

PENGARUH PELAYANAN BERBASIS DIGITAL TERHADAP KEGIATAN AKADEMIK DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO

Muslim Panigoro¹ Muh. Firyal Akbar² Robin Pakudu³

^{1,2,3} Magiste Administrasi Publik, Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Email: muslimpanigoro07@gmail.com

ABSTRACT

This study examines the effect of digital-based services on academic activities at Universitas Muhammadiyah Gorontalo. The rapid development of digital technology in the era of the Industrial Revolution 4.0 has significantly influenced public services, including higher education institutions. This research employs a quantitative associative approach with a sample of 98 students selected from a population of 3,800 using the Slovin formula. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, correlation analysis, and simple linear regression. The findings reveal that digital-based services have a positive but weak and statistically insignificant relationship with academic activities, as indicated by a regression coefficient of 0.382 and a significance value of 0.052. The weak influence is primarily due to limited student digital literacy, dependence on electricity infrastructure, and unstable internet access. These challenges hinder the optimization of digital services in supporting academic processes. The study suggests the need for continuous digital literacy training, improved infrastructure, reliable internet access, and collaboration with service providers to enhance the effectiveness of digital-based academic services.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh layanan berbasis digital terhadap kegiatan akademik di Universitas Muhammadiyah Gorontalo. Pesatnya perkembangan teknologi digital di era Revolusi Industri 4.0 telah berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik, termasuk perguruan tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif dengan sampel 98 siswa yang dipilih dari populasi 3.800 menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas dan keandalan, analisis korelasi, dan regresi linier sederhana. Temuan tersebut mengungkapkan bahwa layanan berbasis digital memiliki hubungan positif namun lemah dan tidak signifikan secara statistik dengan kegiatan akademik, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien regresi 0,382 dan nilai signifikansi 0,052. Pengaruh yang lemah terutama disebabkan oleh keterbatasan literasi digital siswa, ketergantungan pada infrastruktur listrik, dan akses internet yang tidak stabil. Tantangan-tantangan tersebut menghambat optimalisasi layanan digital dalam mendukung proses akademik. Studi ini menunjukkan perlunya pelatihan literasi digital yang berkelanjutan, infrastruktur yang ditingkatkan, akses internet yang andal, dan kolaborasi dengan penyedia layanan untuk meningkatkan efektivitas layanan akademik berbasis digital

PENDAHULUAN

Dunia saat ini sedang mengalami perubahan besar melalui Revolusi Industri 4.0. Seperti yang kita ketahui, Revolusi Industri merupakan perkembangan teknologi industri di dunia dalam mekanisme produksi barang dan jasa. Pada gelombang keempat ini, fokus utamanya adalah teknologi-teknologi digital, yang ditandai dengan penggunaan *Internet of Things* (IoT), Big Data, Komputasi Awan (*Cloud Computing*), hingga Kecerdasan Buatan

(*Artificial Intelligence*). Singkatnya, Revolusi Industri 4.0 berkaitan dengan transformasi digital.

Perubahan ini dirasakan oleh sektor swasta dan organisasi pemerintah. Pemerintah mempercepat pelaksanaan transformasi digital, terutama dalam sektor pelayanan publik. Tujuan dari transformasi digital dalam pelayanan publik adalah untuk menghadirkan pelayanan yang dapat beradaptasi dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu menyadari bahwa pelayanan publik kini tidak hanya berfokus pada perspektif birokrasi, tetapi juga harus mempertimbangkan kepentingan masyarakat. Hal ini sejalan dengan paradigma *New Public Service* yang menekankan kepentingan publik, bertindak secara demokratis, dan lebih bersikap melayani daripada mengarahkan. Praktik pelayanan pemerintah yang birokratis dan kaku harus digantikan dengan pelayanan yang fleksibel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi akan mendukung lahirnya model pelayanan publik berbasis elektronik. Ini mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh dan terpadu dalam administrasi pemerintahan dan pelayanan publik berkinerja tinggi, yang dikenal dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penerapan SPBE memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan publik kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu bertatap muka, sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan.

Setiap organisasi atau institusi selalu berhubungan dengan informasi. Informasi adalah data yang telah diolah dan memiliki makna (Jumardi & Farokhah, 2020). Informasi yang disampaikan harus jelas, akurat, dan mutakhir agar mudah dipahami. Dengan perkembangan teknologi di era revolusi industri 4.0, penyampaian informasi harus disesuaikan dengan teknologi yang ada. Mengingat pesatnya perkembangan teknologi, penting untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi saat ini. Penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari telah mempermudah segala aktivitas masyarakat dalam memperoleh dan mengomunikasikan informasi secara tepat. Konektivitas internet berperan sebagai mediator dalam mengakses informasi dan layanan yang disediakan oleh pemerintah dan sektor swasta (Christover, 2023).

Digitalisasi adalah proses mengubah informasi atau data dari bentuk fisik menjadi bentuk digital yang dapat diolah dengan teknologi informasi. Konsep digitalisasi telah

diterapkan dalam berbagai bidang seperti bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan lainnya. Digitalisasi memungkinkan penyimpanan, pengolahan, dan pertukaran data yang lebih efisien dan cepat, serta membuka peluang untuk menciptakan layanan baru dan inovatif yang mempermudah kehidupan manusia. Dengan demikian, penerapan konsep digitalisasi dapat memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, penerapan digitalisasi juga menghadapi beberapa tantangan, seperti perlunya pengembangan teknologi yang lebih baik, adaptasi dari pengguna, dan tindakan untuk mengatasi masalah keamanan dan privasi data (<https://djppi.kominfo.go.id/news/adaptasi-menuju-masyarakat-digital>).

Implementasi ide-ide digital hadir untuk meningkatkan dan mendorong terciptanya layanan publik yang efektif, efisien, dan transparan, dengan tujuan memberikan layanan informasi yang tepat kepada para pemangku kepentingan, sehingga terwujud sistem pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa "pelayanan publik adalah 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." (UU No. 25/2009)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menyebutkan bahwa "Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik berupa data, fakta, maupun penjelasannya, yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca, disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik." *E-Government* diperkenalkan pertama kali di Indonesia pada tahun 2001 dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia sebagai langkah awal guna mewujudkan *good governance* dalam konsep digitalisasi oleh pemerintah, atau yang umum disebut dengan *E-Government* (pemerintahan elektronik). Melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang merupakan payung hukum bagi kebijakan di bidang *E-Government*, dijelaskan bahwa "pemanfaatan teknologi komunikasi

dan informasi dalam proses pemerintahan (*E-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah" dan bahwa "untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien, diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government*." (Inpres No.3/2003)

Dalam Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*, inti utama dari *E-Government* adalah transformasi hubungan berupa G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), G2C (*Government to Citizens*), dan G2E (*Government to Employee*). Tahapan dalam penerapan *E-Government* di setiap pemerintah meliputi *Emerging Web Presence*, *Enhanced Web Presence*, *Transactional Presence*, dan *Connected Presence* (Themelis & Sime, 2020). Sistem informasi berbasis website merupakan salah satu program dalam penerapan *E-Government*. Website berfungsi sebagai media online yang menyajikan pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan pemerintah serta berpartisipasi dalam proses demokrasi pemerintahan melalui media internet (Christover, 2023).

Universitas Muhammadiyah Gorontalo dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa dengan berbasis digital mulai tahun 2016. Dalam proses pelayanan digital ini mencakup layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru, pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), Pengurusan Skripsi dan Wisuda. Mahasiswa dalam mendapatkan layanan tersebut cukup dengan melakukan akses melalui handphone masing-masing tanpa harus datang ke bagian layanan akademik. Dalam proses pemberian layanan secara digital tersebut, sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan mendapatkan banyak keluhan dari penggunaan layanan tersebut baik mahasiswa maupun dosen.

Keluhan-keluhan ataupun masalah yang didapatkan terkait pelayanan akademik berbasis digital ini adalah literasi digital mahasiswa yang belum begitu luas sehingga dalam mengakses layanan ini banyak mahasiswa belum mampu untuk melakukannya. Selain itu juga terkait dengan kemampuan akses internet yang tidak optimal baik kuota yang dimiliki oleh mahasiswa maupun akses WiFi yang digunakan sering tidak optimal digunakan. Pelayanan berbasis web ini juga sering mengalami kendala untuk di akses jika terjadi pemadaman listrik. Sehingga jika terjadi pemadaman, seluruh akses pelayanan digital tidak

dapat digunakan sama sekali. Hal ini tentunya akan berdampak pada kegiatan akademik. Seperti para dosen tidak bisa mengisi absensi dan monitor perkuliahan, mahasiswa tidak bisa melakukan pendaftaran ujian ataupun wisuda.

Tentunya dengan berbagai permasalahan yang dijabarkan diatas akan berdampak pada layanan yang berbasis digital ini dalam hal akademik yang juga akan menyebabkan tidak optimalnya layanan yang diberikan. Sehingga dari persoalan tersebut, perlu dilakukan kajian yang lebih lanjut dengan mengangkat judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Berbasis Digital Terhadap Kegiatan Akademik di Universitas Muhammadiyah Gorontalo”.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah Pelayanan Berbasis Digital Berpengaruh Terhadap Kegiatan Akademik di Universitas Muhammadiyah Gorontalo?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pelayanan Berbasis Digital Terhadap Kegiatan Akademik di Universitas Muhammadiyah Gorontalo.

Definsi Konsep Variabel

1. Pelayanan Berbasis Digital

pelayanan berbasis elektronik atau *E-Government* memiliki beberapa aspek penting yang mendukung penerapannya secara efektif di sektor publik Indrajit (2016).

2. Kegiatan Akademik

Kegiatan Akademik melibatkan seluruh rangkaian proses pembelajaran mahasiswa, mulai dari penerimaan hingga penyelesaian studi di perguruan tinggi. Untuk mendukung pelaksanaan proses pembelajaran di tingkat sarjana strata satu (S1) dan strata dua (S2), diterapkan sistem yang dikenal sebagai Sistem Kredit Semester (SKS). Pada semester pertama, proses pembelajaran dimulai dengan admisi dan registrasi, diakhiri dengan penerbitan Kartu Hasil Studi (KHS) (UBAYA, 2015).

Definsi Operasional Variabel

1. Pelayanan Berbasis Digital

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelayanan Berbasis Digital (X): pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi yang mana keberadaan infrastruktur teknologi menjadi bagian penting agar pelaksanaan pelayanan tersebut dapat berjalan sebagaimana tujuan yang telah ditentukan di awal. Adapun indikator dari variabel ini adalah: 1) Dukungan Politik (*Political Will*); Keinginan dan dukungan dari pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *E-Government*, 2) Kemampuan dan Keberdayaan (*Capacity*); Pemerintah harus memiliki kemampuan yang memadai untuk mengimplementasikan *E-Government*. Ini mencakup ketersediaan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi, dan sumber daya manusia yang terampil dan kompeten, dan 3) Nilai dan Manfaat (*Value*); Manfaat yang dirasakan oleh pihak-pihak yang menggunakan *E-Government* sangat penting. Ketiga parameter ini kemudian dijelaskan dengan menggunakan 13 indikator pertanyaan.

2. Kegiatan Akademik

Kegiatan Akademik melibatkan seluruh rangkaian proses pembelajaran mahasiswa, mulai dari penerimaan hingga penyelesaian studi di perguruan tinggi. Adapun kegiatan ini terkait dengan Pelayanan Digital terhadap Perkuliahan, Pelayanan Digital terhadap PKL dan Magang, Pelayanan Digital terhadap Kuliah Kerja Dakwah (KKD), Pelayanan Digital terhadap Tugas Akhir, dan Pelayanan Digital terhadap Ujian. Kelima parameter ini kemudian dijelaskan dengan menggunakan 20 indikator pertanyaan.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu jawaban atau pernyataan sementara atas yang sedang diteliti dalam penelitian. Berdasarkan kerangka konseptual yang dijabarkan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ho : Diduga Pelayanan Berbasis Digital Tidak Berpengaruh Terhadap Kegiatan Akademik di Universitas Muhammadiyah Gorontalo.

Ha : Diduga Pelayanan Berbasis Digital Berpengaruh Terhadap Kegiatan Akademik di Universitas Muhammadiyah Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kuantitatif, yaitu menggunakan perhitungan statistik sebagai dasar pengolahan dan alat analisis data. Adapun metode kuantitatif yang digunakan termasuk ke dalam jenis asosiatif (hubungan), sebab variabel terdiri dari dua, yaitu variabel bebas (pelayanan berbasis digital) dan variabel terikat (kegiatan akademik). Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif di Universitas Muhammadiyah Gorontalo sebanyak 3.800 orang mahasiswa. Sedangkan ukuran sampelnya sebesar 98 orang yang diambil secara acak dengan menggunakan rumus Slovin.

Teknik analisis yang digunakan adalah korelasi produk moment, koefisien determinasi dan regresi linear yang dianalisis secara sederhana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengujian Persyaratan/Analisis

Uji Validitas

Daftar pertanyaan atau *kuesioner* merupakan data primer yang sangat menunjang dalam pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu perlu dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah daftar pertanyaan yang telah disiapkan dapat mengukur variabel yang akan diukur. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing daftar pertanyaan dengan skor totalnya.

Terdapat dua variabel penelitian yakni variabel Pelayanan Berbasis Digital (X) yang memiliki 13 pertanyaan dan variabel Kegiatan Akademik (Y) memiliki 20 pertanyaan dan disebarkan ke responden yang berjumlah 98 orang.

Dari daftar pertanyaan yang berjumlah 33 pertanyaan telah diuji validitasnya, sehingga pengujian dapat dilanjutkan. Hasil pengujian validitas yang dilakukan terhadap item-item pertanyaan dari setiap variabel penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Hasil Uji Validitas Pelayanan Berbasis Digital (X)

Hasil pengujian validitas item pertanyaan mengenai variabel Pelayanan Berbasis Digital (X), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Pelayanan Berbasis Digital (X)

Korelasi antara	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X1 dengan Total	0,766	Valid
X2 dengan Total	0,820	Valid
X3 dengan Total	0,348	Valid
X4 dengan Total	0,290	Valid
X5 dengan Total	0,348	Valid
X6 dengan Total	0,483	Valid
X7 dengan Total	0,771	Valid
X8 dengan Total	0,760	Valid
X9 dengan Total	0,492	Valid
X10 dengan Total	0,464	Valid
X11 dengan Total	0,504	Valid
X12 dengan Total	0,457	Valid
X13 dengan Total	0,495	Valid

Sumber data: Hasil olahan data 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan sebanyak 13 item yang diajukan kepada responden adalah valid, dimana mempunyai nilai korelasi yang lebih besar daripada nilai kritisnya. Suatu *instrument* baru dapat dikatakan valid bila memiliki koefisien korelasi dari masing-masing item memiliki nilai $>0,2$ pada $\alpha = 0,05$ (Sugiyono, 2008). Dapat dilihat pada Lampiran 3

2) Hasil Uji Validitas Variabel Kegiatan Akademik (Y)

Hasil pengujian validitas item pertanyaan mengenai variabel Kegiatan Akademik (Y), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kegiatan Akademik (Y)

Korelasi antara	Corrected Item-Total	Keterangan
-----------------	----------------------	------------

	Correlation	
Y.1 dengan Total	0,860	Valid
Y.2 dengan Total	0,640	Valid
Y.3 dengan Total	0,836	Valid
Y.4 dengan Total	0,801	Valid
Y.5 dengan Total	0,848	Valid
Y.6 dengan Total	0,595	Valid
Y.7 dengan Total	0,594	Valid
Y.8 dengan Total	0,791	Valid
Y.9 dengan Total	0,860	Valid
Y.10 dengan Total	0,551	Valid
Y.11 dengan Total	0,791	Valid
Y.12 dengan Total	0,860	Valid
Y.13 dengan Total	0,592	Valid
Y.14 dengan Total	0,640	Valid
Y.15 dengan Total	0,848	Valid
Y.16 dengan Total	0,801	Valid
Y.17 dengan Total	0,860	Valid
Y.18 dengan Total	0,589	Valid
Y.19 dengan Total	0,587	Valid
Y.20 dengan Total	0,592	

Sumber data: Hasil olahan data 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan sebanyak 20 item yang diajukan kepada responden adalah valid, dimana mempunyai nilai korelasi yang lebih besar daripada nilai kritisnya. Suatu *instrument* baru dapat dikatakan valid bila memiliki koefisien korelasi dari masing-masing item memiliki nilai $>0,2$ pada $\alpha = 0,05$ (Sugiyono, 2008). Dapat dilihat pada Lampiran 3.

Uji Reliabilitas

Setelah data yang diperoleh valid, maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Berikut ini hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknik alpha. Menurut Malhotra (2006) jika

koefisien *Alpha* menunjukkan $>0,6$, maka dapat dikatakan bahwa item-item dalam kuesioner tersebut adalah reliable.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Berbasis Digital (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	13

Sumber data: Hasil olahan data 2025

Hasil pengujian reliabilitas variabel Pelayanan Berbasis Digital (X) dengan ukuran sampel sebanyak 98 responden dan butir pertanyaan sebanyak 13, diperoleh nilai sebesar 0.803 yang lebih tinggi dari persyaratan yang harus dilalui yaitu $< 0,6$. Maka hasil data angket memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya. Hal ini berarti pengukuran dengan pengumpulan data yang dilakukan dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap obyek yang sama.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kegiatan Akademik (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	20

Sumber data: Hasil olahan data 2025

Hasil pengujian reliabilitas variabel Kegiatan Akademik (Y) dengan ukuran sampel sebanyak 98 responden dan butir pertanyaan sebanyak 20, diperoleh nilai sebesar 0.952 yang lebih tinggi dari persyaratan yang harus dilalui yaitu $< 0,6$. Maka hasil data angket memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya. Hal ini berarti pengukuran dengan pengumpulan data yang dilakukan dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap obyek yang sama.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi di masa yang akan datang berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahan dapat diperkecil. Regresi sederhana dapat dianalisis karena didasari hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat variabel bebas (X) terhadap

variabel (Y). Regresi sederhana digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu variabel berpengaruh terhadap variabel yang lainnya.

Adapun hasil analisis yang dilakukan dengan bantuan SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	48.396	8.381		5.775	.000
	Kegiatan Akademik	.382	.194	.197	1.967	.052

Sumber: Olahan data, 2025

Berdasarkan data diatas, diperoleh persamaan perhitungannya adalah $Y = 48.396 + 0.382X$. Berdasarkan model persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 48.396, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kegiatan Akademik sebesar 48.396. Koefisien regresi variabel Pelayanan Berbasis Digital sebesar 0.382 menyatakan bahwa apabila Pelayanan Berbasis Digital bertambah sebanyak 1% (asumsi), maka nilai Kegiatan Akademik bertambah sebesar 0.382. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel Pelayanan Berbasis Digital (X) terhadap variabel Kegiatan Akademik (Y) adalah Positif

1. Koefisien Korelasi

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan koefisien korelasi (r). Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui apakah variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, sekaligus mengetahui tingkat hubungannya, apakah termasuk kategori sedang, erat atau kategori sangat sempurna. Adapun jenis hubungan antar variabel X dan Y dapat bersifat positif dan negatif. Bila bersifat positif artinya semakin tinggi variabel X maka akan meningkatkan variabel Y, sedangkan bila bersifat negatif artinya semakin tinggi variabel X maka akan menurunkan variabel Y.

Hasil analisis yang dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Korelasi

		Pelayanan	
		Berbasis	Kegiatan
		Digital	Akademik
Pelayanan Berbasis Digital	Pearson Correlation	1	.197
	Sig. (2-tailed)		.052
	N	98	98
Kegiatan Akademik	Pearson Correlation	.197	1
	Sig. (2-tailed)	.052	
	N	98	98

Sumber: Olahan data. 2025

Berdasarkan data diatas, didapatkan nilai signifikasi sebesar 0.000 (Sig.2-tailed) lebih kecil dari nilai signifikasi 0.05, hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Berbasis Digital berkorelasi dengan Kegiatan Akademik. Selanjutnya pada derajat hubungan antar variabel didapatkan nilai pearson correlation sebesar 0.197, hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang lemah antara variabel Pelayanan Berbasis Digital dengan Kegiatan Akademik.

2. Pembahasan

Berdasarkan output analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan model sebagai berikut:

$$Y = 48,396 + 0,382X$$

Dengan rincian sebagai berikut:

- Koefisien Regresi (B): Sebesar 0,382, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam *Kegiatan Akademik* diharapkan meningkatkan *Pelayanan Berbasis Digital* sebesar 0,382 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.
- Nilai t: Sebesar 1,967, dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,052.
- Konstanta (Intercept): Sebesar 48,396, dengan nilai t sebesar 5,775 dan Sig. sebesar 0,000, menunjukkan bahwa konstanta signifikan secara statistik.

Koefisien regresi positif sebesar 0,382 mengindikasikan adanya hubungan positif antara *Kegiatan Akademik* dan *Pelayanan Berbasis Digital*. Artinya, peningkatan dalam kegiatan akademik cenderung diikuti oleh peningkatan dalam pelayanan berbasis digital. Namun, nilai signifikansi sebesar 0,052 berada sedikit di atas ambang batas umum 0,05,

yang berarti bahwa hubungan ini tidak signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 5%. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun terdapat kecenderungan hubungan positif, bukti statistik tidak cukup kuat untuk menyatakan bahwa *Kegiatan Akademik* secara signifikan mempengaruhi *Pelayanan Berbasis Digital*. Selain itu, dalam konteks penggunaan media digital dalam pendidikan, penelitian oleh Giunchiglia et al. (2020) menunjukkan bahwa penggunaan media sosial yang berlebihan dapat memiliki dampak negatif terhadap kinerja akademik mahasiswa. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun teknologi digital memiliki potensi untuk mendukung kegiatan akademik, penggunaannya yang tidak terkontrol dapat menimbulkan efek negatif.

Meskipun terdapat indikasi hubungan positif antara *Kegiatan Akademik* dan *Pelayanan Berbasis Digital*, bukti statistik dari analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak signifikan pada tingkat signifikansi 5%. Hal ini sejalan dengan temuan dalam literatur yang menekankan perlunya pengelolaan penggunaan teknologi digital dalam konteks pendidikan untuk memastikan dampak positif terhadap kegiatan akademik.

Hasil analisis regresi linier menunjukkan bahwa variabel Kegiatan Akademik memiliki hubungan positif terhadap Pelayanan Berbasis Digital dengan koefisien regresi sebesar 0,382 dan nilai signifikansi 0,052. Korelasi Pearson antara kedua variabel juga menunjukkan nilai 0,197, yang mencerminkan adanya hubungan positif namun lemah dan tidak signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 5%. Temuan ini dapat dijelaskan lebih lanjut melalui tiga isu utama yang dihadapi mahasiswa dalam memanfaatkan layanan digital.

1. Rendahnya Literasi Digital Mahasiswa

Salah satu faktor utama yang menyebabkan lemahnya hubungan antara kegiatan akademik dan pelayanan berbasis digital adalah masih rendahnya literasi digital mahasiswa. Mahasiswa belum sepenuhnya mampu memanfaatkan teknologi digital secara efektif untuk menunjang kegiatan akademik maupun mengakses layanan administrasi kampus. Menurut Ng (2012), literasi digital mencakup kemampuan mengakses, mengelola, mengevaluasi, dan menciptakan informasi melalui teknologi digital. Kurangnya keterampilan ini dapat menghambat mahasiswa dalam menggunakan platform digital, seperti sistem informasi akademik, e-learning, dan aplikasi pelayanan kampus. Studi oleh Listiani et al. (2021) juga menemukan bahwa keterbatasan literasi

digital menjadi penghambat utama dalam pelaksanaan pembelajaran daring, yang berdampak pula pada akses terhadap layanan akademik berbasis digital. Hal ini menjelaskan mengapa kontribusi kegiatan akademik terhadap pemanfaatan layanan digital tidak menunjukkan hubungan yang kuat dalam hasil analisis statistik.

2. Ketergantungan pada Infrastruktur Listrik

Permasalahan kedua adalah ketergantungan layanan digital pada ketersediaan listrik. Sistem pelayanan digital berbasis daring sangat rentan terhadap gangguan apabila terjadi pemadaman listrik, baik di sisi server maupun pengguna. Ketika terjadi pemadaman, mahasiswa tidak dapat mengakses layanan akademik yang bersifat daring seperti pendaftaran mata kuliah, akses nilai, maupun konsultasi akademik melalui sistem digital. Penelitian oleh Nugroho et al. (2023) mengungkapkan bahwa salah satu kelemahan utama digitalisasi pelayanan di perguruan tinggi adalah ketidakstabilan infrastruktur, khususnya pasokan listrik dan jaringan. Ketergantungan ini menyebabkan pelayanan digital menjadi tidak dapat diandalkan secara penuh dalam kondisi darurat, dan turut menjelaskan mengapa efektivitasnya belum sepenuhnya dirasakan oleh mahasiswa.

3. Keterbatasan Kuota dan Akses WiFi Kampus

Faktor ketiga yang mempengaruhi pemanfaatan layanan digital adalah keterbatasan kuota internet pribadi serta tidak optimalnya jaringan WiFi kampus. Banyak mahasiswa yang bergantung pada kuota pribadi untuk mengakses layanan kampus, sementara tidak semua memiliki kemampuan finansial untuk menyediakan kuota secara konsisten. Di sisi lain, WiFi kampus yang seharusnya menjadi alternatif justru sering mengalami keterbatasan daya jangkauan dan kecepatan, sehingga tidak mampu mendukung kebutuhan akses yang stabil dan cepat. Hal ini diperkuat oleh penelitian Damarjati & Raharjo (2022), yang menunjukkan bahwa ketersediaan dan kualitas jaringan internet sangat menentukan tingkat partisipasi mahasiswa dalam platform digital kampus. Jika akses terbatas atau tidak stabil, mahasiswa cenderung enggan menggunakan sistem digital, dan kembali ke metode konvensional atau menunda akses layanan. Implikasi

Ketiga permasalahan di atas menjadi faktor pembatas yang menjelaskan mengapa hubungan antara kegiatan akademik dan pelayanan digital tidak signifikan. Meskipun terdapat potensi bahwa keterlibatan akademik dapat mendorong pemanfaatan layanan

digital, potensi tersebut tidak dapat diwujudkan secara optimal tanpa perbaikan dari sisi kompetensi pengguna, infrastruktur pendukung, dan aksesibilitas digital.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis korelasi Pearson antara variabel *Pelayanan Berbasis Digital* dan *Kegiatan Akademik*, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,197 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,052. Nilai koefisien korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat positif namun sangat lemah. Artinya, terdapat kecenderungan bahwa peningkatan dalam pelayanan berbasis digital diikuti dengan peningkatan kegiatan akademik, meskipun hubungan tersebut tidak kuat. Nilai signifikansi sebesar 0,052 menunjukkan bahwa hubungan ini tidak signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian, secara statistik tidak terdapat cukup bukti untuk menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan berbasis digital dan kegiatan akademik. Namun demikian, apabila digunakan tingkat signifikansi 10% ($\alpha = 0,10$), maka hubungan ini dapat dikatakan mendekati signifikan, sehingga masih dapat dipertimbangkan dalam konteks analisis eksploratif atau sebagai dasar untuk penelitian lanjutan.

Hasil ini sejalan dengan temuan dari Rusni et al. (2025), yang menyatakan bahwa meskipun media digital memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja akademik, penggunaan berlebihan dapat menyebabkan gangguan dan penurunan fokus belajar, yang pada akhirnya berdampak negatif pada prestasi akademik. Demikian pula, studi oleh Pérez-Juárez et al. (2024) menunjukkan bahwa meskipun teknologi dapat meningkatkan keterlibatan dalam pembelajaran, ia juga menjadi sumber gangguan yang signifikan, terutama dalam sesi laboratorium, yang mempengaruhi kinerja akademik mahasiswa. Namun, penelitian oleh Sappaile et al. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan platform pembelajaran digital dapat meningkatkan keterlibatan siswa, yang pada gilirannya berkontribusi positif terhadap pencapaian akademik.

Dengan demikian, meskipun terdapat potensi kontribusi positif dari pelayanan berbasis digital terhadap kegiatan akademik, pengaruh tersebut belum cukup kuat dan konsisten untuk dianggap signifikan secara statistik. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut dengan pendekatan yang lebih komprehensif serta mempertimbangkan variabel lain yang mungkin lebih berpengaruh dalam meningkatkan kegiatan akademik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kegiatan akademik dan pelayanan berbasis digital bersifat positif namun lemah dan tidak signifikan secara statistik. Nilai koefisien regresi sebesar 0,382 dan nilai signifikansi 0,052 menunjukkan bahwa peningkatan aktivitas akademik belum secara langsung diikuti oleh peningkatan pemanfaatan layanan digital secara signifikan. Ketidaksignifikanan hubungan ini dapat dijelaskan oleh beberapa faktor penting, yaitu:

1. Rendahnya literasi digital mahasiswa, yang membuat mereka belum mampu memaksimalkan penggunaan layanan digital kampus secara efektif;
2. Ketergantungan sistem digital pada pasokan listrik, sehingga ketika terjadi pemadaman, seluruh layanan terhenti;
3. Keterbatasan akses internet, baik dari segi kuota pribadi maupun infrastruktur WiFi kampus yang belum optimal.

Dengan kondisi ini, maka implementasi pelayanan berbasis digital di lingkungan pendidikan tinggi masih menghadapi hambatan struktural dan kultural yang perlu diatasi agar transformasi digital benar-benar memberikan dampak positif terhadap kegiatan akademik mahasiswa.

Terdapat beberapa saran yang dapat diusulkan oleh peneliti berkenaan dengan hasil penelitian, antara lain:

1. Kampus perlu menyelenggarakan pelatihan literasi digital secara berkelanjutan, baik dalam bentuk workshop, modul e-learning, maupun pendampingan langsung. Materi pelatihan harus mencakup keterampilan dasar hingga lanjutan dalam penggunaan sistem informasi akademik dan platform digital kampus.
2. Kampus perlu bekerja sama dengan penyedia layanan listrik dan teknologi informasi untuk menjamin keberlangsungan operasional sistem digital, termasuk penggunaan genset atau UPS untuk server kampus agar tetap aktif saat terjadi pemadaman listrik.
3. Peningkatan kualitas dan cakupan jaringan WiFi di lingkungan kampus sangat penting agar mahasiswa dapat mengakses layanan digital secara gratis, cepat, dan stabil. Pengembangan sistem login tunggal dan pemantauan penggunaan bandwidth juga dapat membantu efisiensi penggunaan jaringan.

4. Kampus dapat menjalin kerja sama dengan provider seluler untuk menyediakan kuota edukasi atau paket data khusus bagi mahasiswa, terutama bagi mereka yang berasal dari kelompok ekonomi menengah ke bawah.
2. Evaluasi berkala perlu dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan digital yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan memberikan dampak terhadap efektivitas kegiatan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Baderan, U. S., & Karim, D. F. (2021). Evaluation of the Work Achievement Measurement System of State Civil Servants in the Department of Public Works and Spatial Planning of Gorontalo Province. *International Journal Papier Public Review*, 2(2), 36-41.
- Christover, D., Hidayattulah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199-214.
- Damarjati, M. A., & Raharjo, T. J. (2022). Analisis kualitas jaringan internet dalam mendukung pembelajaran daring di perguruan tinggi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan*, 10(2), 75–83.
- Farokhah, L., & Sapoetra, Y. A. (2018). Sistem Pengawasan Keuangan Badan Usaha Milik Desa (BUM Des) berbasis Android. *JUSTIN (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 6(4), 210-216.
- Giunchiglia, F., Zeni, M., Gobbi, E., Bignotti, E., & Bison, I. (2020). Mobile social media usage and academic performance. *arXiv preprint arXiv:2004.01392*.
- Indrajit, R. E. (2013). Tiga Tantangan Besar E-Government. *Seri*, 999, 2-8.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pemanfaatan Telematika di Indonesia
- Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*
- Listiani, L., Suparno, & Mahmudah, U. (2021). Literasi digital mahasiswa dalam pembelajaran daring di masa pandemi. *Jurnal Kependidikan*, 11(1), 42–51.
- Ng, W. (2012). Can we teach digital natives' digital literacy? *Computers & Education*, 59(3), 1065–1078.
- Nugroho, Y. S., Hartono, R., & Susanti, D. (2023). Tantangan transformasi digital di perguruan tinggi: Infrastruktur dan kesiapan pengguna. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Inovasi Pendidikan*, 3(1), 112–120.
- Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional

Pérez-Juárez, J. F., Pineda-Rico, U., & Chairez, I. (2024). Impact of social media on student attention and academic performance in laboratory environments. *arXiv preprint arXiv:2402.05249*.

Rusni, R., Haris, R., & Maulana, H. (2025). Pengaruh media digital terhadap motivasi dan kinerja akademik mahasiswa. *e-Journal of Management and Social Sciences (e-JOMS)*, 13(1), 56–64.

Sappaile, I., Rahmat, M., & Safitri, A. (2025). Efektivitas media digital dalam meningkatkan keterlibatan mahasiswa selama pembelajaran daring. *West Science: Information and Society Journal*, 3(1), 15–23.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.