

THE EFFECT OF SOCIETY 5.0 AND DIGITAL LITERACY ON THE QUALITY OF PUBIC SERVICES AT PT PELNI PALU CITY**PENGARUH SOCIETY 5.0 DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT PELNI KOTA PALU****Nurwahidah¹, Rahma Masdar², Abdul Kahar³, Lucyana Meldawati⁴**Universitas Tadulako^{1,2,3,4}*nurwahidah080703@gmail.com¹**Corresponding Author***ABSTRACT**

This study aims to analyze the effect of Society 5.0 and Digital Literacy on the quality of public services at PT PELNI Palu City. Using a quantitative approach and Primary data with a focus on Customers who have ordered Pelni Ship Tickets online with a population of 20,141 people from customer data in the last year with sample calculations using the Slovin formula and Accidental Sampling with a final sample of 61 respondents. The results showed that the main variables analyzed, namely Society 5.0 and Digital Literacy, play a role in improving the Quality of Public Services, where Society 5.0 and Digital Literacy affect the Quality of Public Services. This research is expected to provide in-depth insight into how the application of digital technology and transparency in public services has an impact on public satisfaction and accountability of services provided by PT PELNI. In addition, this research will also provide recommendations for more effective implementation of Society 5.0 and Digital Literacy to improve the quality of public services in the future.

Key Word : Society 5.0, Digital Literacy, Public Service Quality**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Society 5.0 dan Literasi Digital terhadap kualitas layanan publik di PT PELNI Kota Palu. Menggunakan pendekatan kuantitatif dan data Primer dengan fokus pada Pelanggan yang pernah memesan Tiket Kapal Pelni secara online dengan jumlah populasi sebanyak 20.141 orang dari data pelanggan satu tahun terakhir dengan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin dan Aksidental Sampling dengan sampel akhir sebanyak 61 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel utama yang dianalisis, yaitu Society 5.0 dan Literasi Digital berperan dalam meningkatkan Kualitas Layanan Publik, dimana Society 5.0 dan Literasi Digital mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana penerapan teknologi digital dan transparansi dalam pelayanan publik berdampak pada kepuasan masyarakat serta akuntabilitas layanan yang diberikan oleh PT PELNI. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi untuk implementasi yang lebih efektif dari Society 5.0 dan Literasi Digital guna meningkatkan kualitas layanan publik di masa depan.

Kata Kunci : Society 5.0, Literasi Digital, Kualitas Layanan Publik**1. PENDAHULUAN**

Era digital yang berkembang pesat membawa tantangan besar bagi layanan publik di Indonesia dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi guna memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi. PT PELNI Kota Palu, sebagai salah satu BUMN di sektor transportasi maritim, turut mengalami berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan layanan publiknya, terutama sebelum penerapan konsep Society 5.0. Berbagai kendala, seperti masih manualnya proses pelayanan, keterbatasan pemanfaatan teknologi, serta kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi, menghambat efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Informasi mengenai harga tiket, jadwal keberangkatan, dan prosedur layanan sering kali sulit

diakses, sementara birokrasi yang berbelit-belit menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan berdampak pada menurunnya jumlah pemesanan tiket.

Sejak tahun 2010, PT PELNI telah dianjurkan untuk mulai menerapkan sistem penjualan tiket secara online. Namun, implementasi secara penuh baru mulai berjalan pada tahun 2020, sejalan dengan konsep Society 5.0, yang menekankan integrasi teknologi canggih seperti Artificial Intelligence (AI), Internet of Things (IoT), Big Data, dan inovasi digital lainnya dalam pelayanan publik. Transformasi digital ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas layanan PT PELNI kepada masyarakat. Teknologi AI, misalnya, memungkinkan penanganan keluhan pelanggan secara cepat, sementara Big Data membantu menganalisis dan merespons permintaan pelanggan dengan lebih akurat. Digitalisasi ini juga memberikan kemudahan akses informasi secara real-time, meningkatkan kepercayaan pelanggan, serta mendorong peningkatan signifikan dalam jumlah pembelian tiket.

Selain penerapan teknologi, literasi digital menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan transformasi digital di layanan publik. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga pemahaman mendalam mengenai cara mengakses, menganalisis, dan memanfaatkan informasi secara efektif. Literasi digital yang baik memungkinkan masyarakat untuk lebih optimal dalam memanfaatkan layanan berbasis digital, sementara pegawai PT PELNI dapat meningkatkan efisiensi kerja dengan pemanfaatan sistem informasi digital. Menurut penelitian (Frigia & Khansalaili, 2024) tingkat literasi digital yang tinggi di kalangan pegawai pemerintahan berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan adanya sistem digital yang canggih, pegawai dapat memberikan informasi yang lebih cepat dan akurat kepada masyarakat, mengurangi birokrasi yang kompleks, serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Terkait dengan hal tersebut, telah berkembang penelitian yang menganalisis Pengaruh Society 5.0 dan Literasi Digital Terhadap Kualitas Layanan Publik. Beberapa penelitian sebelumnya telah menganalisis sejauh mana dampak dari society terhadap kehidupan masyarakat dan inovasi e-government pada pelayanan publik dalam era society 5.0 (Duriat, Arifin, and Arifin 2022), yaitu dengan hasil penelitian Pengaruh Society 5.0 semakin meningkat secara linear dengan perkembangan tren teknologi serta implementasi E- Government. Begitupun penelitian oleh (SUTALHIS and NOVARIA 2024), (Haerana & Riskasari, 2022), dan (Evita and Mukhaer 2022) yang menganalisis mengenai Pengaruh dari Literasi Digital dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pemerintah. Meskipun banyak penelitian yang telah membahas mengenai hal tersebut, masih terdapat kesenjangan dalam pengukuran Society 5.0 dan Literasi Digital yang hanya meneliti secara umum mengenai pengaruh society 5.0 terhadap hal yang lebih umum karena hanya menggunakan pendekatan kualitatif dan tidak dengan pendekatan kuantitatif yang mengukur indikator seperti digitalisasi dan transformasi digital yang memang masih jarang ditemukannya penelitian yang membahas mengenai society 5.0 dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang membahas mengenai pengaruhnya terhadap kualitas layanan, sama halnya dengan Literasi Digital yaitu yang hanya mengukur dampak literasi digital untuk pelayanan lebih baik, tetapi tidak mengukur pengaruh Literasi Digital terhadap Kualitas Layanan. Maka dari itu penelitian ini ingin mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi lebih indikator society 5.0, Literasi Digital dan layanan publik.

Berdasarkan data yang digunakan oleh peneliti yaitu di kota Palu yakni masyarakat yang pernah memesan tiket kapal PELNI secara Online dengan jumlah responden sebanyak 61, maka beberapa temuan dan kontribusi penelitian ini adalah sebagai berikut. **Pertama**, terkait dengan Society 5.0 berpengaruh positif terhadap kualitas Layanan Publik sejalan dengan (Duriat, Arifin, and Arifin 2022) yang menyatakan Pengaruh Society 5.0 semakin meningkat secara linear dengan perkembangan tren teknologi. Apalagi perkembangan kecerdasan buatan, seperti natural language processing (NLP) dan computer vision (CV) yang dibuat

berdasarkan machine learning (Shi,2020). **Kedua**, hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif Literasi Digital terhadap Kualitas layanan Publik sejalan dengan penelitian (Haerana & Riskasari, 2022)) penelitian ini menjelaskan analisa mengenai 8 (delapan) aspek literasi digital yang diselaraskan dengan parameter unsur penilaian kualitas pelayanan publik pemerintah yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai desain dari sistem pelayanan berbasis digital terintegrasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Technology and Society Theory

Teori Teknologi dan Manusia menjelaskan hubungan antara perkembangan teknologi dan dampaknya terhadap masyarakat, termasuk perubahan dalam pelayanan publik. Dalam konteks Society 5.0, teori ini menggambarkan bagaimana penerapan kecerdasan buatan (AI), *Internet of Things (IoT)*, dan teknologi digital lainnya dapat meningkatkan kualitas Layanan Publik dengan lebih personal dan berbasis data. Penerapan Teknologi informasi dalam layanan publik dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan efektivitas layanan kepada masyarakat (Mirza et al 2023). Selain itu, Literasi digital menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi dengan optimal. Namun, adopsi teknologi dalam layanan publik juga harus mempertimbangkan kesenjangan digital yang ada di masyarakat (prabowo & irwansyah 2018). Maka dari itu diperlukannya pemahaman Literasi digital.

2.2. Society 5.0

Pemerintah Jepang Mendefinisikan society5.0 yaitu masyarakat yang terpusat pada manusia dimana dapat menyeimbangkan antara kemajuan ekonomi dengan penyelesaian masalah sosial menggunakan sistem yang mengintegrasikan dunia maya dan fisik (Syah, 2021) bahwa society diajukan oleh pemerintah Jepang merupakan konsep yang jelas. Itu disusun dalam Rencana Dasar Sains dan Teknologi kelima oleh Dewan Sains, Teknologi Dan Inovasi, dan disetujui oleh keputusan Kabinet pada Januari 2016. Tahapan masyarakat (society) berdasarkan sejarah manusia. Society 1.0 didefinisikan sebagai kelompok orang yang berkumpul dan berburu dalam hidup, kemudian berdampingan secara harmonis dengan alam, dimulai dari terciptanya manusia (Syah, 2021).

Indikator dari Society 5.0 mencakup beberapa aspek (Yunaningsih, et. al., 2021), salah satunya adalah digitalisasi, yaitu proses mengubah sesuatu yang awalnya berbentuk non-digital menjadi digital. Digitalisasi dan digitalisasi memiliki keterkaitan yang erat dan sering dianggap memiliki makna yang sama, meskipun dalam praktiknya terdapat perbedaan di antara keduanya. Digitalisasi merupakan proses menciptakan atau menyempurnakan proses bisnis dengan memanfaatkan teknologi serta data digital. Istilah ini merujuk pada penggunaan teknologi dan data digital guna meningkatkan bisnis, pendapatan, serta membangun budaya digital. Dalam penerapannya, data digital menjadi elemen utama yang mendukung seluruh proses tersebut. Ketika suatu perusahaan telah mencapai tahap digitalisasi, mereka mampu mengubah proses bisnis agar lebih efisien, produktif, dan menguntungkan. Salah satu contoh penerapannya adalah mengunggah data atau informasi ke cloud, sehingga dapat dibagikan dengan kolega untuk diakses serta dianalisis secara bersama-sama guna kepentingan bisnis.

Selanjutnya Transformasi Digital merupakan perubahan menyeluruh dalam aktivitas, proses, dan model bisnis dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi, mengelola risiko, serta menemukan peluang bisnis baru. Salah satu contohnya adalah pemanfaatan aplikasi atau sistem untuk menganalisis data, yang bertujuan memperoleh wawasan baru guna mendukung pengembangan produk dan menyempurnakan strategi layanan pelanggan. Proses ini berlangsung secara otomatis tanpa memerlukan banyak interaksi manusia, sehingga mampu menghemat waktu dan biaya, serta pada akhirnya

berkontribusi pada peningkatan penjualan (Putri & Hariyanti, 2022)

2.3. Literasi Digital

Literasi Digital, menurut UNESCO, adalah kemampuan untuk mengidentifikasi, memahami, menafsirkan, menciptakan, berkomunikasi, menghitung, serta menggunakan materi cetak dan tulisan dalam berbagai konteks. Kemampuan ini berkaitan dengan pencapaian berbagai tujuan guna mengembangkan pengetahuan serta potensi individu, sekaligus memungkinkan mereka untuk berpartisipasi secara aktif dalam komunitas dan masyarakat. Literasi digital juga merupakan sebarang cara berpikir tertentu (HA Naufal, 2021).

Literasi digital adalah kemampuan individu untuk menerapkan keterampilan fungsional pada perangkat digital, sehingga memungkinkan mereka menemukan informasi, berpikir kritis, berkreasi, berkolaborasi dengan orang lain, berkomunikasi secara efektif, serta menjaga keamanan elektronik dan memperhatikan konteks sosial-budaya yang berkembang (cahyani, et al, 2024).

Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator menurut Gilster (1997: 18) yaitu internet searching (pencarian internet), hypertextual navigation (navigasi hypertextual), content evaluation (evaluasi konten), dan knowledge assembly (penyusunan pengetahuan).

2.4. Kualitas layanan Publik

Prinsip pelayanan diatur menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta Kenyamanan.

Pelayanan publik mencakup segala bentuk layanan, baik barang maupun jasa, yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah pusat, daerah, serta Badan Usaha Milik Negara atau Daerah. Layanan ini bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan (Joko & Zepa, 2019), Pendapat lainnya memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah kegiatan Melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan guna memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kualitas pelayanan publik adalah suatu aspek yang bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh berbagai elemen, seperti produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan. Penilaian terhadap kualitas ini dilakukan secara langsung pada saat layanan diberikan kepada masyarakat (Novitasari & Sugianto, 2024).

Indikator dalam pelayanan publik menurut Sinambela (2008) yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

2.5. Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Society 5.0 terhadap kualitas layanan publik di PT PELNI Kota Palu dapat dilihat dari bagaimana teknologi canggih, seperti kecerdasan buatan (AI), big data, dan internet of things (IoT), membantu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, integrasi teknologi memungkinkan PT PELNI untuk memprediksi permintaan penumpang, mengoptimalkan rute pelayaran, serta memberikan informasi real-time mengenai jadwal kapal dan ketersediaan tiket. Masyarakat di Kota Palu dapat mengakses layanan dengan lebih mudah melalui platform digital, mempercepat proses pembelian tiket dan mengurangi antrian di loket. Teknologi juga memungkinkan transparansi yang lebih baik dalam pengelolaan operasional, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan kualitas layanan.

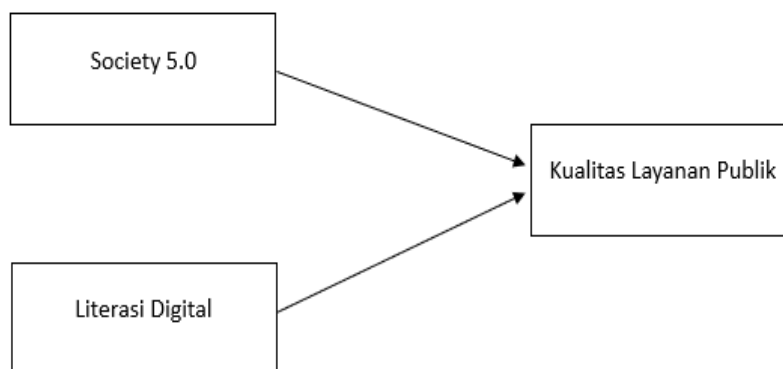
Dengan pendekatan Society 5.0, PT PELNI di Kota Palu mampu memberikan layanan

publik yang lebih personal, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sambil memanfaatkan data untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan. Penelitian yang dilakukan oleh (yusuf dan ar rosyid 2023) dengan hasil penelitian Pengaruh Society 5.0 semakin meningkat secara linear dengan perkembangan tren teknologi. Apalagi perkembangan kecerdasan buatan, seperti natural language processing (NLP) dan computer vision (CV) yang dibuat berdasarkan machine learning (Shi,2020). Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh Society 5.0 terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT PELNI Kota Palu dengan pengaruh tersebut dihipotesiskan sebagai **(H1)** Society 5.0 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada PT PELNI Kota Palu.

Pengaruh literasi digital dan transparansi terhadap kualitas layanan publik merujuk pada bagaimana kemampuan staf PT PELNI dalam memahami, menggunakan, dan mengelola teknologi digital mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Literasi digital melibatkan kemampuan teknis untuk mengoperasikan perangkat teknologi, memanfaatkan sistem informasi pelayanan, dan menggunakan aplikasi pemesanan tiket online secara efektif. Hal ini sangat penting, mengingat PT PELNI telah mengadopsi berbagai layanan berbasis teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan. Namun, tantangan tetap ada, seperti kesenjangan kemampuan literasi digital di antara staf dan keterbatasan infrastruktur teknologi di Kota Palu. Kualitas pelayanan publik, yang mencakup ketepatan, akurasi, kenyamanan, dan transparansi, sangat bergantung pada sejauh mana literasi digital diterapkan dalam aktivitas pelayanan.

Dengan literasi digital yang tinggi, staf dapat memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Pengaruh Literasi Digital terhadap kualitas layanan publik di PT PELNI Kota Palu merujuk pada penelitian dengan judul Literasi Digital Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah yang dilakukan oleh (Haerana & Riskasari, 2022) dengan hasil dari penelitian ini menjelaskan analisa mengenai aspek literasi digital yang diselaraskan dengan parameter unsur penilaian kualitas pelayanan publik pemerintah yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai desain dari sistem pelayanan berbasis digital terintegrasi.

Berdasarkan uraian tersebut Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT PELNI Kota Palu dengan pengaruh tersebut dihipotesiskan sebagai **(H2)** Literasi Digital secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT PELNI Kota Palu.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

3. METODE

Penelitian ini dilakukan di Kota Palu, dengan fokus pada Pelanggan yang pernah memesan Tiket Kapal Pelni secara online dengan jumlah populasi sebanyak 20.141 orang dari data pelanggan satu tahun terakhir dengan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin dan Aksidental Sampling dengan sampel akhir sebanyak 61 responden dengan beberapa deskripsi pelanggan yaitu berdasarkan Jenis kelamin ada 40 pelanggan yang berjenis kelamin Perempuan dan 20 Laki-laki, Selanjutnya yaitu berdasarkan karakteristik tempat pembelian secara online yang terdiri dari 42 pembelian dari channel Mobile Pelni, 7 pembelian dari channel Fastpay, 11 pembelian pada channel Antar Bank dan 1 pada channel pembelian lainnya, dan untuk karakteristik usia pelanggan yang mengisi di bawah 35 tahun ada 50 orang dan berusia diatas 35 tahun ada 11 orang. Deskripsi dan data Kuesioner yang di sebar pada penelitian kali ini yaitu Sebanyak 65 yang terisi dan gugur 4 kuesioner karena tidak memenuhi kriteria responden dalam pengisian. Namun data yang diterima sesuai dengan kriteria responden sudah baik dapat digunakan dan diolah. Hal ini juga dikarenakan beberapa responden sudah dijelaskan dan di arahkan untuk proses pengisiannya.

3.1. Model Empiris

Untuk menjawab permasalahan penelitian, maka model empiris dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kualitas layanan publik

a = bilangan konstanta

b_1 = koefisien regresi

b_2 = koefisien regresi

X_1 = Society 5.0

X_2 = Transparansi

e = faktor kesalahan

Variabel utama dalam penelitian ini meliputi **Society 5.0, Literasi Digital dan Kualitas Layanan Publik**. **Society 5.0** mengacu pada Transformasi Digital dan Digitalisasi diukur dengan pernyataan dari kuesioner yang telah disebar pada responden. **Literasi Digital** mengacu pada Pencarian Internet, Navigasi Hypertextual, Evaluasi Konten, dan Penyusunan Pengetahuan diukur dengan pernyataan dari kuesioner yang telah disebar pada responden. **Kualitas Layanan Publik** mengacu pada Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban diukur dengan pernyataan dari kuesioner yang telah disebar.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

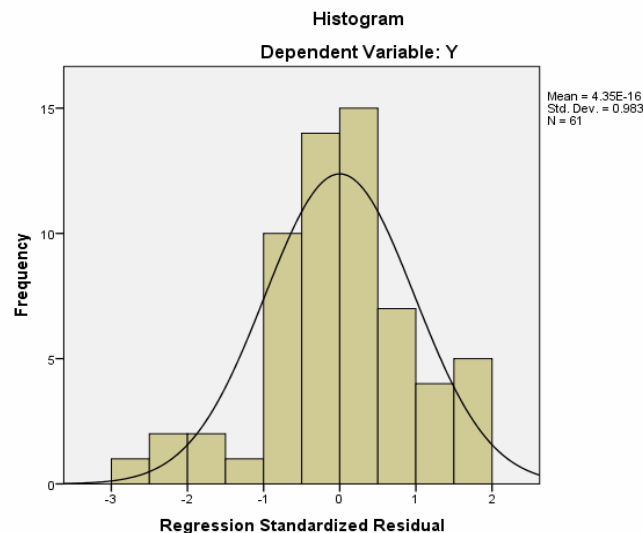
4.1. Hasil

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Gambaran uji normalitas variabel pada penelitian ini secara lengkap dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

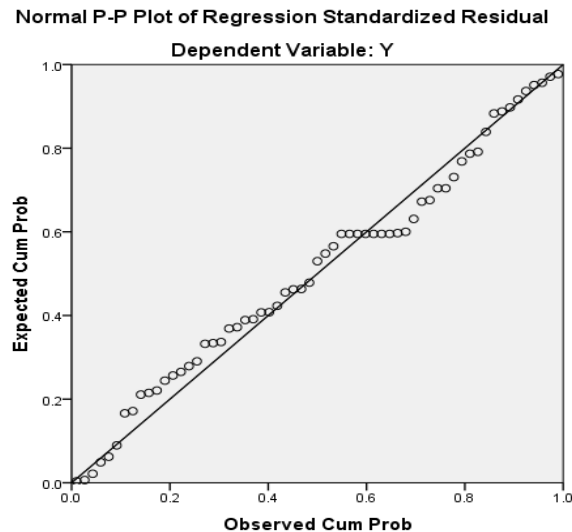
Tabel 1
Histogram



Sumber : Data Primer, output- SPSS 23 (Diolah peneliti 2025)

Pada tabel 1 menggambarkan untuk hasil uji normalitas dengan Histogram menunjukkan bahwa data berdistribusi normal ditandai dengan bentuk kurva Cembung ke atas (bell-shaped) yang simetri yang artinya, data terpusat di sekitar mean dan menurun secara proporsional ke arah kanan dan kiri. Selanjutnya hasil uji p-plot disajikan pada tabel 2 berikut :

Tabel 2
P-Plot



Sumber : Data Primer, output-SPSS 23 (Diolah, 2025)

Pada tabel 2 menggambarkan untuk hasil uji normalitas untuk hasil uji normalitas dengan P-Plot menunjukkan bahwa data atau titik tersebar di sekitar garis diagonal sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data telah berdistribusi normal dan kriteria asumsi normalitas terpenuhi

Tabel 3
Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	6.884	8.803	.782	.437
Society 5.0	1.028	.243	4.237	.000
Literasi Digital	.524	.180	2.911	.005

Sumber : Data Primer, output – SPSS 23 (Diolah Peneliti, 2025)

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari Variabel Society 5.0 terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan koefisien 1,028 pada tingkat signifikansi 1%. Hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini mendukung Hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa adanya peningkatan Society 5.0 yang berdampak pada Kualitas Layanan Publik. Selanjutnya Tabel 3 juga menunjukkan Literasi Digital berpengaruh secara positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan koefisien 0,254 pada tingkat signifikansi 1%. Hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan mendukung Hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa adanya peningkatan Literasi Digital yang berdampak pada Kualitas Layanan Publik.

Tabel 4

Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Society 5.0	.994	1.006
	Literasi Digital	.994	1.006

Sumber : Data Primer, Output - Spss 23 (Diolah Peneliti, 2025)

Pada tabel 4 melanjutkan uji Multikolinearitas dengan mean VIF 1.006 model menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinearitas dan dapat menjelaskan dengan andal variasi mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada PT Peln Kota Palu

4.2. Pembahasan

Temuan Pertama berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan hasil penelitian ini membuktikan adanya peran dari Society 5.0 terhadap peningkatan kualitas Layanan Publik dimana secara garis besar mendukung penelitian sebelumnya khususnya yang dilakukan Oleh (Yusuf dan Ar Rosyid 2023), bahwa dimana adanya peningkatan secara linear mengenai perkembangan trend teknologi, kecerdasan buatan sehingga dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan. Selanjutnya penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Duriat, Arifin, and Arifin 2022) yang menyatakan bahwa harus ada upaya yang dilakukan pemerintah dalam menerapkan inovasi Pelayanan Publik dalam menghadapi revolusi Society 5.0, meningkatnya pengaruh Society 5.0 berbanding lurus dengan kemajuan teknologi, terutama dalam bidang kecerdasan buatan yang terus berkembang. Pemerintah dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga membentuk masyarakat yang lebih terhubung dan cerdas sesuai dengan prinsip Society 5.0. Penelitian-penelitian tersebut menjelaskan secara umum mengenai bagaimana Society 5.0 mempengaruhi perkembangan teknologi dalam hal pelayanan kepada masyarakat yang harus dilaksanakan Pemerintah, sehingga temuan terbaru dalam penelitian ini adalah menganalisis secara lebih spesifik mengenai bagaimana inovasi yang diterapkan pemerintah berupa sistem yaitu salah satunya aplikasi pelni mobile yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pemesanan tiket kapal secara online, dan hal ini memiliki orientasi langsung dengan perkembangan teknologi yang didasari oleh society 5.0.

Temuan Kedua berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis dapat disimpulkan penelitian ini membuktikan adanya peran Literasi Digital khusus nya pemahaman dan penerapan digitalisasi terhadap peningkatan kualitas Pelayanan Publik, dalam hal ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Syah 2021), bahwa adanya konsep Literasi Digital yang efektif dan sesuai dengan penerapan dan peningkatan Kualitas Layanan publik di Pemerintahan, juga diperlukan adanya desain Layanan Publik berbasis Digital yang dapat diimplementasikan secara menyeluruh dan terakselerasi menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan Masyarakat. Selanjutnya penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (SUTALHIS and NOVARIA 2024) yang menyatakan bahwa pegawai yang dapat memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan baik salah satunya yaitu dengan penguasaan literasi digital yang memadai seperti kemampuan penggunaan layanan digital.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak mengkaji bagaimana konsep literasi digital berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Literasi digital dianggap sebagai keterampilan esensial yang harus dimiliki oleh pegawai sektor publik untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif. Pegawai yang memiliki pemahaman dan penguasaan literasi digital yang baik dapat lebih mudah beradaptasi dengan sistem berbasis teknologi, memanfaatkan perangkat digital dalam menjalankan tugasnya, serta mengoptimalkan berbagai platform digital untuk memberikan layanan yang lebih transparan dan akuntabel kepada masyarakat. Namun, temuan dalam penelitian ini memberikan perspektif yang lebih spesifik dengan membuktikan adanya peran literasi digital, terutama dari segi pemahaman dan penerapan digitalisasi, terhadap kualitas pelayanan publik. Tidak hanya berfokus pada penguasaan teknologi oleh pegawai, penelitian ini juga mengungkap bahwa pemahaman mendalam tentang konsep digitalisasi dan penerapannya secara sistematis dapat membawa perubahan yang signifikan dalam cara layanan publik diselenggarakan. Dengan kata lain, bukan hanya seberapa mahir pegawai dalam menggunakan teknologi, tetapi bagaimana digitalisasi diimplementasikan dalam setiap aspek pelayanan publik untuk menciptakan sistem yang lebih efektif dan efisien.

5. KESIMPULAN

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Society 5.0 dan Literasi Digital terhadap Kualitas Layanan Publik. Sesuai dengan tujuan penelitian yakni hasil pengujian didapatkan bahwa society 5.0 dan Literasi Digital memiliki peran dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, semakin tinggi digitalisasi dalam artian Society 5.0 maka Kualitas Pelayanan Publik semakin meningkat, pun semakin bagus pemahaman Literasi Digital maka semakin baik Kualitas Layanan Publik. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana penerapan teknologi digital dan transparansi dalam pelayanan publik berdampak pada kepuasan masyarakat serta akuntabilitas layanan yang diberikan oleh PT PELNI. Peningkatan ini sangat penting untuk mengukur sejauh mana penerapan Digitalisasi Society 5.0 dan Literasi Digital tersebut efektif dalam peningkatan kualitas Layanan Publik. Penelitian ini hanya menggunakan data pada satu tahun terakhir dan hanya mengambil sampel penelitian masyarakat Kota Palu. Selain itu hanya menganalisis 2 indikator Society 5.0 yaitu Digitalisasi dan Transformasi Digital, kemudian Literasi Digital yang hanya menganalisis 4 indikator yaitu Pencarian Internet, Navigasi Hypertextual, Evaluasi Konten, dan Kualitas Layanan Publik hanya menganalisis 6 indikator yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengembangan dari sampel yang diteliti dan menganalisis variabel determinan lain yang dapat mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil 'aalamiin, puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, serta shalawat serta salam penulis haturkan kepada baginda nabi besar, nabi Muhammad SAW. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam proses

penulisan artikel ini. Ucapan terima kasih penulis berikan teruntuk orang tua Ibu Hasna, Bapak Lendre, kakak Abd.Wahid S.Pd, Gr., dan Sepupu tercinta Sely Indriani S,Pd, Gr, Nirma, serta seluruh keluarga yang telah menjadi bagian dari semangat sehingga penulis bisa bertahan sampai saat ini. Terima kasih khusus penulis sampaikan kepada Rahma Masdar SE, M.Si.Ak yang telah memberikan bimbingan serta masukan yang berharga selama penelitian ini dan Dr. Abdul Kahar, SE, M.Sc, Ak dan Lucyana Meldawati SE, M.Si., Ak selaku fasilitator dan sekaligus pemberi masukan yang sangat berarti kepada penulis setelah usai ujian Proposal. Yang tidak kalah penting juga kepada sahabat dan rekan yaitu Rarah, Ean, Ita, Ciel, Putri, Ulva, Ulan, Nopa, Salsa, yang selalu memberikan cinta dan kasihnya kepada penulis sehingga mampu melewati masa-masa senang maupun susah. Penghargaan juga penulis berikan kepada Salu, Asrida, Pute, Asriana, Sukma, Asni, Ika, Erma, Risma, Kapuput, Yani, yang selalu ada untuk menghibur dan membantu serta memberikan dukungan kepada penulis. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan dari bangku SMA Sukma, Niar, Magfira, Ika, Eka, Rizka, Sahrul, Maulana, Eky, Mubit yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan di Sidondo IV yaitu Salu, Asrida, Pute, Kanining, Yudi, Kifly, Madin, Toni, Hendra, Fian, dll yang selalu siap membantu penulis. Selama proses penulisan begitu banyak kendala dan keterbatasan yang penulis miliki sehingga dalam hal ini ucapan terima kasih yang terakhir penulis tujukan kepada Penulis sendiri yang selalu berjuang dan tidak menyerah untuk menyelesaikan tugas akhir. Serta terimakasih kepada orang yang tidak penulis sebutkan namanya satu persatu namun memberikan kontribusi yang baik bagi penulis.

8. DAFTAR PUSTAKA

- Amasia, F. Wibawati, K. H. (2024), "Analisis Pentingnya Literasi Digital ASN dalam Mendukung Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia", *Musamus Journal of Public Administration*, 6(2), 766-772, <https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/fisip/index>
- Cahyani, N., Hutagalung, ENH., Harahap, SH., (2024) "Berpikir Kritis Melalui Membaca: Pentingnya Literasi Dalam Era Digital", *IJEDR Indonesian Journal of Education and Development Research* IJEDR Indonesian Journal of Education and Development Research, 2(1), 417-422, 10.57235/ijedr.v2i1.1795
- Duriat, Ahtu, Rifqi Khairul Arifin, and Hari Busthomi Ariffin. (2022) "Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) dalam Menghadapi revolusi society 5.0 Di Kota Bandung." *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik* 9.2 : 615-622, <https://doi.org/10.37676/professional.v9i2.3312>
- Evita, Nona, and Afkar Aristoteles Mukhaer. (2022) "Evaluasi komunikasi dan literasi digital warga jakarta dalam implementasi society 5.0." *Jurnal Riset Komunikasi* 5.2 : 172-186, <https://doi.org/10.38194/jurkom.v5i2.541>
- Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Wikrama Parahita : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 131-137. <https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052>
- Halim, RM Nasrul, and A. Haidar Mirza. (2025) "Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pelatihan Aplikasi Temanpintar di Disperkim Provinsi Sumatera Selatan." *SOROT: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 4.1 :14-18, <https://doi.org/10.32699/sorot.v4i1.8390>
- Joko, and Anggraini, Z., (2019) "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin." *Jurnal Administrasi Negara* 25.2: 105-122, <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>

- Mirza, Ahmed. (2023), "*The association of formal and informal institutions with total entrepreneurial activity: a neo-institutional theory approach*". Diss. University of Glasgow, <http://theses.gla.ac.uk/83453/>
- Naufal HA, (2021) "Literasi Digital" *Jurnal Perspektif-yayasan jaringan kerja Pendidikan Bali*, 8 (2), 195-202 [10.53947/perspekt.v1i2.32](https://doi.org/10.53947/perspekt.v1i2.32)
- Novitasari, RD, & Sugianto, S. (2024). Mengungkap Dampak Pola Fungsi Anggaran Pemerintah Daerah Terhadap Pencapaian SDG 11 Di Indonesia. *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)* , 8 (2), 316-340. <https://doi.org/10.46367/jas.v8i2.2117>
- Prabowo, Tyan Ludiana, dan Irwansyah Irwansyah. (2018) "Media komunikasi digital polsiku: pelayanan publik polri kepada masyarakat." *Jurnal Studi Komunikasi* 2(3), 382-402., <https://doi.org/10.25139/jsk.v2i3.1174>
- Putri, OA., Hariyanti, S, (2022), "Review Artikel: Transformasi Digital Dalam Bisnis dan Manajemen", *Proceedings of Islamic Economics, Business, and philanthropy*, 1(1), 136-166, <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>
- Susanto, Joko, and Zepa Anggraini. (2019)"Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin." *Jurnal Administrasi Negara* 25.2: 105122.usanto, <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- SUTALHIS, M. ., & NOVARIA, E. . (2024). LITERASI DIGITAL DAN PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK. *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 4(1), 17-23. <https://doi.org/10.51878/academia.v4i1.2812>
- Syah, AF., (2021), Peran Human Capital dalam Pemerintahan di Era Society 5.0 : Tinjauan Teoritis dan Empiris, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2(8), 35-44, <https://doi.org/10.17509/jap.v28i3>
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). "Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi, *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>
- Yusuf, M. Baharuddin, and Harits Ar Rosyid. (2023) "Pengaruh Society 5.0 dalam Kehidupan Masyarakat." *Jurnal Inovasi Teknologi dan Edukasi Teknik* 3.2 : 116-121, <https://doi.org/10.17977/um068v3i22023p116-121>

