Pengaruh Teknologi Informasi, Kompetensi SDM dan Penggunaan Aplikasi Erasmart melalui Desa dan Kelurahan (Lesehan) terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat)

Arie Wahyudi[1], Ahmad Yamin[2]
[1,2]Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia
E-mail: ariewahyudi82@gmail.com, ahmad.yamin@uts.ac.id.id

Article Info
Article History
Received: 2025-03-11
Revised: 2025-04-27
Published: 2025-05-02

Keywords:
Information Technology; HR Competencies; Erasmart Application; Public Satisfaction; Public Services.

Abstract
This study aims to analyze the effect of information technology, HR competencies, and the use of Erasmart applications on community satisfaction in Telaga Bertong Village, Taliwang District, West Sumbawa Regency. This research uses a quantitative approach with descriptive methods and data analysis techniques using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). The sample in this study consisted of people who had used Erasmart application-based administrative services in Telaga Bertong Village, totaling 159 respondents and selected through the total sampling technique. The results showed that information technology, HR competence, and the use of Erasmart applications have a positive and significant influence on community satisfaction. The implementation of information technology in public services increases efficiency and transparency, while high HR competencies contribute to better service quality. In addition, the Erasmart application provides easy access to administrative services digitally, thus speeding up the process and increasing community satisfaction. Thus, this study concludes that the digitization of public services, increasing the competence of the apparatus, and optimizing technology-based applications are the main factors in increasing public satisfaction. The implication of this research is the need to strengthen technological infrastructure, increase human resource capacity through training, and socialization to the community to encourage optimal use of digital-based services.

Artikel Info
Sejarah Artikel
Diterima: 2025-03-11
Direvisi: 2025-04-27
Dipublikasi: 2025-05-02

Kata kunci:
Teknologi Informasi; Kompetensi SDM; Aplikasi Erasmart; Kepuasan Masyarakat; Layanan Publik.

Abstrak
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi, kompetensi SDM, dan penggunaan aplikasi Erasmart terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Sampel dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat yang telah menggunakan layanan administrasi berbasis aplikasi Erasmart di Kelurahan Telaga Bertong yang berjumlah 159 responden dan dipilih melalu teknik total sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi, kompetensi SDM, dan penggunaan aplikasi Erasmart memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Implementasi teknologi informasi dalam layanan publik meningkatkan efisiensi dan transparansi, sementara kompetensi SDM yang tinggi berkontribusi pada kualitas layanan yang lebih baik. Selain itu, aplikasi Erasmart memberikan kemudahan akses layanan administratif secara digital, sehingga mempercepat proses dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi layanan publik, peningkatan kompetensi aparatur, serta optimalisasi aplikasi berbasis teknologi merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, serta sosialisasi kepada masyarakat untuk mendorong penggunaan layanan berbasis digital secara optimal.

I. PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi saat ini, masalah pendudukan dan pencatatan sipil di Indonesia merupakan isu kompleks yang melibatkan berbagai tingkatan pemerintahan, termasuk desa, kelurahan, kecamatan, dan dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Dukcapil). Menurut Sukma (2023), ketidakselarasan antara instansi-instansi ini sering kali menyebabkan ketidakakuratan data kependudukan, yang berdampak pada perencanaan pembangunan dan pelayanan publik. Fenomena ini semakin diperparah oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pencatatan sipil serta rendahnya

kesadaran akan hak-hak mereka sebagai warga negara. Di tingkat desa dan kelurahan, sering kali terjadi tumpang tindih dalam tanggung jawab dan fungsi pencatatan sipil. Banyak petugas di tingkat lokal yang tidak memiliki pengetahuan mendalam tentang prosedur pencatatan dan regulasi yang berlaku. Hal ini mengakibatkan pencatatan yang tidak konsisten, seperti keterlambatan dalam pengajuan akta kelahiran atau kematian, serta kurangnya data yang akurat mengenai jumlah penduduk (Kusuma & Indrayani, 2023). Misalnya, dalam banyak kasus, anak-anak yang lahir di daerah terpencil sering kali tidak terdaftar secara resmi, sehingga mereka kehilangan akses ke layanan dasar, seperti pendidikan dan kesehatan. Situasi ini menciptakan apa yang disebut sebagai "generasi tanpa identitas," yang berpotensi memperburuk kemiskinan dan ketidakadilan sosial.

Menurut Miskan dkk. (2024), permasalahan yang sama juga terlihat pada tingkat kecamatan yang berfungsi sebagai penghubung antara desa dan dinas Dukcapil, sering kali terdapat kendala dalam komunikasi dan koordinasi. Data yang dikumpulkan di tingkat desa sering kali tidak dikirimkan dengan tepat waktu atau tidak lengkap, sehingga menyebabkan ketidakakuratan dalam database Dukcapil. Selain itu, adanya perbedaan kebijakan dan prosedur antara kecamatan satu dengan yang lain membuat sistem pencatatan sipil menjadi tidak seragam. Hal ini semakin menyulitkan upaya pemerintah dalam melakukan verifikasi data dan perencanaan yang berbasis data. Dinas Dukcapil, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pencatatan sipil, juga menghadapi tantangan tersendiri. Sumber daya manusia yang terbatas dan kurangnya pelatihan bagi petugas sering kali menghambat kemampuan mereka dalam mengelola data dengan efisien. Banyak petugas Dukcapil yang tidak familiar dengan teknologi informasi terbaru, sehingga proses pencatatan dan pengolahan data menjadi lambat dan rentan terhadap kesalahan (Gumanti, 2023). Di samping itu, keterbatasan anggaran dan infrastruktur di daerah juga menjadi penghalang bagi implementasi sistem pencatatan yang lebih modern dan terintegrasi.

Salah satu dampak paling signifikan dari permasalahan ini adalah ketidakmampuan pemerintah dalam merencanakan dan melak-sanakan program pembangunan yang berbasis data. Data yang tidak akurat mengakibatkan salah penanganan dalam distribusi bantuan sosial, pengembangan infrastruktur, dan layanan publik lainnya (Wulandari dkk., 2022). Misalnya, dalam situasi darurat seperti bencana alam, ketidakakuratan data penduduk dapat menghambat upaya evakuasi dan distribusi bantuan, yang mengakibatkan kerugian yang lebih besar bagi masyarakat yang terdampak. Pentingnya pencatatan sipil yang akurat juga tidak bisa diabaikan dalam konteks pemilihan umum. Data yang tidak valid dapat menyebabkan masalah dalam proses pemungutan suara, seperti pemilih ganda atau individu yang tidak terdaftar. Hal ini berpotensi merusak integritas pemilu dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem demokrasi (Syifa dkk., 2024). Dalam hal ini, keselarasan antara desa, kelurahan, kecamatan, dan Dukcapil menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk berpartisipasi dalam proses demokrasi.

Menurut Fadhillah dkk. (2024), penting untuk mengidentifikasi solusi yang dapat meningkatkan efektivitas pencatatan sipil di Indonesia. Salah satu pendekatan yang dapat dipertimbangkan adalah pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi petugas di semua tingkatan pemerintahan. Dengan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai regulasi dan prosedur pencatatan, diharapkan akan terjadi peningkatan kualitas data yang dihasilkan. Selain itu, pengembangan sistem informasi yang terintegrasi antara desa, kecamatan, dan Dukcapil dapat membantu dalam mempercepat proses pencatatan dan memini-malisir kesalahan. Menurut Izhari dkk. (2024), kampanye kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pencatatan sipil juga sangat diperlukan. Program edukasi yang menjelaskan manfaat memiliki dokumen resmi, seperti akta kelahiran dan KTP, dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam melakukan pencatatan. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat, diharapkan akan terjadi peningkatan jumlah penduduk yang terdaftar secara resmi, yang pada gilirannya akan memperbaiki kualitas data kependudukan secara keseluruhan. Hanya dengan sinergi antara semua aktor terkait, baik di tingkat lokal maupun nasional, kita dapat mencapai sistem pencatatan yang akurat dan efektif. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan pelayanan publik, tetapi juga mendukung pembangunan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan di Indonesia.

Pemerintah telah berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik melalui digitalisasi, yang mencakup pengembangan aplikasi untuk mempermudah pengurusan administrasi kependudukan. Menurut Widoretno dkk. (2024), proses ini

bertujuan untuk mengurangi birokrasi, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan akurasi data kependudukan, yang merupakan fondasi penting bagi pembangunan sosial dan ekonomi. Sebelum adanya teknologi informasi, pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sering kali dilakukan secara manual, yang menyebabkan antrian panjang dan proses yang memakan waktu. Masyarakat harus datang ke kantor layanan publik, mengisi formulir, dan menunggu pengesahan dokumen, yang sering kali tidak efisien (Azizah dkk., 2022). Dengan adanya aplikasi pengurusan administrasi yang berbasis teknologi, masyarakat kini dapat melakukan pengajuan dokumen seperti akta kelahiran, KTP, dan surat kematian secara daring. Meskipun demikian, adopsi aplikasi ini tidak merata di seluruh lapisan masyarakat, dan beberapa tantangan masih harus diatasi untuk memastikan bahwa semua warga negara dapat memanfaatkan layanan ini dengan optimal.

Menurut Marlina dan Frinaldi (2023), salah satu tantangan utama yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi layanan administrasi kependudukan adalah literasi digital. Masyarakat yang memiliki keterampilan digital tinggi lebih cenderung mengakses dan menggunakan aplikasi layanan online, sementara mereka yang kurang terampil sering kali merasa kesulitan. Hal ini menciptakan kesenjangan yang signifikan dalam penggunaan teknologi, di mana masyarakat di daerah perkotaan, yang lebih terpapar pada teknologi, memiliki akses yang lebih baik dibandingkan dengan mereka yang tinggal di daerah pedesaan atau terpencil. Selain literasi digital, faktor infrastruktur juga memainkan peran penting dalam pengaruh teknologi informasi terhadap pengurusan administrasi kependudukan (Hartawan & Juniartini, 2024). Ketersediaan jaringan internet yang stabil dan perangkat yang memadai menjadi syarat utama untuk mengakses aplikasi layanan online. Di banyak daerah, terutama di wilayah terpencil, akses terhadap internet masih sangat terbatas, sehingga masyarakat kesulitan untuk memanfaatkan aplikasi yang ada. Penelitian menunjukkan bahwa daerah dengan infrastruktur yang baik cenderung lebih sukses dalam mengadopsi teknologi informasi dalam layanan publik, sementara daerah yang kurang terlayani menghadapi tantangan yang lebih besar.

Keberhasilan aplikasi layanan administrasi juga sangat bergantung pada pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi petugas di instansi pemerintah. Petugas yang terlatih dalam menggunakan teknologi informasi akan lebih mampu memberikan dukungan kepada masyarakat dalam mengakses layanan online (El-Haq, 2022). Oleh karena itu, program pelatihan yang terencana dan berkelanjutan untuk petugas layanan publik sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat beradaptasi dengan perubahan yang dibawa oleh digitalisasi. Menurut Saragih dan Aisyah (2022), pengaruh teknologi informasi terhadap pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tidak hanya menciptakan kemudahan akses bagi masyarakat, tetapi juga memfasilitasi pengelolaan data yang lebih akurat dan terintegrasi. Dengan data yang lebih baik, pemerintah dapat merencanakan dan melaksanakan program pembangunan yang lebih efektif. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, tantangan-tantangan yang ada harus diatasi dengan pendekatan yang komprehensif. Hanya dengan memahami dan mengatasi berbagai faktor ini, pemerintah dapat memaksimalkan manfaat dari teknologi informasi, sehingga layanan publik menjadi lebih responsif dan inklusif bagi seluruh masyarakat. Transformasi ini tidak hanya akan meningkatkan pelayanan publik, tetapi juga mendukung pembangunan yang berkelanjutan di Indonesia.

Selain literasi digital dan pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam menggunakan aplikasi pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil mencerminkan pentingnya peran petugas pemerintah dalam mengelola dan menyampaikan layanan publik secara efektif (Maradi & Rizqi, 2023). Namun, keberhasilan implementasi aplikasi ini sangat bergantung pada kompetensi SDM yang mengoperasikan dan mendukung penggunaan teknologi ini di lapangan (Baharrudin dkk., 2021). Kompetensi SDM yang memadai mencakup pemahaman yang baik tentang teknologi informasi, keterampilan dalam menggunakan perangkat lunak, serta kemampuan untuk berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penelitian Suryani dkk. (2021) menunjukkan bahwa petugas yang terlatih dan memiliki pengetahuan yang cukup tentang aplikasi layanan online cenderung lebih efisien dalam menangani pengajuan dokumen. Mereka dapat membantu masyarakat dalam mengisi formulir, mengatasi masalah teknis, dan memberikan informasi yang tepat tentang prosedur yang harus diikuti. Sebaliknya, petugas yang kurang terampil sering kali mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, yang dapat menyebabkan keterlambatan dan kebingungan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi dalam meningkatkan kompetensi SDM adalah kurangnya pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan. Meskipun beberapa pemerintah daerah telah melaksanakan program pelatihan, masih banyak petugas yang tidak mendapatkan akses yang memadai untuk meningkatkan keterampilan mereka. Menurut Dahlbom dkk. (2020), hal ini berpotensi menciptakan kesenjangan dalam kualitas layanan yang diberikan, di mana masyarakat di daerah dengan pelatihan yang lebih baik dapat menikmati layanan yang lebih cepat dan efisien dibanding-kan dengan daerah yang kurang mendapatkan perhatian dalam hal pengembangan SDM (Otoo, 2019). Di samping aspek pelatihan, motivasi dan sikap petugas juga berperan penting dalam penggunaan aplikasi pengurusan administrasi. Petugas yang memiliki motivasi tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat cenderung lebih proaktif dalam mempelajari dan mengadopsi teknologi baru (Agustina dan Krisnanigsih, 2023). Mereka akan lebih bersedia untuk menghadapi tantangan dan mencari solusi ketika dihadapkan pada masalah teknis yang mungkin muncul. Sebaliknya, petugas yang kurang termotivasi dapat menun-jukkan sikap apatis, yang berdampak negatif pada kualitas layanan yang mereka berikan.

Menurut Chowdhury dkk. (2023), penting bagi pemerintah untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan kompetensi SDM. Insentif, penghargaan, dan pengakuan atas kinerja yang baik dapat menjadi pendorong bagi petugas untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam hal pengembangan program pelatihan yang terstandarisasi juga sangat diperlukan untuk memastikan bahwa semua petugas memiliki akses yang sama terhadap sumber daya dan pelatihan. Secara keseluruhan, pengaruh kompetensi SDM terhadap penggunaan aplikasi pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sangat signifikan (Kareem & Hussein, 2019). Meningkatkan kompetensi petugas tidak hanya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, tetapi juga akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi negara. Dengan demikian, investasi dalam pengembangan SDM harus menjadi prioritas bagi pemerintah dalam upaya untuk menciptakan layanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hadirnya aplikasi Erasmart melalui Desa dan Kelurahan (Lesehan) menyoroti tantangan yang signifikan dalam implementasi teknologi informasi untuk pelayanan publik di Kantor Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Aplikasi Erasmart dirancang untuk mempermudah proses administrasi kependudukan dengan meng-hubungkan kelurahan langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Dengan aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi datang ke Dukcapil untuk mengurus dokumen, melainkan dapat melakukan semua pengajuan di tingkat desa atau kelurahan. Hal ini diharapkan dapat mempercepat proses pengurusan yang sebelumnya memakan waktu 3-4 hari, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efisien. Namun, meskipun aplikasi Erasmart memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan, implementasinya di Kelurahan Telaga Bertong menghadapi sejumlah kendala. Salah satu masalah utama adalah tingkat literasi digital, baik di kalangan masyarakat maupun petugas kelurahan (Sapitry dan Pitri, 2023). Banyak petugas yang belum memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menggunakan aplikasi ini, sehingga mereka kesulitan dalam mengoperasikan sistem dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Infrastruktur teknologi informasi di Kelurahan Telaga Bertong juga menjadi faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Erasmart. Ketersediaan jaringan internet yang tidak stabil di daerah ini mengakibatkan aksesibilitas aplikasi menjadi terbatas. Di banyak lokasi, masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses internet, yang mengakibatkan mereka terpaksa kembali menggunakan cara konvensional untuk mengurus administrasi kependudukan. Hal ini berpotensi menciptakan kesenjangan dalam layanan, di mana hanya mereka yang memiliki akses teknologi yang dapat memanfaatkan aplikasi secara maksimal. Kompetensi SDM di kantor kelurahan juga menjadi faktor penting dalam pengaruh penggunaan aplikasi ini. Tanpa pengetahuan yang cukup, mereka kesulitan dalam menangani pengajuan dokumen dan mengatasi masalah teknis yang mungkin muncul, yang pada akhirnya berimbas pada kualitas layanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang ada dan beberapa penelitian sebelumnya yang telah diuraikan, peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul " Pengaruh Teknologi

Informasi, Kompetensi SDM Dan Penggunaan Aplikasi Erasmart Melalui Desa Dan Kelurahan (Lesehan) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat (KSB)" Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Erasmart sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, diharapkan digitalisasi layanan publik dapat terimplementasi secara optimal, memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat di Kelurahan Telaga Bertong.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk memperoleh data yang dapat diukur secara statistik. Analisis data menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS), yang memungkinkan pengujian hipotesis dan pemodelan hubungan antara variabel. Variabel independen dalam penelitian ini mencakup teknologi informasi (X1), kompetensi SDM (X2), dan penggunaan aplikasi Erasmart (X3), sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan masyarakat (Y). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel (Sugiyono, 2020).

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat, selama periode Februari hingga Juni 2025. Tahapan penelitian mencakup penyusunan kerangka teori, pengembangan instrumen, serta pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis. Pengumpulan data dilakukan melalui survei di lokasi penelitian selama satu bulan, diikuti dengan analisis data selama satu bulan berikutnya. Penentuan lokasi penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan aplikasi Erasmart dalam meningkatkan pelayanan publik di wilayah desa dan kelurahan.

Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat yang telah menggunakan layanan Erasmart di Kelurahan Telaga Bertong, dengan jumlah total 159 orang. Penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode total sampling, di mana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel (Leedy, 2015; Abdullah dkk., 2022). Setiap variabel dijelaskan secara operasional untuk memastikan konsistensi pengukuran (Iskandar, 2020), dan didefinisikan melalui indikator yang dirujuk dari berbagai sumber terpercaya seperti Truban (2021), Dessler (2015), Anderson (2016), serta Kemenpanrb (2014).

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner berbasis skala Likert dengan empat tingkat penilaian, dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju" (Sari, 2022). Instrumen ini terdiri dari 31 pernyataan yang mencerminkan indikator dari variabel teknologi informasi, kompetensi SDM, penggunaan aplikasi Erasmart, dan kepuasan masyarakat. Kuesioner ini disusun secara sistematis dan telah dirancang untuk menggali persepsi responden terhadap kualitas layanan publik berbasis digital yang diterapkan oleh pemerintahan desa dan kelurahan, dengan tujuan menghasilkan data yang objektif dan dapat diolah secara kuantitatif (Creswell, 2014; Leedy, 2015).

Analisis data dilakukan melalui SEM-PLS dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 3.2.9 (Latan & Noonan, 2017). Validitas dan reliabilitas model diuji melalui outer model, termasuk uji convergent validity, discriminant validity, dan composite reliability (Hair et al., 2022; Garson, 2016). Evaluasi terhadap inner model dilakukan dengan menguji nilai R-square, F-square, dan Goodness of Fit (Ghozali, 2021). Uji hipotesis menggunakan metode bootstrapping untuk mengukur signifikansi hubungan antarvariabel, dengan interpretasi nilai t berdasarkan tingkat signifikansi 10%, 5%, dan 1% (Hair et al., 2022). Pendekatan analisis ini dipilih untuk menjamin akurasi dan validitas temuan dalam menjelaskan pengaruh teknologi dan kompetensi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik digital.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti prosedur analisis yang disediakan oleh aplikasi SmartPLS. Proses dimulai dengan membuat diagram jalur yang menggambarkan hubungan antar variabel penelitian. Diagram ini berfungsi sebagai representasi visual dari model konseptual yang telah dirancang sebelumnya, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami interaksi antar variabel. Setelah diagram jalur selesai, langkah berikutnya adalah mengevaluasi outer model, yang bertujuan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai.

1. Model Pengkuran (*Outer Model*)

Outer model dalam analisis *Structural Equation Modeling Partial Least Squares* (SEM-PLS) merupakan langkah pertama yang krusial dalam proses analisis. Fokus utama dari tahap ini adalah untuk menilai hubungan antara konstruk atau variabel laten dengan indikator yang dapat diukur.

a) Uji Convergent Validity

Selama proses penentuan validitas konvergen, hubungan antara skor item atau komponen dengan skor konstruk dipertimbangkan. Hasil validitas yang dapat diterima ditunjukkan dengan nilai AVE (Average Variance Extracted) yang lebih dari 0,5. Oleh karena itu, pengukuran harus dapat memenuhi prasyarat validitas konvergen. Adapun informasi tambahan disajikan dalam tabel yang disajikan di bawah ini:

Tabel 1. Output Nilai AVE

Variabel Konstruk	*AVE*
Teknologi Informasi (X1)	0.508
Kompetensi SDM (X2)	0.619
Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3)	0.602
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.588

Sumber: data diolah, 2025

Hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 1 memperlihatkan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk, meliputi teknologi informasi, kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan aplikasi Erasmart, serta tingkat kepuasan masyarakat, seluruhnya berada di atas angka 0,50. Temuan ini mengindikasikan bahwa seluruh variabel konstruk yang digunakan dalam model penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas yang ditetapkan.

b) Uji Discriminant Validity

Salah satu metode untuk menguji validitas diskriminan adalah dengan *Fornell-Larcker Criterion*. Berikut hasil uji *Fornell-Larcker Criterion* dalam penelitian ini:

Tabel 2. Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion

	Y	X2	X3	X1
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.767			
Kompetensi SDM (X2)	0.426	0.787		
Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3)	0.216	0.551	0.776	
Teknologi Informasi (X1)	0.289	0.596	0.532	0.713

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 2, nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0.767, lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan variabel lain seperti Kompetensi SDM (X2) sebesar 0.426, Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3) sebesar 0.216, dan Teknologi Informasi (X1) sebesar 0.289, yang menunjukkan validitas diskriminan yang baik. Variabel Kompetensi SDM (X2) juga menunjukkan validitas yang baik dengan nilai AVE sebesar 0.787, lebih tinggi dari korelasinya dengan Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3) (0.551), Teknologi Informasi (X1) (0.596), dan Kepuasan Masyarakat (Y) (0.426). Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3) memiliki nilai AVE 0.776, lebih tinggi dibandingkan dengan Teknologi Informasi (X1) (0.532), Kompetensi SDM (X2) (0.551), dan Kepuasan Masyarakat (Y) (0.216). Terakhir, Teknologi Informasi (X1) memiliki nilai AVE 0.713, yang juga lebih besar dibandingkan dengan variabel lain. Hasil uji validitas diskriminan ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian memiliki validitas yang baik, sehingga konstruk yang diteliti dapat dibedakan secara empiris.

c) Uji Composite Reliability

Dengan memenuhi ambang batas yang ditetapkan untuk *Composite Reliability dan Cronbach's Alpha*, peneliti dapat meyakinkan bahwa data yang diperoleh memiliki konsistensi internal yang kuat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kredibilitas penelitian, tetapi juga memberikan dasar yang solid untuk analisis lebih lanjut. Untuk lebih jelasnya dapat di amati pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Konstruk	*Composite Reliablity*	*Cronbach's Alpha*
Teknologi Informasi (X1)	0.835	0.835
Kompetensi SDM (X2)	0.915	0.889
Penggunaan Aplikasi Erasmart	0.881	0.863

(X3)		
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.952	0.948

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan hasil yang ditampilkan dalam Tabel 3, semua variabel menunjukkan nilai Composite Reliability di atas 0.70, dengan variabel Teknologi Informasi (X1) sebesar 0.835, Kompetensi SDM (X2) sebesar 0.915, Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3) sebesar 0.881, dan Kepuasan Masyarakat (Y) mencapai 0.952, yang menandakan konsistensi yang sangat tinggi. Hasil uji Cronbach's Alpha juga mendukung temuan ini, dengan nilai yang semuanya melebihi batas minimum 0.70, Teknologi Informasi (X1) 0.835, Kompetensi SDM (X2) 0.889, Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3) 0.863, dan Kepuasan Masyarakat (Y) 0.948. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas dan konsistensi internal yang tinggi, sehingga dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

2. Model Struktural (*Inner Model*)

Menurut Hair et al. (2022), model internal berfungsi untuk menggambarkan hubungan dan interaksi antara variabel laten dalam suatu sistem. Model ini tidak hanya menunjukkan bagaimana variabel-variabel tersebut saling terkait, tetapi juga mengidentifikasi dampak masing-masing variabel terhadap variabel lain di dalam kerangka model.

a) Uji *R-Square* (R^2)

R-Square memberikan informasi penting mengenai seberapa baik model yang dibangun mampu menjelaskan variasi dalam data. Semakin tinggi nilai R-Square, semakin besar proporsi variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Berdasarkan analisis yang dilakukan, nilai R-Square dapat dilihat pada Tabel 4 berikut, yang menunjukkan seberapa signifikan hubungan antara variabel-variabel tersebut dalam konteks penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Pengujian R-Square

	R-square	Adjusted R-square
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.685	0.691

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan pada hasil analisis yang Berdasarkan hasil yang ditampilkan dalam Tabel 4, nilai R-Square untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 0.685. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 68.5% variasi dalam Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang diteliti, yaitu Teknologi Informasi, Kompetensi SDM, dan Penggunaan Aplikasi Erasmart. Sementara itu, sisanya sebesar 31.5% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Selain itu, nilai Adjusted R-Square yang diperoleh adalah sebesar 0.691. Adjusted R-Square merupakan versi yang telah dikoreksi dari R-Square untuk menghindari bias akibat penambahan variabel independen yang tidak berkontribusi secara signifikan terhadap model. Dalam penelitian ini, nilai Adjusted R-Square yang lebih tinggi dari R-Square menunjukkan bahwa model yang digunakan cukup baik dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen tanpa adanya indikasi overfitting.

b) Uji *F-Square* (F^2)

Ada tiga kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi nilai F-square, diantaranya nilai 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh besar (Garson, 2016). Adapun nilai F-square dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji F-Square

Konstruk Variabel	*F-Square*	Kategori
Teknologi Informasi (X1)	0.389	Besar
Kompetensi SDM (X2)	0.449	Besar
Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3)	0.463	Besar

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis, variabel Teknologi Informasi (X1) memiliki nilai F-Square sebesar 0.389, menunjukkan pengaruh besar terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), yang berarti teknologi

informasi berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan melalui layanan yang disediakan. Variabel Kompetensi SDM (X2) juga menunjukkan nilai F-Square sebesar 0.449, mengindikasikan bahwa kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola layanan publik, termasuk aplikasi Erasmart, memberikan dampak substansial terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, variabel Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3) mencatat nilai F-Square tertinggi, yaitu 0.463, menandakan bahwa penggunaan aplikasi ini paling kuat mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan meningkatkan efisiensi pelayanan di tingkat desa. Secara keseluruhan, ketiga variabel independen menunjukkan pengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat, membuktikan bahwa penerapan teknologi informasi, kompetensi SDM, dan penggunaan aplikasi digital secara bersama-sama dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

c) Uji Goodness of Fit (GoF)

Tujuan dari model Goodness of Fit (GoF) adalah untuk menilai sejauh mana model penelitian sesuai dengan data yang diamati, serta kelayakan model dalam merepresentasikan hubungan antar variabel. Evaluasi GoF sangat penting karena memberikan gambaran tentang efektivitas model dalam menjelaskan fenomena yang diteliti. Nilai GoF dikategorikan menjadi tiga tingkatan: nilai 0,1 menunjukkan tingkat kesesuaian yang rendah, nilai 0,25 menunjukkan kesesuaian yang sedang, dan nilai 0,38 menunjukkan kesesuaian yang tinggi (Ghozali, 2021).). Klasifikasi ini membantu peneliti dalam menentukan apakah model yang digunakan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut. Dengan memahami tingkat kesesuaian model, peneliti dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan akurasi dan relevansi hasil penelitian. Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai nilai GoF dan implikasinya dalam penelitian ini:

Tabel 6. Hasil Uji GoF

Variabel Konstruk	Nilai *Communality*	*R-Square*
Teknologi Informasi (X1)	0.248	-
Kompetensi SDM (X2)	0.320	-
Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3)	0.335	-
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.269	0.685

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan hasil pada tabel 6 di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai Communality sebesar 0,293 dan terlihat rata-rata nilai R-square sebesar 0,685 sehingga nilai GoF adalah:

$GoF = \sqrt{R^2 \text{x Communality}}$

$GoF = \sqrt{0{,}685 \text{ x } 0{,}293}$

$GoF = \sqrt{0{,}200705}$

GoF= 0,447

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai *Goodness of Fit* (GoF) dalam penelitian ini mencapai 0,447, yang menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian dan kelayakan model penelitian ini termasuk dalam kategori tinggi. Nilai ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan mampu merepresentasikan hubungan antar variabel dengan baik, sehingga dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut. Kesesuaian model yang tinggi tidak hanya menambah kredibilitas penelitian, tetapi juga memberikan keyakinan bahwa hasil yang diperoleh dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang informasional dan strategis.

d) Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Tujuan utama dari pengujian hipotesis adalah untuk mengevaluasi kebenaran proposisi yang diajukan dalam penelitian, dengan menggunakan statistik-t dan nilai-p sebagai alat pengujian. Jika t-statistik lebih besar dari 1,64 dan nilai-p kurang dari 0,05, hipotesis nol dapat ditolak, menandakan adanya hubungan signifikan antara variabel yang diteliti. Sebaliknya, jika t-statistik kurang dari 1,64 atau nilai-p lebih besar dari 0,05, hipotesis nol tidak dapat ditolak, menunjukkan tidak adanya bukti yang cukup untuk mendukung hubungan tersebut (Ghozali, 2021). Oleh karena itu, pengujian hipotesis sangat penting untuk menentukan signifikansi hubungan

antar variabel, dan hasil analisis ini memberikan gambaran jelas mengenai penerimaan atau penolakan hipotesis berdasarkan kriteria statistik yang telah ditetapkan.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Pengaruh Antar Variabel	Original Sampel	T-Statistik	P-Values
Teknologi Informasi (X1) -> Kepuasan Masyarakat (Y)	0.134	1.731	0.042
Kompetensi SDM (X2) -> Kepuasan Masyarakat (Y)	0.539	6.658	0.000
Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3) -> Kepuasan Masyarakat (Y)	0.227	2.869	0.002

Sumber: data diolah, 2025

Tabel 7 di atas menunjukkan temuan dari pengujian hipotesis, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) H1: Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat.

   Pengaruh Teknologi Informasi (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan nilai T-Statistik sebesar 1.731 dan P-Values sebesar 0.042. Karena nilai T-Statistik lebih besar dari 1.64 dan P-Values kurang dari 0.05, maka hipotesis pertama (H1) diterima. Artinya, penggunaan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat.

2) H2: Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat.

   Selanjutnya, variabel Kompetensi SDM (X2) memiliki pengaruh paling kuat terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai T-Statistik sebesar 6.658 dan P-Values sebesar 0.000. Karena nilai T-Statistik jauh di atas 1.64 dan P-Values menunjukkan signifikansi tinggi (di bawah 0.05), maka hipotesis kedua (H2) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola pelayanan publik berbasis teknologi, semakin baik pula kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat.

3) H3: Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai kelurahan yang bekerja di Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat.

   Sementara itu, variabel Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan nilai T-Statistik sebesar 2.869 dan P-Values sebesar 0.002. Karena nilai T-Statistics lebih besar dari 1.64 dan P-Values lebih kecil dari 0.05, maka hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini juga diterima. Artinya, penggunaan aplikasi Erasmart secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat, karena aplikasi ini memungkinkan akses layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

   Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan bahwa Pengaruh Teknologi Informasi (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan nilai T-Statistik sebesar 1.731 dan P-Values sebesar 0.042. Karena nilai T-Statistik lebih besar dari 1.64 dan P-Values kurang dari 0.05, maka hipotesis pertama (H1) diterima. Pada paragraf sebelumnya, menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin optimal pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Teknologi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, baik dalam aspek kecepatan, transparansi,

maupun aksesibilitas. Dalam pelayanan publik, penerapan teknologi informasi memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi dengan lebih cepat dan akurat. Misalnya, dengan adanya sistem berbasis teknologi, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi desa secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Selain itu, teknologi informasi juga meningkatkan transparansi, karena masyarakat dapat memantau proses layanan secara real-time dan mendapatkan kepastian terhadap status permohonannya. Hal ini mengurangi potensi ketidakpuasan akibat ketidak-jelasan informasi atau prosedur yang berbelit-belit.

Menurut Rainer dan Turban (2021), penggunaan teknologi informasi juga memungkinkan suatu organisasi untuk memberikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya sistem komunikasi berbasis teknologi, masyarakat dapat menyampai-kan aspirasi, keluhan, atau pertanyaan mereka dengan lebih mudah, serta mendapatkan tanggapan yang lebih cepat dari pihak kelurahan. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik ter-hadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, upaya untuk terus mengembangkan dan juga mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan di Kelurahan Telaga Bertong menjadi langkah strategis yang perlu diperhatikan. Dengan meningkatkan infrastruktur teknologi, melatih aparatur dalam pengelolaan sistem digital, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan layanan berbasis teknologi, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terus meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa penggunaan tekno-logi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Suryanto dkk. (2020) menemukan bahwa Penggunaan AMOS dalam sistem informasi berperan penting dalam menganalisis hubungan antar variabel yang berkaitan dengan peng-gunaan teknologi informasi di lingkungan pendidikan, khususnya oleh para dosen. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi yang efektif dan sesuai kebutuhan dosen dapat meningkatkan kenyamanan serta efisiensi dalam menyelesaikan tugas-tugas akademik dan administratif mereka. Hal ini berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan kerja dosen.

Kepuasan kerja yang tinggi ini kemudian berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja dosen, baik dalam hal pengajaran, penelitian, maupun pengabdian kepada masyarakat. Selain itu, kepuasan kerja juga berpengaruh terhadap kinerja manajerial atau tata kelola institusi secara keseluruhan, karena dosen yang puas cenderung lebih kooperatif, produktif, dan berkontribusi positif dalam pengambilan keputusan serta pelaksanaan kebijakan institusi. Dengan demikian, efek dari kepuasan kerja tidak hanya terasa secara individu, tetapi juga memperkuat keseimbangan antara kinerja personal (dosen) dan kinerja organisasi (manajemen). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Yolanda dan Desyana (2022) juga menunjukkan hasil serupa, di mana pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik berbasis e-government mampu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui layanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses. Dalam penelitian mereka, ditemukan bahwa faktor kecepatan dan kemudahan akses menjadi aspek utama yang mendorong tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital yang diterapkan di berbagai daerah.

2. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan pada paragraf sebelumnya, menunjukkan bahwa Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan ter-hadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Selanjutnya, variabel Kompetensi SDM (X2) memiliki pengaruh paling kuat terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai T-Statistik sebesar 6.658 dan P-Values sebesar 0.000. Karena nilai T-Statistik jauh di atas 1.64 dan P-Values menunjukkan signifikansi tinggi (di bawah 0.05), maka hipotesis

kedua (H2) diterima. Hal ini mencerminkan bahwa semakin tinggi kompetensi SDM yang terlibat dalam pelayanan publik, semakin baik pula kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Kompetensi SDM dalam konteks ini mencakup pemahaman teknologi, keterampilan komunikasi, kemampuan dalam menangani keluhan masyarakat, serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi warga.

Di Kelurahan Telaga Bertong, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat semakin menuntut pelayanan yang cepat, responsif, dan transparan. Petugas kelurahan yang memiliki kompetensi tinggi dalam mengelola administrasi, memberikan informasi yang jelas, serta memahami kebutuhan masyarakat cenderung mendapatkan apresiasi lebih tinggi dari warga. Sebaliknya, ketika SDM yang bertugas kurang kompeten, seperti lambat dalam merespons permintaan atau kurang memahami sistem yang digunakan, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya peningkatan kompetensi aparatur, termasuk melalui pelatihan penggunaan aplikasi pelayanan publik seperti Erasmart. Implementasi sistem berbasis teknologi ini memerlukan tenaga kerja yang terampil agar dapat mengoptimalkan fitur-fitur yang tersedia. Dengan meningkatnya kemampuan SDM dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital dan berinteraksi dengan masyarakat secara profesional, maka kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di kelurahan ini turut mengalami peningkatan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi SDM harus terus menjadi prioritas agar pelayanan publik dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

Menurut Dessler (2015), menjelaskan bahwa kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (skills), pengetahuan (knowledge), dan karakteristik individu (traits) yang secara langsung mempengaruhi kinerja seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kompetensi tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga melibatkan dimensi kognitif dan perilaku yang menentukan sejauh mana seseorang dapat bekerja secara efektif dalam lingkungan profesionalnya. Aparatur yang memiliki keterampilan administratif dan teknis yang memadai mampu menyelesaikan berbagai tugas dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu, pengetahuan yang luas mengenai regulasi, prosedur pelayanan, serta kebijakan daerah memungkinkan mereka untuk memberikan informasi yang benar dan solusi yang tepat bagi masyarakat. Karakteristik individu, seperti sikap proaktif, empati, dan kemampuan berkomunikasi yang baik, juga menjadi faktor penting dalam menciptakan interaksi yang positif antara aparatur dan warga.

Ketika aparatur kelurahan memiliki kompetensi yang tinggi, mereka dapat memahami kebutuhan masyarakat dengan lebih baik, memberikan solusi yang efektif, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Misalnya, seorang aparatur yang memiliki keterampilan teknologi informasi akan lebih mampu mengoperasikan sistem digital pelayanan publik, seperti aplikasi Erasmart, yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan. Hal ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang juga menegaskan bahwa kompetensi SDM berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Kadir (2021) menemukan bahwa kompetensi aparatur pemerintahan daerah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Kompetensi yang mencakup pemahaman regulasi, keterampilan komunikasi, serta penguasaan teknologi administrasi terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses birokrasi, serta meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini mendukung temuan penelitian ini, di mana masyarakat Kelurahan Telaga Bertong merasakan manfaat dari kompetensi aparatur dalam memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif. Selain itu, studi yang

dilakukan oleh Lufitasari dkk. (2023) juga menunjukkan bahwa kompetensi SDM memiliki korelasi yang kuat dengan kepuasan masyarakat dalam sektor pelayanan publik. Dalam penelitian mereka, dijelaskan bahwa aparatur yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik lebih mampu memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi yang tepat. Kompetensi dalam penggunaan teknologi, pengelolaan administrasi, serta interaksi sosial yang baik berkontribusi dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

3. Pengaruh Penggunaan Aplikasi Erasmart Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan pada paragraf sebelumnya, menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Erasmart memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Sementara itu, variabel Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan nilai T-Statistik sebesar 2.869 dan P-Values sebesar 0.002. Karena nilai T-Statistics lebih besar dari 1.64 dan P-Values lebih kecil dari 0.05, maka hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini juga diterima. Artinya, semakin banyak masyarakat menggunakan aplikasi Erasmart, semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Aplikasi ini mungkin menawarkan kemudahan, efisiensi, atau fitur yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Aplikasi ini telah memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan administrasi dan informasi publik secara lebih cepat, efisien, dan transparan. Sebelum penerapan Erasmart, masyarakat kerap menghadapi kendala dalam mengurus berbagai dokumen, seperti antrean panjang di kantor kelurahan, proses birokrasi yang berbelit, serta keterbatasan informasi mengenai prosedur pelayanan. Namun, dengan adanya aplikasi ini, berbagai hambatan tersebut dapat diminimalisir, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan praktis.

Masyarakat Kelurahan Telaga Bertong merasakan manfaat nyata dari aplikasi Erasmart, terutama dalam pengurusan dokumen kependudukan, perizinan usaha, serta akses informasi terkait program pemerintah daerah. Proses yang sebelumnya memerlukan waktu berhari-hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam, karena sistem digitalisasi dalam aplikasi ini memungkinkan integrasi data yang lebih cepat dan akurat. Peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui aplikasi Erasmart juga dapat dikaitkan dengan kemudahan komunikasi antara aparatur kelurahan dan warga. Dengan fitur pengaduan serta konsultasi daring, masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pertanyaan mereka secara langsung melalui aplikasi, dan mendapatkan respons yang lebih cepat dari petugas terkait. Hal ini mencerminkan perbaikan dalam efektivitas pelayanan publik, di mana interaksi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih responsif serta berbasis pada kebutuhan nyata di lapangan.

Menurut Stair dan Reynolds (2019), menyatakan bahwa penerimaan masyarakat terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu perceived usefulness (persepsi manfaat) dan perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan). Aplikasi Erasmart memungkinkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan, perizinan, serta layanan kelurahan lainnya secara lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan metode konvensional. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi mengantre lama di kantor kelurahan, sehingga waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan publik menjadi lebih efisien. Hal ini meningkatkan kepuasan masyarakat karena layanan yang diberikan menjadi lebih responsif dan efektif.

Penggunaan aplikasi Erasmart memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik melalui aplikasi berbasis teknologi dapat meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk., (2024) yang menemukan bahwa

implementasi sistem layanan digital dalam administrasi publik secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam studinya, disebutkan bahwa kemudahan akses layanan melalui aplikasi berbasis teknologi mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses administrasi, yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan. Hal ini relevan dengan aplikasi Erasmart, yang memungkinkan masyarakat Kelurahan Telaga Bertong untuk mengakses berbagai layanan kelurahan tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga lebih efisien dan praktis.

Selain itu, penelitian oleh Gusmeri dan Huseno (2024) juga mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital sangat bergantung pada faktor kecepatan layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta transparansi dalam proses administrasi. Studi ini menegaskan bahwa aplikasi layanan publik yang didukung dengan fitur yang user-friendly dan responsif akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Dalam penelitian ini, aplikasi Erasmart telah memberikan manfaat serupa bagi masyarakat Kelurahan Telaga Bertong dengan menyediakan layanan administratif yang lebih mudah, cepat, dan transparan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Maka, kesimpulan yang dapat diuraikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Teknologi Informasi (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan nilai T-Statistik sebesar 1.731 dan P-Values sebesar 0.042. Karena nilai T-Statistik lebih besar dari 1.64 dan P-Values kurang dari 0.05, maka hipotesis pertama (H1) diterima. penggunaan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Telaga Bertong.
2. Penelitian ini menunjukan bahwa variabel Kompetensi SDM (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai T-Statistik sebesar 6.658 dan P-Values sebesar 0.000 (paling kuat pengarunya). Karena nilai T-Statistik jauh di atas 1.64 dan P-Values menunjukkan signifikansi tinggi (di bawah 0.05), maka hipotesis kedua (H2) diterima.
3. Penelitian ini menunjukan bahwa variabel Penggunaan Aplikasi Erasmart (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan nilai T-Statistik sebesar 2.869 dan P-Values sebesar 0.002. Karena nilai T-Statistics lebih besar dari 1.64 dan P-Values lebih kecil dari 0.05, maka hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini juga diterima. sehingga aplikasi Erasmart terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat diajukan untuk penelitian ini:

1. Pemerintah daerah perlu meningkatkan infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung layanan publik yang lebih baik. Ini termasuk memperbarui perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam aplikasi pelayanan publik. Kemudian, mengadakan pelatihan rutin bagi aparatur kelurahan untuk dapat meningkatkan keterampilan teknis dan komunikasi, serta pemahaman tentang teknologi informasi dan aplikasi pelayanan publik.
2. Melakukan kampanye sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi Erasmart. Ini dapat dilakukan melalui seminar, workshop, atau media sosial. Serta, menerapkan sistem sertifikasi untuk memastikan bahwa SDM yang terlibat dalam pelayanan publik memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai.
3. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan untuk memastikan bahwa kebijakan yang diambil efektif. Selain itu, menetapkan indikator kinerja yang jelas untuk mengukur keberhasilan dalam implementasi teknologi informasi dan peningkatan kompetensi SDM.

DAFTAR RUJUKAN

Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, N., Masita, Ngurah Ardiawan, K., & Eka Sari, M. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Agustina, D. A., & Krisnaningsih, D. (2023). Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI cabang Jenggolo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, *6*(1), 179-191.

Ahady, Y. A., Chatra, E., & Asrinaldi, A. (2025). Dynamics Of Communication and Community Readiness Using The Population Service Application'Dukcapil Ceria Mobile 'Disdukcapil Padang Pariaman Regency. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, *4*(1), 15-38.

Aksenta, A., Irmawati, I., Ridwan, A., Hayati, N., Sepriano, S., Herlinah, H., Silalah, A. T., Pipin, S. J., Abdurrohim, I., Boari, Y., Mardiana, S., Sutoyo, M. N., Sumardi, S., Gani, I. P., & Ginting, T. W. (2023). *Literasi digital: Pengetahuan & transformasi terkini teknologi digital era industri 4.0 dan society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Ally, M. (2019). *Mobile Learning: Transforming the Delivery of Education and Training*. Athabasca: Athabasca University Press.

Anderson, T. (2016). *The Theory and Practice of Online Learning*. Edmonton: Athabasca University Press.

Armbrust, M., Fox, A., Griffith, R., Joseph, A., Katz, R., & Konwinski, A. (2010). *A view of cloud computing*. Communications of the ACM, 53(4), 50-58.

Ashton, K. (2009). *That 'Internet of Things' Thing*. RFID Journal.

Astuti, R. D., & Ramadhan, F. (2024). Analisis Faktor Penerimaan Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Ditjen Dukcapil Kemendagri Di Masyarakat Menggunakan Metode TPE (Technology, Personal, Environment). *Indonesian Journal Computer Science*, *3*(2), 89-96.

Azizah, N., Dewi, R. K., & Hoerudin, C. W. (2022). Efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Distingsi: Journal of Digital Society*, *1*(1), 1-11.

Baharrudin, S., Ludfiana, M., Santoso, B., Putra, E. M., & Pratiwi, R. (2021, July). Pengaruh Kompetensi Digital dan Keterikatan SDM terhadap Kinerja DISPERMADES Provinsi Jawa Tengah. In *E-Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Akuntansi STIE Semarang (SENMAS)* (Vol. 2, No. 1, pp. 51-59).

Bawden, D. (2008). Digital literacy and information overload. *Journal of Information Science*, 34(6), 681-691.

Buckingham, D. (2007). Digital media literacies: An introduction to the special issue. *Journal of Media Literacy Education*, 1(1), 1-6.

Carr, N. (2010). *The Shallows: What the Internet Is Doing to Our Brains*. W.W. Norton & Company.

Castells, M. (2010). *The Rise of the Network Society*. Wiley-Blackwell.

Chowdhury, S., Dey, P., Joel-Edgar, S., Bhattacharya, S., Rodriguez-Espindola, O., Abadie, A., & Truong, L. (2023). Unlocking the value of artificial intelligence in human resource management through AI capability framework. *Human resource management review*, *33*(1), 100899.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.

Dahlbom, P., Siikanen, N., Sajasalo, P., & Jarvenpää, M. (2020). Big data and HR analytics in the digital era. Baltic Journal of Management, 15(1), 120-138.

Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Empat Belas). Jakarta: Salemba Empat.

Edy, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

El-Haq, I. M. (2022). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Birokrasi Publik di Kantor Desa Kebonagung. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, *2*(01), 99-104.

Ervianti, E., Sampelolo, R., & Pratama, M. P. (2023). The Influence of Digital Literacy on Student Learning. *Klasikal: Journal of Education, Language Teaching and Science*, *5*(2), 358-365.

Eshet-Alkalai, Y. (2004). Digital literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*, 13(1), 93-106.

Fadhillah, D. N., Suryana, F. A., Hidayat, M. F., Ramadhan, A., Gitaswari, D. A., Fauziah, G. N., ... & Al-Mufid, M. D. (2024). Program Peningkatan Literasi Masyarakat Tentang Pengelolaan Administrasi Melalui Sistem Desa Cakap Digital (DECADE). *Karimah Tauhid*, *3*(1), 1168-1179.

Firmansyah, A., Santosa, P. I., & Utomo, P. P. (2023). Faktor-Faktor Determinan Pemanfaatan E-Government oleh Masyarakat di Kota Probolinggo. *Journal of Governance and Social Policy*, *4*(1), 83-106.

Garson, G. D. (2016). *Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models*. Asheboro, NC: Statistical Associates Publishing.

Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9* (3rd ed.). Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gomes, F. C. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Gumanti, Z. N. (2023). *Literasi Digital Aparatur Sipil Negara di Unit Layanan Administrasi Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri* (Doctoral dissertation, IPDN).

Gusmeri, G., & Huseno, T. (2024). Peran Kepercayaan Dalam Mediasi Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Identitas Kependudukan Digital Di Kota Payakumbuh. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, *13*(2), 556-573.

Hague, C., & Payton, S. (2010). *Digital literacy across the curriculum*. Futurelab.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Hartawan, I. G. M. D., & Juniartini, P. A. (2024). Peran Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Buleleng (Studi Ekonomi Publik). *Widya Amerta*, *11*(2), 65-78.

Hasanah, K., Saputra, F. W., & Magfira, F. (2023). Faktor Determinan yang Mempengaruhi Minat Pelaku UMKM untuk Menggunakan Aplikasi Akuntansi UKM. *ABEC Indonesia*, 428-437.

Hasibuan, S. P. M. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Haux, R. (2010). *Health Information Systems – Past, Present, Future*. International Journal of Medical Informatics, 79(9), 599-610.

Heeks, R. (2001). *Understanding e-Government: Information Systems in Public Sector Institutions*. University of Manchester.

Hidayati, R. (2023). *Strategi literasi digital untuk generasi milenial*. Deepublish.

Hidayati, R. (2023). *Strategi literasi digital untuk generasi milenial*. Penerbit Deepublish.

Homburg, C., & Giering, A. (2019). Customer satisfaction: A comprehensive guide. Springer.

Iskandar. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Widina.

Izhari, F., Permana, A. I., Dhany, H. W., & Armanda, M. R. (2024). Peran Workshop Komputer dalam Literasi Digital dan Penerapan Sistem Informasi Layanan Masyarakat di Pedesaan. *Jurnal Minfo Polgan*, *13*(2), 2104-2110.

Jihan, R., & Fatah, D. A. (2023, October). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Literasi Digital Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile Sebagai Digital Payment. In *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ* (Vol. 4, No. 1).

Kadir, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Tapin Di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750-758.

Lufitasari, S., Saepudin, A., & Kurniawati, K. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarat Pada Dinas Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, *12*(2), 151-157.

Kareem, M. A., & Hussein, I. J. (2019). The impact of human resource development on employee performance and organizational effectiveness. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(3), 307-322.

Karimah, A. N. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran, Kepercayaan, dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Pada Pegadaian Syariah Kota Semarang. *Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*.

Kartika, I. A., Putri, A. A., Galang, N., & Nugraha, J. T. (2024). Analisis Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan TAM. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, *4*(3), 2183-2192.

Kearney, M., & Schuck, S. (2015). *Innovative Mobile Learning: Techniques and Technologies*. New York: Springer.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.

Kumar, R. (2019). *Research methodology: A step-by-step guide for beginners* (5th ed.). Sage Publications.

Kusuma, R. P. (2023). *Pengaruh Literasi Digital Terhadap Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Online Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Silakas) Di Kabupaten Tanah Laut* (Doctoral dissertation, IPDN).

Kusuma, R. P., & Indrayani, E. (2023). The Influence of Digital Literacy on The Utilization of The Population Administration and Civil Registration Online Service Information System (Silakas) Application in Tanah Laut Regency. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, *49*(1), 76-88.

Latan, H., & Noonan, R. (Eds.). (2017). *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*. Cham, Switzerland: Springer.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.

Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2015). *Practical research: Planning and design* (11th ed.). Pearson.

Maradi, F. M., & Rizqi, R. M. (2023). The Effect of Organizational Culture and Leadership Style on Work Motivation at the Sumbawa Regency Inspectorate with Job Satisfaction as a Mediating Variable. *eCo-Buss*, *6*(2), 858-869.

Marlina, S., & Frinaldi, A. (2023). Efektivitas Aplikasi Dukcapil Prima Mobile Dalam Penertiban Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pasaman Barat. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, *7*(1), 288-295.

McMahon, M. (2015). *Mobile Learning: A Handbook for Educators and Trainers*. New York: Routledge.

Miskan, M., Iswanto, D., Zohandy, D. E. P., & Sholikha, W. S. (2024). Kompetensi Literasi Digital Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik:(Studi pada Pemerintah Desa Kepatihan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik). *Konferensi Nasional Literasi Digital dan Kerelawanan*, *2*, 7-14.

Munandar, S. (2012). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: BPFE UI.

Nakamoto, S. (2008). *Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System*.

Nuraeni, N., & Syahrudin, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. *Karimah Tauhid*, *3*(11), 12653-12661.

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2021). *Management information systems* (10th ed.). McGraw-Hill Education.

Oliver, R. L. (2014). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469.

Otoo, F. N. K. (2019). Human resource management (HRM) practices and organizational performance: The mediating role of employee competencies. *Employee Relations: The International Journal*, *41*(5), 949-970.

Prabowo, H. (2022). *Literasi digital: Konsep dan praktik dalam pendidikan*. Penerbit Andi.

Putri, K., Anggraini, D., Aurora, B., & Damitri, D. (2024). Pelatihan peninggkatan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penggunaan teknologi digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Bhakti Nagori (Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)*, *4*(1), 23-30.

Rainer, R. K., & Turban, E. (2021). *Introduction to information systems: Supporting and transforming business* (4th ed.). Wiley.

Russell, S., & Norvig, P. (2016). *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. Pearson.

Sapitry, R. A. H., & Putri, M. P. (2023, April). Pengaruh Kualitas Aplikasi SMA Muhammadiyah 6 Palembang Terhadap Kepuasan Pengguna. In *MDP Student Conference* (Vol. 2, No. 1, pp. 630-639).

Saragih, N., & Aisyah, S. (2022). Persepsi Manfaat Penggunaan Siantar. Dukcapil. Online oleh Masyarakat Kota Pematangsiantar. *ARZUSIN*, *2*(6), 579-587.

Sari, R. (2022). *Pendidikan literasi digital: Tantangan dan solusi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Schneier, B. (2015). *Data and Goliath: The Hidden Battles to Collect Your Data and Control Your World*. W.W. Norton & Company.

Setiawan, A. (2022). *Literasi digital dan dampaknya terhadap pembelajaran*. Penerbit Erlangga.

Stair, R., & Reynolds, G. (2019). *Principles of Information Systems*. Cengage Learning.

Sumiati, E., & Wijonarko, W. (2020). Manfaat literasi digital bagi masyarakat dan sektor pendidikan pada saat pandemi Covid-19. *Buletin Perpustakaan*, *3*(2), 65-80.

Suryani, N. K., Warmana, G. O., & Wiguna, I. N. A. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Penggunaan Tehnologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan:(Studi Pada Sekolah Menengah Atas Dan Kejuruan Di Propinsi Bali). *Jurnal Imagine*, 1(1), 1-11.

Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Syifa, H., Setiawan, I., & Affrian, R. (2024). Pengaruh Efektivitas Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Al Iidara Balad*, *6*(1), 70-73.

Traxler, J. (2018). *Learning in a Mobile Age: The Future of Learning and Technology*. New York: Routledge.

Turban, E., Sharda, R., & Delen, D. (2022). *Decision support and business intelligence systems* (10th ed.). Pearson.

Turban, E., Volonino, L., & Wood, G. (2018). *Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth and Sustainability*. Wiley.

Van Dijk, J. (2017). *The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective*. Sage Publications.

Van Dijk, J. (2017). *The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective*. Sage Publications.

West, S. M. (2019). *The Future of Privacy: The Impact of Data Privacy Regulations on the Digital Economy*. Brookings Institution.

West, S. M. (2019). *Data Capitalism: Redefining the Logics of the Digital Economy*. Data & Society Research Institute.

Widoretno, Y. R. A., Astuti, R. S., & Rahman, A. Z. (2024). Inovasi Aplikasi Sakti (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi) Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Kediri. *Journal of Public Policy and Management Review*, *13*(2), 1-14.

Wulandari, I., Priatna, R., & Andikaputra, F. A. (2022). Literasi Digital ASN Kabupaten Sumedang. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, *6*(2), 192-202.

Yolanda, Y., & Dessyana, D. (2022). Pengaruh Fintech, Teknologi Infromasi, Dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Financial Masyarakat Kota Medan. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 13(01), 271-280.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Zhulma, L. (2023). Pengaruh Digital Literacy dan Technology Acceptance Model Terhadap Keputusan Donatur Membayar Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) Melalui Aplikasi Digital. *Jurnal Ekonomi Syariah*, *2*(1).