan ketiga yaitu pengaruh infrastruktur teknologi terhadap digitalisasi memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik data menyebar di atas, di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas dan dibawah saja

Gambar 4.4
Uji Heteroskedastisitas Persamaan IV



Gambar 4.4 persamaan keempat (uji tidak langsung) memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik data menyebar di atas, di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas dan dibawah saja

4.2.4. Analisis Deskripsi

1. Distribusi Frekuensi Variabel Informasi (X1)

Variabel Informasi (X₁) terdiri atas tiga item pernyataan dengan menggunakan indikator relevan, akurat dan tepat waktu. Berikut adalah Tabel 4.16 hasil jawaban responden mengenai variabel informasi (X1):

Tabel 4.16
Distribusi Frekuensi Variabel Informasi (X1)

No	Indikator	STS	TS	KS	S	SS	Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	X1.1	-	-	3	27	25	242	4,40
		-	-	5%	49%	45%		
2	X1.2	-	1	4	31	19	233	4,24
		-	2%	7%	56%	35%		
3	X1.3	-	2	7	26	20	229	4,16
		-	4%	13%	47%	36%		

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas maka diketahui bahwa indikator relevan (X1.1) memiliki total skor tertinggi dengan nilai sebesar 242 dan tergolong ke dalam kategori sangat baik. Pada indikator relevan sebanyak 45% pegawai menjawab sangat setuju. 49% pegawai menjawab setuju dan 5% pegawai menjawab kurang setuju.

Sementara indikator dengan total skor terendah yakni tepat waktu (X1.3). Pada indikator tepat waktu (X1.3) sebanyak 36%

pegawai menjawab sangat setuju, 47% pegawai menjawab setuju, 13% pegawai menjawab kurang setuju dan 4% pegawai menjawab tidak setuju.

2. Distribusi Frekuensi Variabel SDM (X₂)

Variabel SDM (X₂) terdiri atas lima item pernyataan dengan menggunakan indikator *knowledge*, *skill*, *abilities*, ketepatan waktu dan efektivitas biaya. Berikut adalah Tabel 4.17 hasil jawaban responden mengenai variabel SDM (X₂):

Tabel 4.17
Distribusi Frekuensi Variabel SDM (X₂)

No	Indikator	STS	TS	KS	S	SS	Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	X2.1	1	1	6	28	19	228	4,15
		2%	2%	11%	51%	35%		
2	X2.2	1	7	11	23	13	205	3,73
		2%	13%	20%	42%	24%		
3	X2.3	-	1	4	27	23	237	4,31
		-	2%	7%	49%	42%		
4	X2.4	-	5	10	30	10	210	3,82
		-	9%	18%	55%	18%		
5	X2.5	-	4	4	42	5	213	3,87
		-	7%	7%	76%	9%		

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas maka diketahui bahwa indikator *abilities* (X2.3) memiliki total skor tertinggi dengan nilai sebesar 237 dan tergolong ke dalam kategori sangat baik. Pada indikator *abilities* sebanyak 42% pegawai menjawab sangat setuju. 49% pegawai

menjawab setuju, 7% pegawai menjawab kurang setuju dan 2% menjawab tidak setuju.

Sementara indikator dengan total skor terendah yakni *skill* (X2.2). Pada indikator *skill* (X2.2) sebanyak 24% pegawai menjawab sangat setuju, 42% pegawai menjawab setuju, 20% pegawai menjawab kurang setuju, 13% pegawai menjawab tidak setuju dan 2% menjawab sangat tidak setuju.

3. Distribusi Frekuensi Variabel Sosial Budaya (X3)

Variabel social budaya (X_3) terdiri atas tiga item pernyataan dengan menggunakan indikator kebiasaan, peraturan dan nilai. Berikut adalah Tabel 4.18 hasil jawaban respnden mengenai variabel sosial budaya (X_3):

Tabel 4.18
Distribusi Frekuensi Variabel Sosial Budaya (X3)

No	Indikator	STS	TS	KS	S	SS	Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	X3.1	-	2	14	29	10	212	3,85
		-	4%	25%	53%	18%		
2	X3.2	-	1	9	32	13	222	4,04
		-	2%	16%	58%	24%		
3	X3.3	-	3	11	25	15	214	3,98
		-	5%	20%	45%	27%		

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas maka diketahui bahwa indikator peraturan (X3.2) memiliki total skor tertinggi dengan nilai sebesar 222 dan tergolong ke dalam kategori sangat baik. Pada indikator peraturan sebanyak 24% pegawai menjawab sangat setuju. 58% pegawai

menjawab setuju, 11% pegawai menjawab kurang setuju dan 3% menjawab tidak setuju.

Sementara indikator dengan total skor terendah yakni kebiasaan (X3.1) Pada indikator kebiasaan (X3.1) sebanyak 18% pegawai menjawab sangat setuju, 53% pegawai menjawab setuju, 25% pegawai menjawab kurang setuju, dan 4% pegawai menjawab tidak setuju.

4. Distribusi Frekuensi Variabel Infrastruktur Teknologi (Z)

Variabel infrastruktur teknologi (Z) terdiri atas tujuh item pernyataan dengan menggunakan indikator perangkat keras komputer, perangkat lunak komputer, manajemen dan penyimpanan data, platform jaringan, platform internet, layanan dan konsultasi integrasi sistem, serta sistem operasi. Berikut adalah Tabel 4.19 hasil jawaban responden mengenai variabel infrastruktur teknologi (Z)

Tabel 4.19

Distribusi Frekuensi Variabel Infrastruktur Teknologi (Z)

No	Indikator	STS	TS	KS	S	SS	Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	Z.1	1	-	3	24	27	241	4,38
		2%	-	5%	44%	49%		
2	Z.2	1	1	4	24	25	236	4,29
		2%	2%	7%	44%	45%		
3	Z.3	-	2	9	32	12	219	3,98
		-	4%	16%	58%	22%		
4	Z.4	-	2	6	22	23	225	4,16
		-	4%	11%	40%	42%		
5	Z.5	1	1	8	35	10	217	3,95

		2%	2%	15%	64%	18%		
6	Z.6	-	2	5	34	14	225	4,09
		-	4%	9%	62%	25%		
7	Z.7	-	1	5	34	15	228	4,15
		-	2%	9%	62%	27%		

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas maka diketahui bahwa indikator perangkat keras computer (Z.1) memiliki total skor tertinggi dengan nilai sebesar 241 dan tergolong ke dalam kategori sangat baik. Pada indikator perangkat keras komputer sebanyak 49% pegawai menjawab sangat setuju. 44% pegawai menjawab setuju, 5% pegawai menjawab kurang setuju dan 2% menjawab sangat tidak setuju.

Sementara indikator dengan total skor terendah yakni platform internet (Z.5) sebesar 219. Pada indikator platform internet (Z.5) sebanyak 18% pegawai menjawab sangat setuju, 64% pegawai menjawab setuju, 15% pegawai menjawab kurang setuju, 2% pegawai menjawab tidak setuju dan 2% menjawab sangat tidak setuju.

5. Distribusi Frekuensi Variabel Digitalisasi (Y)

Variabel digitalisasi (Y) terdiri atas lima item pernyataan dengan menggunakan indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berikut adalah Tabel 4.20 hasil jawaban responden mengenai variabel digitalisasi (Y)

Tabel 4.20
Distribusi Frekuensi Variabel Digitalisasi (Y)

No	Indikator	STS	TS	KS	S	SS	Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	Y.1	-	2	2	28	23	237	4,31
		-	4%	4%	51%	42%		
2	Y.2	1		4	28	22	235	4,27
		2%	0%	7%	51%	40%		
3	Y.3	1	1	9	22	22	228	4,15
		2%	2%	16%	40%	40%		
4	Y.5	-	1	5	23	26	239	4,35
		-	2%	9%	42%	47%		
5	Y.6	-	2	4	36	13	225	4,09
		-	4%	7%	65%	24%		

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan Tabel 4.20 di atas maka diketahui bahwa indikator jaminan (Y.4) memiliki total skor tertinggi dengan nilai sebesar 239 dan tergolong ke dalam kategori sangat baik. Pada indikator jaminan sebanyak 47% pegawai menjawab sangat setuju. 42% pegawai menjawab setuju, 9% pegawai menjawab kurang setuju dan 2% menjawab sangat tidak setuju.

Sementara indikator dengan total skor terendah yakni empati (Y.5) sebesar 225. Pada indikator empati (Y.5) sebanyak 24% pegawai menjawab sangat setuju, 65% pegawai menjawab setuju, 7% pegawai menjawab kurang setuju, dan 4% pegawai menjawab tidak setuju.

4.2.5. Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Uji hipotesis ini dilakukan untuk menjawab hipotesis pertama hingga ketujuh pada penelitian ini. Berikut hasil uji hipotesis pengaruh secara langsung:

a. Uji Persamaan I

Uji pengaruh langsung persamaan model I dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung secara parsial antara informasi, SDM, dan social budaya terhadap infrastruktur teknologi.

Berikut hasil uji pengaruh langsung persamaan model I

Tabel 4.21
Uji Pengaruh Langsung Persamaan Model I

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,536	2,921		2,238	,030
	Informasi	1,342	,281	,617	4,769	,000
	SDM	,272	,145	,211	1,879	,066
	Sosial Budaya	-,011	,245	-,005	-,046	,964

a. Dependent Variable: Infrastruktur tehnologi

Sumber: data diolah (2024)

Persamaan regresi model I, sebagai berikut:

$$Z = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$= 0,617 X_1 + 0,211 X_2 - 0,005 X_3$$

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikansi Informasi (X1) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa informasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi. Sehingga hipotesis pertama pada penelitian ini diterima.
- 2) Nilai signifikansi SDM (X2) yaitu 0,066 lebih besar dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa SDM (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi. Sehingga hipotesis kedua pada penelitian ini ditolak.
- 3) Nilai signifikansi sosial budaya (X3) yaitu 0,964 lebih besar dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa sosial budaya (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi. Sehingga hipotesis ketiga pada penelitian ini ditolak.

Tabel 4.22

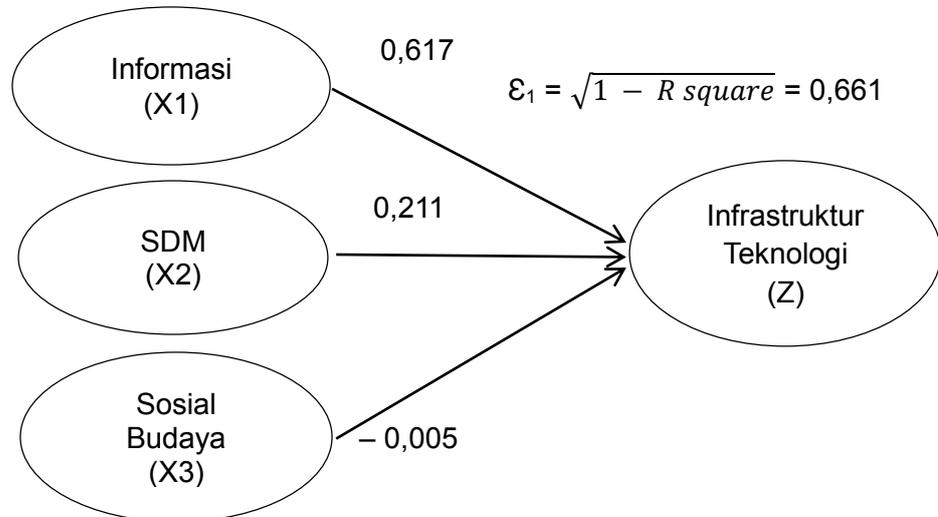
Koefisien Determinasi Model Persamaan I

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,750 ^a	,563	,537	2,620
a. Predictors: (Constant), Sosial Budaya, SDM, Informasi				

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,563 atau 56,3%. Hal ini berarti besar pengaruh informasi, SDM dan sosial budaya terhadap infrastruktur teknologi yaitu 56,3%. Serta nilai ϵ_1 sebesar 0,661, dengan demikian diperoleh diagram jalur model struktural I sebagai berikut:

Gambar 4.5
Diagram Jalur Model Struktural Pertama



Sumber: Data diolah (2024)

b. Uji Persamaan II

Uji pengaruh langsung persamaan model II dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung secara parsial antara informasi, SDM, dan sosial budaya terhadap digitalisasi. Berikut hasil uji pengaruh langsung persamaan model II

Tabel 4.23
Uji Pengaruh Langsung Persamaan Model II

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,860	1,943		,443	,660
	Informasi	,529	,187	,310	2,827	,007
	SDM	,435	,096	,428	4,507	,000
	Sosial Budaya	,412	,163	,257	2,531	,014

a. Dependent Variable: Digitalisasi

Sumber: data diolah (2024)

Persamaan regresi model II, sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$= 0,310 X_1 + 0,428 X_2 + 0,257 X_3$$

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikansi Informasi (X1) yaitu 0,007 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa informasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap digitalisasi. Sehingga hipotesis keempat pada penelitian ini diterima.
- 2) Nilai signifikansi SDM (X2) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa SDM (X2) berpengaruh signifikan terhadap digitalisasi. Sehingga hipotesis kelima pada penelitian ini diterima.
- 3) Nilai signifikansi sosial budaya (X3) yaitu 0,014 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa sosial budaya (X3) berpengaruh signifikan terhadap digitalisasi. Sehingga hipotesis keenam pada penelitian ini diterima.

Tabel 4.24

Koefisien Determinasi Model Persamaan II

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,828 ^a	,686	,668	1,742

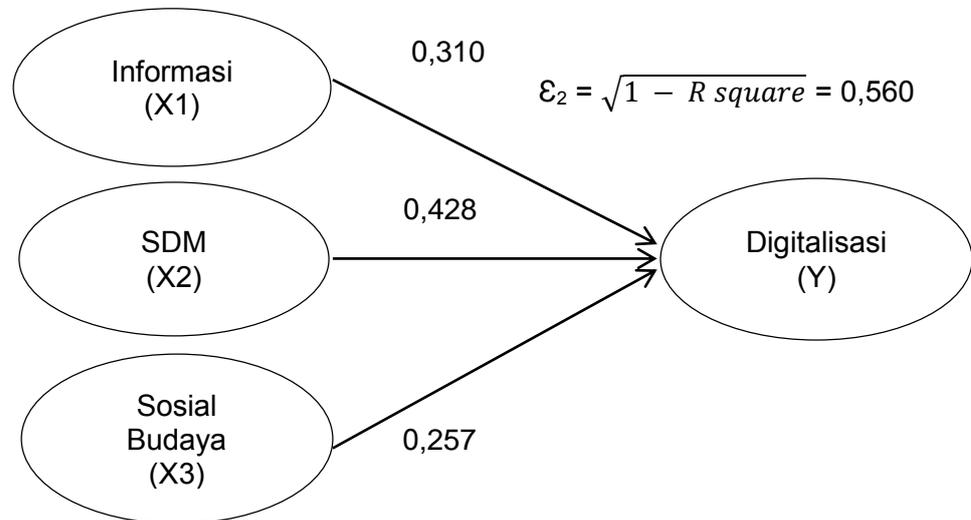
a. Predictors: (Constant), Sosial Budaya, SDM, Informasi

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,659 atau 68,6%. Hal ini berarti besar pengaruh informasi, SDM dan sosial budaya terhadap digitalisasi yaitu 68,6%. Serta

nilai ϵ_2 sebesar 0,560, dengan demikian diperoleh diagram jalur model struktural II sebagai berikut:

Gambar 4.6
Diagram Jalur Model Struktural Kedua



Sumber: Data diolah (2024)

c. Uji Persamaan III

Uji pengaruh langsung persamaan model III dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung secara parsial antara infrastruktur terhadap digitalisasi. Berikut hasil uji pengaruh langsung persamaan model III

Tabel 4.25
Uji Pengaruh Langsung Persamaan Model III

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,576	2,301		2,423	,019
	Infrastruktur teknologi	,538	,079	,684	6,832	,000

a. Dependent Variable: Digitalisasi

Sumber: data diolah (2024)

Persamaan regresi model III, sebagai berikut:

$$Y = \beta Z$$

$$= 0,684 Z$$

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan beberapa hal sebagai yaitu nilai signifikansi infrastruktur teknologi (Z) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa infrastruktur teknologi (Z) berpengaruh signifikan terhadap digitalisasi. Sehingga hipotesis ketujuh pada penelitian ini diterima.

Tabel 4.26

Koefisien Determinasi Model Persamaan III

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,684 ^a	,468	,458	2,225
a. Predictors: (Constant), Infrastruktur tehnologi				

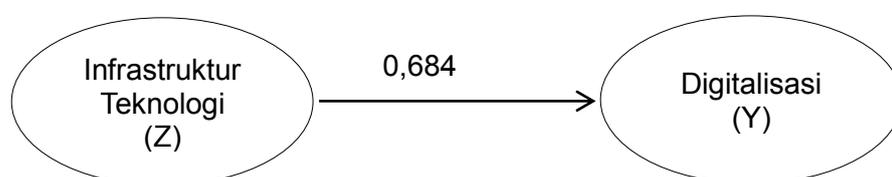
Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,468 atau 46,8%. Hal ini berarti besar pengaruh infrastruktur teknologi (Z) terhadap digitalisasi (Y) yaitu 46,8% Serta nilai ϵ_3 sebesar 0,730, dengan demikian diperoleh diagram jalur model struktural III sebagai berikut:

Gambar 4.7

Diagram Jalur Model Struktural Ketiga

$$\epsilon_3 = \sqrt{1 - R \text{ square}} = 0,730$$



2. Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Uji pengaruh tidak langsung dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung antara informasi (X1), SDM (X2) dan social budaya (X3) terhadap digitalisasi (Y) melalui infrastruktur teknologi (Z). Berikut hasil uji pengaruh tidak langsung.

Tabel 4.27
Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,049	30,523		-,034	,973
	X1.Z	,636	,175	,376	3,645	,001
	X2.Z	,462	,089	,439	5,199	,000
	X3.Z	,328	,149	,190	2,195	,033

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah (2024)

$$Y = \beta_1 X_1 Z + \beta_2 X_2 Z + \beta_3 X_3 Z$$

$$= 0,376 + 0,439 + 0,190$$

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikansi Informasi (X1) terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi yaitu 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa Informasi (X1) terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi berpengaruh signifikan atau dengan kata lain infrastruktur teknologi mampu memediasi pengaruh antara informasi dengan digitalisasi. Hasil ini. Sehingga hipotesis kedelapan pada penelitian ini diterima.

- 2) Nilai signifikansi SDM (X2) terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa SDM (X2) terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi berpengaruh signifikan atau dengan kata lain infrastruktur teknologi mampu memediasi pengaruh antara SDM dengan digitalisasi Hasil ini. Sehingga hipotesis kesembilan pada penelitian ini diterima.
- 3) Nilai signifikansi sosial budaya (X3) terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi yaitu 0,033 lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa sosial budaya (X3) terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi berpengaruh signifikan atau dengan kata lain infrastruktur teknologi mampu memediasi pengaruh antara sosial budaya dengan digitalisasi Hasil ini. Sehingga hipotesis kesepuluh pada penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka ringkasan hasil penelitian ditampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.28
Ringkasan Hasil Penelitian

No	Variabel	Pengajuan Hipotesis	Hasil Penelitian	Keterangan
1	Informasi (X1) terhadap infrastruktur teknologi (Z)	Positif Signifikan	Positif Signifikan	Diterima
2	SDM (X2) terhadap infrastruktur teknologi (Z)	Positif Signifikan	Positif Tidak Signifikan	Ditolak
3	Sosial budaya (X3) terhadap	Positif Signifikan	Negatif Tidak signifikan	Ditolak

	infrastruktur teknologi (Z)			
4	Informasi (X1) terhadap digitalisasi (Y)	Positif Signifikan	Positif Signifikan	Diterima
5	SDM (X2) terhadap digitalisasi (Y)	Positif Signifikan	Positif Signifikan	Diterima
6	Sosial budaya (X3) terhadap digitalisasi (Y)	Positif Signifikan	Positif Signifikan	Diterima
7	Infrastruktur teknologi (Z) terhadap digitalisasi (Y)	Positif Signifikan	Positif Signifikan	Diterima
8	Informasi (X1) terhadap digitalisasi (Y) melalui infrastruktur teknologi (Z)	Positif Signifikan	Positif Signifikan	Diterima
9	SDM (X2) terhadap digitalisasi (Y) melalui infrastruktur teknologi (Z)	Positif Signifikan	Positif Signifikan	Diterima
10	Sosial budaya (X3) terhadap digitalisasi (Y) melalui infrastruktur teknologi (Z)	Positif Signifikan	Positif Signifikan	Diterima

4.3. Pembahasan

4.3.1. Pengaruh Informasi terhadap Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap infrastruktur teknologi dengan nilai signifikansi Informasi (X1) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin baik informasi yang diterima pegawai, maka semakin baik pula infrastruktur teknologi. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel informasi meningkat maka variabel infrastruktur juga akan meningkat juga. Artinya perubahan nilai variabel informasi melalui tiga indikator yaitu relevan, akurat dan tepat waktu akan berdampak pada infrastruktur teknologi yang terlihat dari indikator perangkat keras computer, perangkat lunak computer, manajemen dan penyimpanan data. platform jaringan, platform internet, layanan dan konsultasi integrasi sistem dan sistem operasi.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa nilai indikator akurat, memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan informasi yang diterima oleh sistem digital Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sangat akurat.

Tepat waktu memiliki nilai signifikan tertinggi terkait korelasi terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa Informasi yang diberikan pusat dapat diakses dengan cepat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Indikator relevan memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan kedua indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diterima dari pusat belum membantu dalam memahami dan mengadopsi teknologi digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik informasi yang baik.

Sejalan dengan teori Laudon et al (2007) yang menyatakan bahwa teknologi informasi memiliki kelebihan dalam meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dalam perusahaan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akan meningkatkan produktivitas kerja pada perusahaan. Infrastruktur teknologi informasi (TI) dapat diartikan sebagai sebuah sumber daya teknologi bersama yang menyediakan platform untuk aplikasi sistem informasi perusahaan yang terperinci. Infrastruktur teknologi informasi terdiri dari investasi perangkat keras, perangkat lunak dan layanan, seperti konsultasi, pendidikan, dan pelatihan yang tersebar diseluruh perusahaan atau tersebar diseluruh unit bisnis dalam perusahaan

Hasil penelitian ini didukung oleh Azzahra et al., (2023) yang menyimpulkan bahwa dengan adanya sistem informasi, maka akan berdampak pada infrastruktur teknologi.

4.3.2. Pengaruh SDM terhadap Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa SDM tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap infrastruktur teknologi dengan nilai signifikansi SDM (X^2) yaitu 0,066 lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel tidak signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa tidak terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel SDM meningkat maka variabel infrastruktur teknologi tidak atau belum tentu akan tinggi juga. Artinya perubahan nilai variabel SDM melalui lima indikator pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*abilities*), ketepatan waktu dan efektifitas biaya tidak akan diikuti atau tidak berdampak pada infrastruktur teknologi yang terlihat dari indikator perangkat keras computer, perangkat lunak computer, manajemen dan penyimpanan data. platform jaringan, platform internet, layanan dan konsultasi integrasi sistem dan sistem operasi.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa nilai indikator ketepatan waktu memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan SDM di Disdukcapil sudah terlatih dan terampil dalam menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Indikator *skill* memiliki nilai signifikansi kedua tertinggi terkait korelasi terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju telah tersedia pelatihan yang mendukung pengembangan pengetahuan dan keterampilan terkait digitalisasi. Sehingga pegawai dapat melatih dan mengembangkan *skill* mereka dalam bidang digitalisasi pada masa transformasi pelayanan publik saat ini.

Abilities merupakan indikator ketiga tertinggi terkait korelasi terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa pegawai yang memiliki kemampuan khusus yang diperlukan untuk menggunakan sistem informasi kependudukan yang berkaitan dengan teknologi digital. Hal ini dibuktikan juga dengan banyaknya pegawai yang menjawab sangat setuju dan setuju pada kuesioner.

Knowledge merupakan indikator keempat tertinggi terkait korelasi terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah memahami dengan baik prosedur kerja terkait dengan pengelolaan data kependudukan, Akan tetapi, berdasarkan hasil jawaban responden masih ada pegawai yang belum memahami dengan baik prosedur kerja terkait dengan pengelolaan data kependudukan, sebab pegawai tersebut masih belum memahami penggunaan teknologi di era digitalisasi.

Efektivitas biaya memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan keempat indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi dalam pelayanan publik di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju belum maksimal dalam penghematan biaya sehingga efektivitas pelayanan yang diberikan belum maksimal sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik yang baik.

Secara teoritis menurut Hakim, (2023) SDM memiliki peran penting dalam pengembangan infrastruktur teknologi. SDM harus mengidentifikasi kebutuhan keterampilan digital yang relevan dan mengembangkan program pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan keterampilan digital karyawan. Dengan meningkatkan keterampilan digital, masyarakat akan lebih siap menghadapi tantangan digital dan dapat memanfaatkan peluang yang ada. Namun, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa SDM belum berpengaruh nyata terhadap infrastruktur teknologi oada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Syahroni & Rajab (2020) yang menyatakan bahwa kualifikasi teknis karyawan yang belumimbang dengan kemajuan dan kompleksitas infrastruktur teknologi yang mereka kelola, sehingga menyebabkan SDM tidak berpengaruh terhadap infrastruktur teknologi.

4.3.3. Pengaruh Sosial Budaya terhadap Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sosial budaya tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap infrastruktur teknologi dengan nilai signifikansi sosial budaya (X_3) yaitu 0,964 lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel tidak signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa tidak terdapat hubungan yang cukup kuat antara

kedua variabel dimana jika variabel sosial budaya meningkat maka variabel infrastruktur teknologi tidak atau belum tentu akan tinggi juga. Artinya perubahan nilai variabel informasi melalui tiga indikator yaitu kebiasaan, peraturan dan nilai – nilai tidak akan diikuti atau tidak berdampak pada infrastruktur teknologi yang terlihat dari indikator perangkat keras computer, perangkat lunak computer, manajemen dan penyimpanan data. platform jaringan, platform internet, layanan dan konsultasi integrasi sistem dan sistem operasi.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa indikator peraturan memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan penggunaan teknologi efektif membantu dalam pengambilan keputusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Indikator nilai – nilai memiliki nilai signifikansi kedua tertinggi terkait korelasi terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan publik dapat memperkuat nilai-nilai kerjasama di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Indikator kebiasaan memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan kedua indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa etos kerja era digital masih rendah dalam mempengaruhi kebiasaan penggunaan kegiatan kerja yang dilakukan secara manual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Mamuju, sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik yang baik. Akan tetapi, berdasarkan indikator di atas social budaya belum berpengaruh nyata terhadap infrastruktur teknologi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Sari (2017) yang menyatakan bahwa sosial budaya tidak membawa perubahan atau dampak pada infrastruktur teknologi.

4.3.4. Pengaruh Informasi terhadap Digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi dengan nilai signifikansi informasi (X_1) yaitu 0,007 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin baik informasi, maka semakin baik pula digitalisasi pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel informasi meningkat maka variabel digitalisasi pelayanan publik juga akan meningkat juga. Artinya perubahan nilai variabel informasi melalui tiga indikator yaitu relevan, akurat dan tepat waktu akan berdampak pada digitalisasi pelayanan publik yang terlihat dari indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa nilai indikator akurat, memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan informasi yang diterima oleh sistem digital

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sangat akurat.

Tepat waktu memiliki nilai signifikan tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa Informasi yang diberikan pusat dapat diakses dengan cepat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Indikator relevan memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan kedua indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diterima dari pusat belum membantu dalam memahami dan mengadopsi teknologi digital di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik informasi yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Probowulan (2016) yang menyatakan bahwa informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-governement*. Semakin canggih sistem yang dijalankan oleh karyawan Bank Mandiri maka semakin baik penerapan *e-government* dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas.

4.3.5. Pengaruh SDM terhadap Digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi dengan nilai signifikansi SDM (X^2) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas SDM, maka semakin baik pula digitalisasi pelayanan publik.

Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel SDM meningkat maka variabel digitalisasi pelayanan publik juga akan meningkat juga. Artinya perubahan nilai variabel SDM melalui lima indikator yaitu pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*abilities*), ketepatan waktu dan efektifitas biaya akan berdampak pada digitalisasi pelayanan publik yang terlihat dari indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa nilai indikator ketepatan waktu memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan SDM di Disdukcapil sudah terlatih dan terampil dalam menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Indikator *skill* memiliki nilai signifikansi kedua tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju telah tersedia pelatihan yang mendukung pengembangan pengetahuan dan keterampilan terkait digitalisasi. Sehingga pegawai dapat melatih dan mengembangkan *skill* mereka dalam bidang digitalisasi pada masa transformasi pelayanan publik saat ini.

Abilities merupakan indikator ketiga tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa pegawai yang memiliki kemampuan khusus yang diperlukan untuk menggunakan sistem informasi kependudukan yang berkaitan dengan teknologi digital. Hal ini dibuktikan juga dengan banyaknya pegawai yang menjawab sangat setuju dan setuju pada kuesioner.

Knowledge merupakan indikator keempat tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah memahami dengan baik prosedur kerja terkait dengan pengelolaan data kependudukan, Akan tetapi, berdasarkan hasil jawaban responden masih ada pegawai yang belum memahami dengan baik prosedur kerja terkait dengan pengelolaan data kependudukan, sebab pegawai tersebut masih belum memahami penggunaan teknologi di era digitalisasi.

Efektivitas biaya memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan keempat indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju belum maksimal dalam penghematan biaya sehingga efektivitas pelayanan yang diberikan belum maksimal sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik yang baik.

Penelitian ini sejalan dengan teori Alwy (2022) yang menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki dampak besar dan positif pada digitalisasi pelayanan publik. Digitalisasi memudahkan fungsi dan proses manajemen sumber daya manusia menjadi lebih mudah dan

lebih cepat, memungkinkan SDM dalam organisasi untuk meningkatkan pelayanannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Apriliantika et al (2023) yang menyimpulkan bahwa sumber daya manusia memiliki hubungan erat dengan digitalisasi atau dengan kata lain sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi.

4.3.6. Pengaruh Sosial Budaya terhadap Digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sosial budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi dengan nilai signifikansi sosial budaya (X^3) yaitu 0,014 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin baik sosial budaya, maka semakin baik pula digitalisasi pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel sosial budaya meningkat maka variabel digitalisasi pelayanan publik juga akan meningkat juga. Artinya perubahan nilai variabel sosial budaya melalui tiga indikator yaitu kebiasaan, peraturan dan nilai – nilai akan berdampak pada digitalisasi pelayanan publik yang terlihat dari indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa indikator peraturan memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan penggunaan

teknologi efektif membantu dalam pengambilan keputusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Indikator nilai – nilai memiliki nilai signifikansi kedua tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan publik dapat memperkuat nilai-nilai kerjasama di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Indikator kebiasaan memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan kedua indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa etos kerja era digital masih rendah dalam mempengaruhi kebiasaan penggunaan kegiatan kerja yang dilakukan secara manual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rais et al (2018) yang menyatakan bahwa kemajuan teknologi informasi yang luar biasa cepatnya berpotensi terjadi generalisasi budaya, sebagaimana teknologi berdampak menyamaratakan budaya bangsa-bangsa yang ada di dunia menjadi satu dan ini berdampak negatif yaitu terjadinya degradasi budaya. Globalisasi budaya berpengaruh pada berubahnya karakter dan perilaku

4.3.7. Pengaruh Infrastruktur Teknologi terhadap Digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa infrastruktur teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi dengan nilai

signifikansi infrastruktur teknologi (Z) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin baik infrastruktur teknologi, maka semakin baik pula digitalisasi pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kelima variabel signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel infrastruktur teknologi meningkat maka variabel digitalisasi pelayanan publik juga akan meningkat juga. Artinya perubahan nilai variabel infrastruktur teknologi melalui tujuh indikator yaitu perangkat keras computer, perangkat lunak computer, manajemen dan penyimpanan data, platform jaringan, platform internet, layanan dan konsultasi integrasi sistem dan sistem operasi akan berdampak pada digitalisasi pelayanan publik yang terlihat dari indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa nilai indikator layanan dan konsultasi integrasi sistem memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai sangat memahami layanan dan konsultasi integrasi sistem dan infrastruktur teknologi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Perangkat keras computer merupakan indikator kedua dengan nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas computer yang digunakan sangat menunjang

pekerjaan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju untuk memberikan pelayanan publik.

Platform jaringan merupakan indikator ketiga tertinggi dengan nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas jaringan yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sangat baik untuk mendukung pelayanan publik.

Platform internet merupakan indikator keempat tertinggi dengan nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan koneksi internet yang digunakan dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sangat baik,

Sistem operasi merupakan indikator kelima dengan tertinggi dengan nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa sistem operasi mendukung aplikasi dan layanan kependudukan yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Perangkat lunak komputer merupakan indikator keenam tertinggi dengan nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas perangkat lunak yang digunakan sangat menunjang pekerjaan pegawai di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju untuk memberikan pelayanan publik.

Manajemen dan penyimpanan data memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan keenam indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya kendala pada data kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mamuju yang dimana terdapat beberapa data yang belum tersedia untuk pengguna internal dan eksternal, sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik yang baik. Berkebalikan dengan

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Apriliantika et al (2023) yang beropini bahwasanya Infrastruktur teknologi juga menjadi salah satu hal penting yang dibutuhkan untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan Apriliantika et al (2023) yang menyimpulkan bahwa infrastruktur teknologi memiliki hubungan erat dengan digitalisasi atau dengan kata lain infrastruktur teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi.

Secarata teori digitalisasi membuat para pelaku bisnismenjadi lebih mudah dalam mengembangkan usahanya. Sebagian besar entitas bisnismembutuhkan informasi yang cepat dan akurat. Perusahaan merupakan organisasi berorientasi pada laba yang memerlukan kecepatan dan keakuratan tinggi yang hanya dapat dipenuhi oleh infrastruktur teknologi sehingga membutuhkan digitalisasi informasi akuntansi

dengan menggunakan perangkat teknologi efektif dan layak digunakan untuk mendukung pekerjaan (Dewi et al., 2022).

Hasil penelitian ini didukung oleh Dewi et al (2022) menyimpulkan bahwa ketersediaan sarana prasana atau infrastruktur teknologi berpengaruh signifikan terhadap digitalisasi.

4.3.8. Pengaruh Informasi terhadap Digitalisasi melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian informasi berpengaruh terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Penggunaan teknologi informasi akan berdampak pada digitalisasi pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan penyampaian layanan publik kepada warga dan perusahaan. Adanya transformasi pelayanan publik yang dikenal sebagai *e-government* akan menguntungkan bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju yang dimana *e-government* akan meningkatkan kualitas pemberian layanan publik dan transparansi pengambilan keputusan pemerintah, serta meningkatkan pertukaran informasi antar instansi pemerintah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rachmatullah & Purwani (2022) yang menyatakan bahwa dibutuhkan pemanfaatan dan peningkatan kualitas *E-government* yang lebih baik, sekaligus meratakan pembangunan digitalisasi ini. Diharapkan dari digitalisasi ini proses penyampaian informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat menjadi efektif dan efisien

4.3.9. Pengaruh SDM terhadap Digitalisasi melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian SDM berpengaruh terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Sumber daya manusia dapat menjadi faktor kunci kesuksesan perusahaan dalam beradaptasi pada era digital. Dengan adanya pemanfaatan infrastruktur teknologi maka akan meningkatkan digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Teknologi digital memiliki potensi dan kemampuan untuk mengubah SDM untuk menjadi lebih efisien dalam meningkatkan pelayanan publiknya. Transformasi digital sebaiknya dilakukan dalam waktu cepat, karena waktu merupakan variabel utama yang menjadi penentu kesuksesan perusahaan beradaptasi dalam era disrupsi. Peningkatan kualitas SDM yang melek teknologi dan meningkatkan infrastruktur teknologi informasi dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik.

Harjanti (2004) mengemukakan bahwa transformasi digital sebagai adaptasi terkelola terhadap digitalisasi untuk memastikan penciptaan nilai yang berkelanjutan bagi organisasi) tidak hanya menciptakan peluang bagi sarjana dalam manajemen sumber daya manusia, tetapi juga menghadirkan tantangan. Misalnya, transformasi digital tidak hanya merupakan peluang untuk pemberdayaan karyawan dan optimalisasi operasi, transformasi digital juga dapat memperumit cara pengelolaan karyawan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Panggabean (2021) yang menyimpulkan bahwa pemanfaatan infrastruktur teknologi dapat menunjang kinerja sumber daya manusia (pegawai) sehingga pelayanan publik pun akan meningkat.

4.3.10. Pengaruh Sosial Budaya terhadap Digitalisasi melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian sosial budaya berpengaruh terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Budaya digital merupakan prasyarat dalam melakukan transformasi digital karena penerapan budaya digital lebih kepada mengubah pola pikir (*mindset*) agar dapat beradaptasi dengan perkembangan digital. Adanya transformasi pelayanan publik dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi dan digitalisasi akan memberikan dampak pada sosial budaya. Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan mendasar dalam interaksi sosial dan dinamika masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Putri (2021) yang menyatakan bahwa digitalisasi menjadi penting adanya karena temuan-temuan manusia tersebut pasti akan berdampak kepada perubahan dalam budaya masyarakat. Perangkat digital kini telah menjadi bagian kehidupan sehari-hari masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

1. Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap infrastruktur teknologi. Hal ini menindikasikan bahwa semakin baik informasi maka semakin baik pula infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju
2. SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi. Hal ini meningdikasikan bahwa SDM belum berpengaruh nyata pada pengembangan infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
3. Sosial budaya tidak berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi. Hal ini meningdikasikan bahwa sosial budaya belum berpengaruh nyata pada pengembangan infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
4. Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkat informasi, maka semakin meningkat pula digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
5. SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik SDM, maka semakin meningkat pula digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

6. Sosial budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkat sosial budaya, maka semakin meningkat pula digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
7. Infrastruktur teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkat infrastruktur teknologi, maka semakin meningkat pula digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
8. Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi.
9. SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi.
10. Sosial budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi.

5.2. Saran

Rekomendasi saran dalam penelitian ini terkhusus bagi peneliti selanjutnya adalah

1. Hendaknya terus mengembangkan penelitian dengan variabel terikat efisiensi mengingat bahwa selama masa penelitian ini terasa sulit mencari sumber rujukan penelitian terdahulu yang menempatkan efisiensi sebagai variabel terikatnya. Pada kebanyakan variabel yang diteliti adalah pada Transformasi Pelayanan Publik, pada lembaga pemerintahan.
2. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa selain implementasi Infrastruktur dengan adanya digitalisasi berpengaruh pada kinerja pegawai

dan efisiensi Pelayanan Publik. Hasil ini masih perlu didalami dengan penelitian lain yang sangat kami rekomendasikan untuk dilakukan untuk menjadi bahan acuan dan memperkaya literasi mengenai Dampak Informasi, Sumber Daya Manusia dan Sosial Budaya Terhadap Digitalisasi melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

3. Pada penelitian ini Sumber Daya Manusia dan sosial budaya tidak berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju hendaknya memaksimalkan Sumber Daya Manusia dengan mengadakan Diklat maupun Bimbingan Teknis guna mengupgrade kapasitas Sumber Daya Manusia para Pegawainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)* (Zanafa Pub). Riau.
- Alwy, M. A. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Digital Melalui Lensa Manajer Sumber Daya Manusia Generasi Berikutnya. *SIBATIK JOURNAL*, 1(10).
- Anggraini. (2023). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik melalui Digitalisasi (Studi Kasus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang).
- Apriliantika, W. W., Prabawa, A., Kurniawan, R., & Fitriyani, L. (2023). Hubungan Kesiapan Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur Teknologi dengan Penerapan Aplikasi Digital health di Puskesmas Kota Semarang Tahun 2023. *Bikfokes*, 4(1), 18–30.
- Azzahra, N. E., Abdurrahman, L., & Mulyana, R. (2023). Control Self-Assessment Pada Unit Infrastruktur Teknologi Informasi Universitas Telkom. *e-Proceeding of Engineering*, 10(2), 1475.
- Dewi, L. I. W., Hilendri, B. A., & Kartikasari, N. (2022). aktor-faktor yang Memengaruhi Digitalisasi Informasi Akuntansi pada UMKM di Kota Mataram. *Riset Ekonomi, Akuntansi dan Perpajakan*, 3(2).
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. Edisi 10*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hakim, A. R. (2023). KONSEP MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KESEJAHTERAAN RAKYAT DI ERA TANTANGAN DIGITAL. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(4).
- Harjanti, S. (2004). MENCIPTAKAN KEUNGGULAN BERSAING YANG BERKELANJUTAN MELALUI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA., 4(1).
- Iman, R. ., Rusdy, R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Good Governance.
- Kodoatie, R. J., & Roestam, S. (2005). *Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu*. Yogyakarta: Andi.
- Laudon, C., Keneth, L., & Jane, P. (2007). *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyono, E. (2013). Pengaruh teknologi informasi terhadap pengelolaan administrasi kependudukan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Berau. *ejournal*, 1(1).
- Ndraha, T. (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) I*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Panggabean, A. N. (2021). Memahami dan Mengelola Transformasi Digital.
- Probowulan, D. (2016). Dampak Teknologi Informasi dan Sumber Daya Manusia

- Terhadap Penerapan E-Government Sebagai Bentuk Pelayanan Publik. *Balance*, 13(1), 86–94.
- Putra, M. . (2020). Mengenal Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia.
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan: E-Government. *Jurnal Fasikom*, 12(1).
- Rais, N. S. R., Dien, M. M. J., & Dien, A. Y. (2018). Kemajuan Teknologi Informasi Berdampak Pada Generalisasi Unsur Sosial Budaya Bagi Generasi Milenial. *Jurnal Mozaik*, 10(2).
- Ritonga, A. . (2023). pengaruh transformasi digital terhadap pengembangan sumber daya manusia (sdm) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) kota pematangsiantar. *Jurnal Publik Reform*, 10(1).
- Sari. (2017). Dampak Kemajuan Teknologi di Bidang Sosial dan Budaya.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2).
- Syahroni, & Rajab. (2020). Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm) Berbasis Kompetensi Di Era Digital. *Open Journal Systems*, 15(10).
- Trisantosa, I. ., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Universitas Telkom.
- Wheelen, T. L., Hunger, J. D., Hoffman, A. N., & Bamford, C. E. (2018). *Strategic Management and Business Policy: Globalization, Innovation, and Sustainability*. Essex: Pearson Education Limited. Harlow: Essex Pearson Education Limited.
- Yuniarsi, T., & Suwatno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Zahran, R., & Ali, H. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi: Sumber Daya Manusia, Bisnis, Teknologi dan Metode*.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN**Karakteristik Responden**

Tingkat Pendidikan :

Jenis kelamin :

Umur :

Lama bekerja di instansi :

Unit kerja :

Status pegawai :

Pangkat Golongan :

Informasi

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Relevan	Infomasi yang diterima dari pusat membantu dalam memahami dan mengadopsi teknologi digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaen mamuju					
2	Akurat	informasi yang diterima oleh sistem digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten mamuju sangat akurat					
3	Tepat waktu	Infomasi yang diberikan pusat dapat diakses dengan cepat oleh dinas kpendudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju					

Sumber Daya Manusia

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	<i>knowledge</i>	Staff atau pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju memahami dengan baik prosedur kerja terkait dengan pengelolaan data kependudukan					
2	<i>skill</i>	tersedia pelatihan yang mendukung pengembangan pengetahuan dan keterampilan terkait digitalisasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju					
3	<i>abilities</i>	memiliki kemampuan khusus yang diperlukan untuk menggunakan sistem informasi kependudukan yang berkaitan dengan teknologi digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju					
4	Ketepatan waktu	SDM di Disdukcapil sudah terlatih dan terampil dalam menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju					
5	<i>Efektivitas biaya</i>	implementasi digitalisasi dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil					

		kabupaten mamuju berdampak pada penghematan biaya tanpa mengurangi efektivitas pelayanan yang diberikan					
--	--	---	--	--	--	--	--

Sosial budaya

No	indikator	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	kebiasaan	Etos kerja era digital mempengaruhi kebiasaan penggunaan kegiatan kerja yang dilakukan secara manual di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju					
2	peraturan	Penggunaan teknologi efektif membantu dalam pengambilan keputusan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju					
3	nilai	adopsi teknologi dalam pelayanan publik dapat memperkuat nilai-nilai kerjasama di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju					

Infrastruktur tehnologi

No	indikator	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Perangkat keras komputer	Fasilitas computer yang digunakan sangat menunjang pekerjaan pegawai di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju untuk memberikan pelayanan publik					
2	Perangkat lunak komputer	Fasilitas perangkat lunak yang digunakan sangat menunjang pekerjaan pegawai di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju untuk memberikan pelayanan publik					
3	Manajemen dan penyimpanan data	data kependudukan yang dikelola oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota mamuju tersedia untuk pengguna internal dan eksternal					
4	Platfom jaringan	kualitas jaringan yang digunakan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju sangat baik untuk mendukung pelayanan publik					
5	Platfom internet	kecepatan koneksi internet yang digunakan dalam pelayanan publik di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju sangat baik					
6	Layanan dan konsultasi integrasi sistem	Pegawai sangat memahami layanan dan konsultasi integrasi sistem dan infrastruktur teknologi yang disediakan oleh Dinas kependuduka dan					

		pencatatan sipil kabupaten mamuju					
7	Sistem operasi	sistem operasi mendukung aplikasi dan layanan kependudukan yang digunakan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju					

Digitalisasi

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Bukti langsung	pelayanan kependudukan yang diberikan setelah adanya digitalisasi sangat mempermudah pekerja					
2	Kehandalan	digitalisasi telah berhasil mengurangi waktu yang diperlukan untuk proses administratif kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju					
3	Daya tanggap	layanan digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu memenuhi kebutuhan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju					
4	Jaminan	Menggunakan sistem keamanan digital yang menunjang dalam melindungi data di dinas kependudukan dan pncatatan sipil kabupaten mamuju					
5	empati	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten mamuju memberikan panduan yang memadai untuk					

		membantu pengguna dalam menggunakan layanan digital untuk pegawai					
--	--	---	--	--	--	--	--

LAMPIRAN 2: TABULASI RESPONDEN**RESPONDEN****A. RESPONDEN PEREMPUAN**

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Lama Kerja
1	Perempuan	57	S1	7 Tahun
2	Perempuan	53	S1	14 Tahun
3	Perempuan	51	S1	6 Tahun
4	Perempuan	43	SMA	8 Tahun
5	Perempuan	52	SMA	19 Thun
6	Perempuan	44	SMA	16 Tahun
7	Perempuan	42	SMA	14 Tahun
8	Perempuan	44	SMA	19 Tahun
9	Perempuan	52	S1	8 Tahun
10	Perempuan	50	S1	8 Tahun
11	Perempuan	49	S1	5 Tahun
12	Perempuan	40	SMK	12 Tahun
13	Perempuan	49	S2	10 Tahun
14	Perempuan	46	S1	15 Tahun
15	Perempuan	33	S1	3 Tahun
16	Perempuan	37	S1	8 Tahun
17	Perempuan	34	S1	10 Tahun
18	Perempuan	32	S1	6 Tahun
19	Perempuan	32	s1	7 Tahun
20	Perempuan	33	S1	7 Tahun
21	Perempuan	45	S1	10 Tahun
22	Perempuan	35	SMA	17 Tahun
23	Perempuan	25	SMA	2 Tahun
24	Perempuan	43	SMA	14 Tahun
25	Perempuan	26	S1	8 Tahun
26	Perempuan	39	S1	13 Tahun
27	Perempuan	29	S1	9 Tahun
28	Perempuan	21	SMA	2 Tahun

29	Perempuan	25	SMK	9 Tahun
30	Perempuan	28	SMA	10 Tahun
31	Perempuan	32	S1	9 Tahun
Total Respoden Perempuan : 31				

B. RESPONDEN LAKI-LAKI

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Lama Kerja
1	Laki-Laki	46	S1	4 Tahun
2	Laki-Laki	52	SMA	20 Tahun
3	Laki-Laki	39	S1	13 Tahun
4	Laki-Laki	44	S1	11 Tahun
5	Laki-Laki	41	SMA	17 Tahun
6	Laki-Laki	41	S1	6 Tahun
7	Laki-Laki	36	D3	3 Tahun
8	Laki-Laki	40	SMA	14 Tahun
9	Laki-Laki	38	S1	15 Tahun
10	Laki-Laki	41	S1	2 Tahun
11	Laki-Laki	47	S1	16 Tahun
12	Laki-Laki	44	S1	5 Tahun
13	Laki-Laki	55	S1	6 Tahun
14	Laki-Laki	42	SMA	12 Tahun
15	Laki-Laki	50	S1	5 Tahun
16	Laki-Laki	43	D3	17 Tahun
17	Laki-Laki	36	S1	16 Tahun
18	Laki-Laki	33	S1	8 Tahun
19	Laki-Laki	28	S1	7 Tahun
20	Laki-Laki	37	S1	14 Tahun
21	Laki-Laki	35	S1	14 Tahun
22	Laki-Laki	28	S1	5 Tahun
23	Laki-Laki	30	SMA	8 Tahun
24	Laki-Laki	41	S1	3 Tahun
Total Respoden Laki-Laki : 24				

LAMPIRAN 3: TABULASI DATA

No	Informas			Total X1	SDM					Total X2
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	5	4	4	13	4	2	4	2	2	14
2	5	4	3	12	1	2	5	2	5	15
3	4	4	4	12	4	2	4	2	4	16
4	5	4	4	13	3	3	4	3	4	17
5	4	5	3	12	4	3	4	3	4	18
6	4	4	4	12	4	4	5	4	5	22
7	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
8	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
9	4	4	4	12	3	3	4	3	4	17
10	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
11	5	5	4	14	3	4	4	4	4	19
12	4	3	3	10	3	3	3	3	3	15
13	4	5	3	12	4	3	3	3	3	16
14	5	4	3	12	3	4	5	4	5	21
15	5	5	5	15	5	5	4	5	4	23
16	5	5	5	15	4	5	5	5	5	24
17	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24
18	5	4	4	13	4	3	3	3	4	17
19	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24
20	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24
21	5	4	4	13	4	3	4	3	2	16
22	5	4	4	13	4	4	4	4	2	18
23	4	4	4	12	4	2	4	2	2	14
24	4	4	5	13	5	4	5	4	3	21
25	4	4	5	13	4	4	4	4	3	19
26	5	4	4	13	4	5	5	5	4	23
27	4	4	4	12	4	2	4	2	4	16
28	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24
29	4	4	4	12	5	5	4	5	4	23
30	5	4	5	14	5	5	5	5	4	24
31	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20
32	5	5	5	15	4	3	4	3	4	18
33	3	2	2	7	2	3	2	3	4	14
34	4	4	5	13	5	3	4	3	4	19
35	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	12	5	2	5	4	4	20
37	3	3	2	8	4	1	3	4	4	16

No	Digitalisasi					Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	2	1	1	5	4	13
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	4	4	22
5	4	4	3	2	2	15
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	5	5	5	5	5	25
9	4	5	3	3	4	19
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	3	3	3	3	3	15
13	4	4	3	4	4	19
14	5	5	5	4	4	23
15	4	5	3	5	5	22
16	5	5	5	5	4	24
17	5	5	5	5	5	25
18	4	3	3	5	3	18
19	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	4	24
21	5	5	4	4	4	22
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	4	4	4	22
25	5	5	5	5	4	24
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	5	5	25
29	5	4	4	4	5	22
30	5	5	5	5	4	24
31	4	4	4	5	4	21
32	5	5	5	5	4	24
33	2	3	2	3	2	12
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	5	5	22
36	4	4	4	4	4	20

37	4	4	3	3	4	18
38	3	3	3	4	3	16
39	5	5	4	4	5	23
40	4	4	4	5	5	22
41	4	4	5	5	4	22
42	5	5	5	5	4	24
43	5	4	5	5	4	23
44	5	5	5	5	4	24
45	4	4	4	5	4	21
46	4	4	5	4	4	21
47	4	4	5	4	4	21
48	5	5	5	4	5	24
49	5	5	5	5	5	25
50	4	4	5	5	4	22
51	4	4	4	5	4	21
52	4	4	5	5	4	22
53	5	4	3	3	3	18
54	4	4	4	4	4	20
55	5	5	5	5	5	25

LAMPIRAN 4: OLAH DATA

Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Informasi
X1.1	Pearson Correlation	1	.597**	.528**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55
X1.2	Pearson Correlation	.597**	1	.702**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	55	55	55	55
X1.3	Pearson Correlation	.528**	.702**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55
Informasi	Pearson Correlation	.797**	.891**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	SDM
X2.1	Pearson Correlation	1	.463**	.342*	.519**	-.067	.648**
	Sig. (2-tailed)		.000	.011	.000	.630	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X2.2	Pearson Correlation	.463**	1	.487**	.800**	.272*	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.044	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X2.3	Pearson Correlation	.342*	.487**	1	.449**	.328*	.696**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000		.001	.015	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X2.4	Pearson Correlation	.519**	.800**	.449**	1	.354**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.008	.000
	N	55	55	55	55	55	55
X2.5	Pearson Correlation	-.067	.272*	.328*	.354**	1	.476**
	Sig. (2-tailed)	.630	.044	.015	.008		.000
	N	55	55	55	55	55	55
SDM	Pearson Correlation	.648**	.874**	.696**	.886**	.476**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55	55

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Sosial Budaya
X3.1	Pearson Correlation	1	.435**	.371**	.727**
	Sig. (2-tailed)		.001	.005	.000
	N	55	55	55	55
X3.2	Pearson Correlation	.435**	1	.725**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	55	55	55	55
X3.3	Pearson Correlation	.371**	.725**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000
	N	55	55	55	55
Sosial Budaya	Pearson Correlation	.727**	.868**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Infrastruktur teknologi
Z.1	Pearson Correlation	1	.761**	.180	.506**	.490**	.456**	.449**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.189	.000	.000	.000	.001	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55
Z.2	Pearson Correlation	.761**	1	.191	.257	.409**	.335*	.365**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000		.162	.058	.002	.012	.006	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55
Z.3	Pearson Correlation	.180	.191	1	.371**	.466**	.508**	.433**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.189	.162		.005	.000	.000	.001	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55
Z.4	Pearson Correlation	.506**	.257	.371**	1	.559**	.594**	.466**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.058	.005		.000	.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55
Z.5	Pearson Correlation	.490**	.409**	.466**	.559**	1	.429**	.393**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000		.001	.003	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55
Z.6	Pearson Correlation	.456**	.335*	.508**	.594**	.429**	1	.702**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000	.000	.001		.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55
Z.7	Pearson Correlation	.449**	.365**	.433**	.466**	.393**	.702**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.001	.000	.003	.000		.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55
Infrastruktur teknologi	Pearson Correlation	.769**	.665**	.611**	.756**	.745**	.782**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Digitalisasi
Y.1	Pearson Correlation	1	.866**	.740**	.325*	.516**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.015	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y.2	Pearson Correlation	.866**	1	.710**	.230	.495**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.091	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y.3	Pearson Correlation	.740**	.710**	1	.523**	.502**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y.4	Pearson Correlation	.325*	.230	.523**	1	.578**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.015	.091	.000		.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y.5	Pearson Correlation	.516**	.495**	.502**	.578**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55	55	55
Digitalisasi	Pearson Correlation	.865**	.830**	.885**	.657**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	5

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69328877
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.073
	Negative	-.091
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

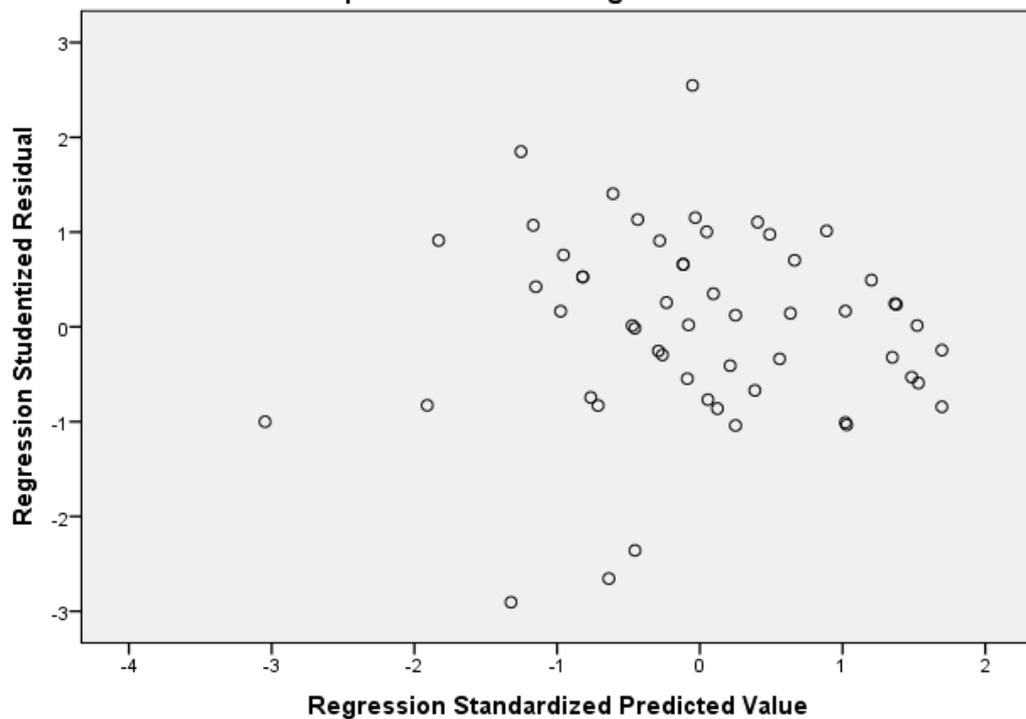
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Informasi	.513	1.949
	SDM	.682	1.465
	Sosial Budaya	.597	1.675

a. Dependent Variable: Digitalisasi

Scatterplot

Dependent Variable: Digitalisasi



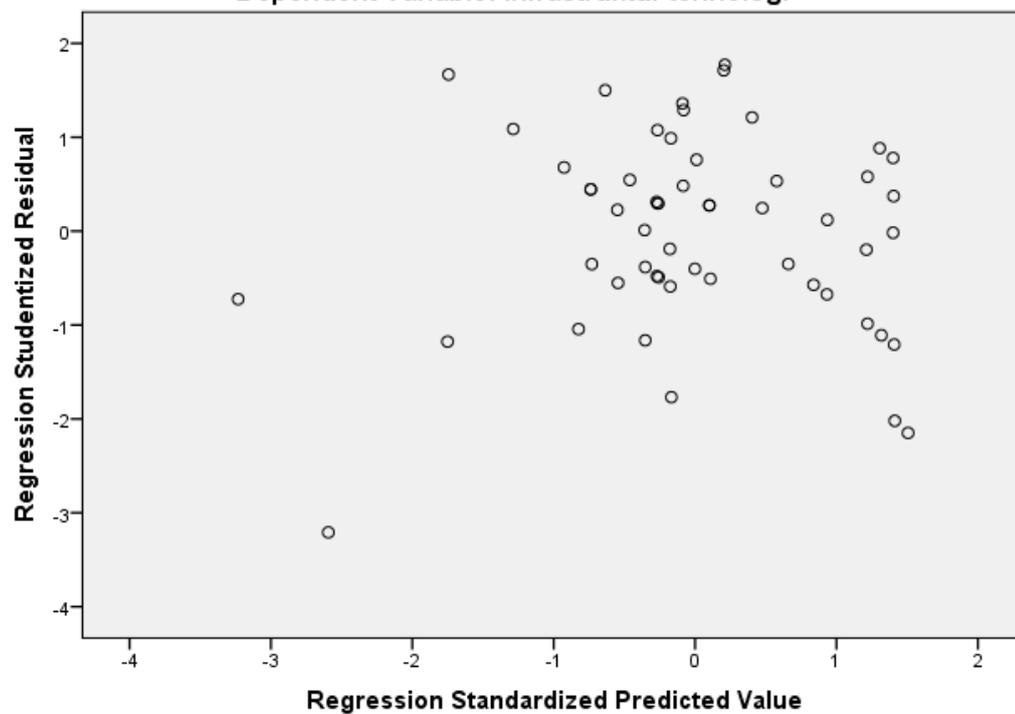
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Informasi	.513	1.949
	SDM	.682	1.465
	Sosial Budaya	.597	1.675

a. Dependent Variable: Infrastruktur teknologi

Scatterplot

Dependent Variable: Infrastruktur teknologi

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.54569652
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.041
	Negative	-.100
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

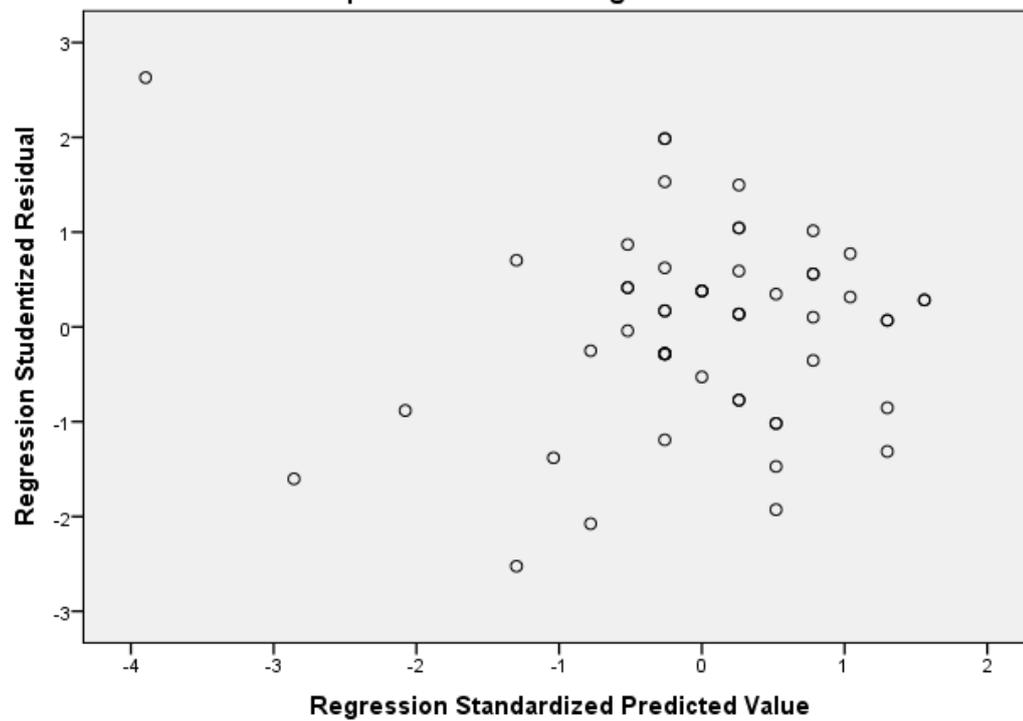
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Infrastruktur teknologi	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Digitalisasi

Scatterplot

Dependent Variable: Digitalisasi



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20438231
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.067
	Negative	-.109
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.156 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

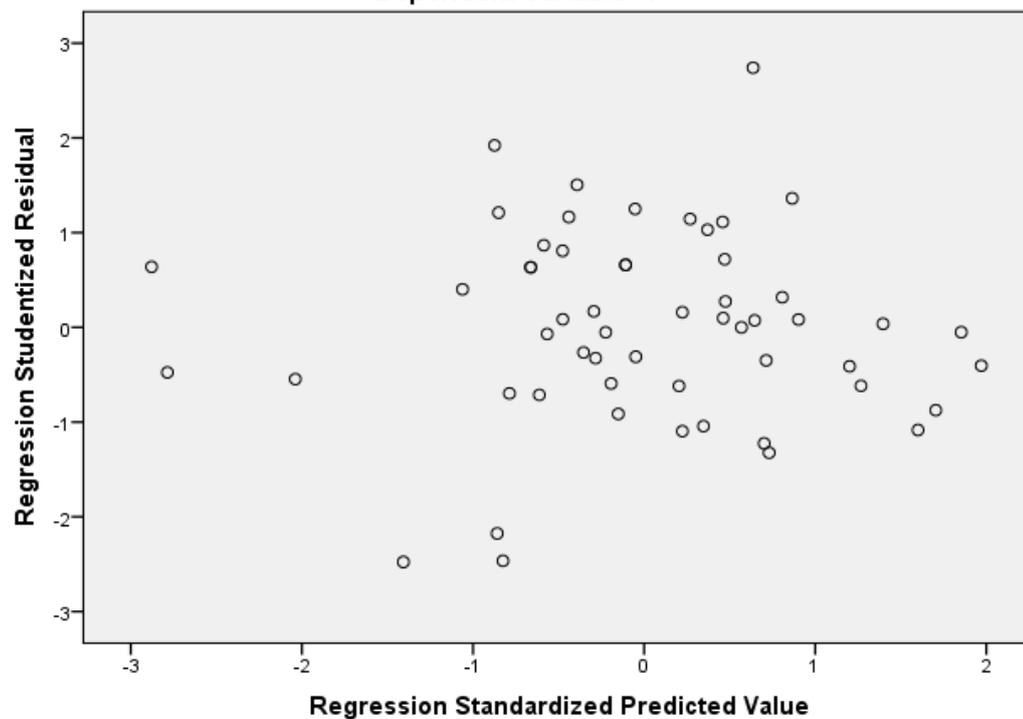
c. Lilliefors Significance Correction.

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1.Z	.193	5.189
	X2.Z	.287	3.486
	X3.Z	.272	3.671

a. Dependent Variable: Y

Scatterplot
Dependent Variable: Y

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	47.12306074
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.051
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Hipotesis 1 2 3

$$Z = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 ^a	.563	.537	2.620

a. Predictors: (Constant), Sosial Budaya, SDM, Informasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.536	2.921		2.238	.030
	Informasi	1.342	.281	.617	4.769	.000
	SDM	.272	.145	.211	1.879	.066
	Sosial Budaya	-.011	.245	-.005	-.046	.964

a. Dependent Variable: Infrastruktur teknologi

Hipotesis 4 5 6

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 ^a	.686	.668	1.742

a. Predictors: (Constant), Sosial Budaya, SDM, Informasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.860	1.943		.443	.660
	Informasi	.529	.187	.310	2.827	.007
	SDM	.435	.096	.428	4.507	.000
	Sosial Budaya	.412	.163	.257	2.531	.014

a. Dependent Variable: Digitalisasi

Hipotesis 7

$$Y = bZ + e$$

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.684 ^a	.468	.458	2.225

a. Predictors: (Constant), Infrastruktur teknologi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.576	2.301		2.423	.019
	Infrastruktur teknologi	.538	.079	.684	6.832	.000

a. Dependent Variable: Digitalisasi

Hipotesis 8 9 10

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.049	30.523		-.034	.973
	X1.Z	.636	.175	.376	3.645	.001
	X2.Z	.462	.089	.439	5.199	.000
	X3.Z	.328	.149	.190	2.195	.033

a. Dependent Variable: Y