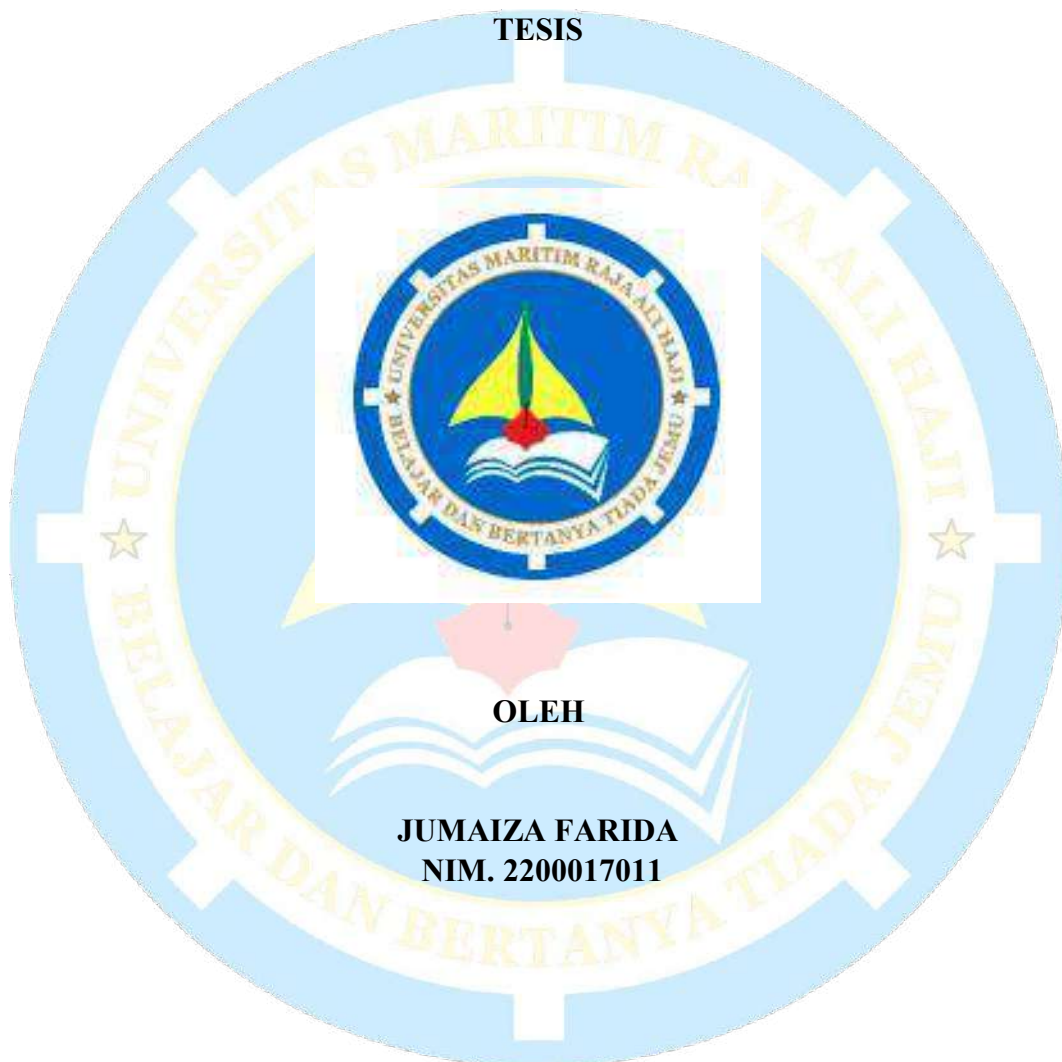


**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN LITERASI  
DIGITAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
MAHASISWA BERBASIS APLIKASI SEPADU  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**

**TESIS**



**OLEH**

**JUMAIZA FARIDA  
NIM. 2200017011**

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2025**

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN LITERASI  
DIGITAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
MAHASISWA BERBASIS APLIKASI SEPADU  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik dalam Program Studi Magister Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji

**OLEH**

**JUMAIZA FARIDA  
NIM. 2200017011**

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan benar bahwa:

1. Tesis yang berjudul: "Pengaruh Teknologi Informasi dan Literasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa Berbasis Aplikasi SEPADU Universitas Maritim Raja Ali Haji" ini adalah karya penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik tesis beserta gelar magister saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi tesis pada jurnal atau pertemuan ilmiah harus menyertakan tim promotor sebagai author. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Tanjungpinang, Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Jumajza Farida  
NIM 2200017011

**PERSETUJUAN  
TESIS UNTUK DISIDANGKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Jumaiza Farida

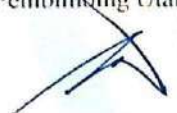
NIM : 2200017011

Program Studi : Magister Administrasi Publik


Judul Tesis : "Pengaruh Teknologi Informasi dan Literasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Terpadu ( SEPADU ) di Universitas Maritim Raja Ali Haji"

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Tesis ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk sidangkan.


Menyetujui, tanggal:  
Pembimbing Utama,

  
Dr. Edy Akhyari, S.Sos., M.Si.  
NIP. 196909082021211006

Menyetujui, tanggal:  
Pembimbing Pendamping,

  
Dr. Okparizun, S.Sos., M.Hl., M.Si  
NIP. 0001108304

Mengetahui  
Koordinator Magister Administrasi Publik

  
Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S  
NIP 198209162022031001





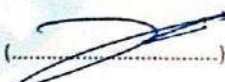
## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh :


Nama : Jumaiza Farida  
Nomor Induk Mahasiswa : 2200017011  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul Tesis : Pengaruh Teknologi Informasi dan Literasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Terpadu (SEPADU) di Universitas Maritim Raja Ali Haji

Telah Berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Tesis pada tanggal 4 Agustus 2025 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Pada Program Studi Pascasarjana Universitas Maritim raja Ali Haji.

### Dewan Penguji.

- |   |           |   |
|---|-----------|---|
| 1. Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S<br>NIDN. 0116098206 | Ketua     | (  ) |
| 2. Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si<br>NIDN.1009037101         | Anggota 1 | (  ) |
| 3. Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A.<br>NIDN.1016127402      | Anggota 2 | (  ) |
| 4. Dr. Edy Akhyari, S.Sos., M.Si<br>NIDN. 1008096901        | Anggota 3 | (  ) |
| 5. Dr. Okparizan, S.Sos., M.HI., M.Si<br>NIDN 0001108304    | Anggota 4 | (  ) |

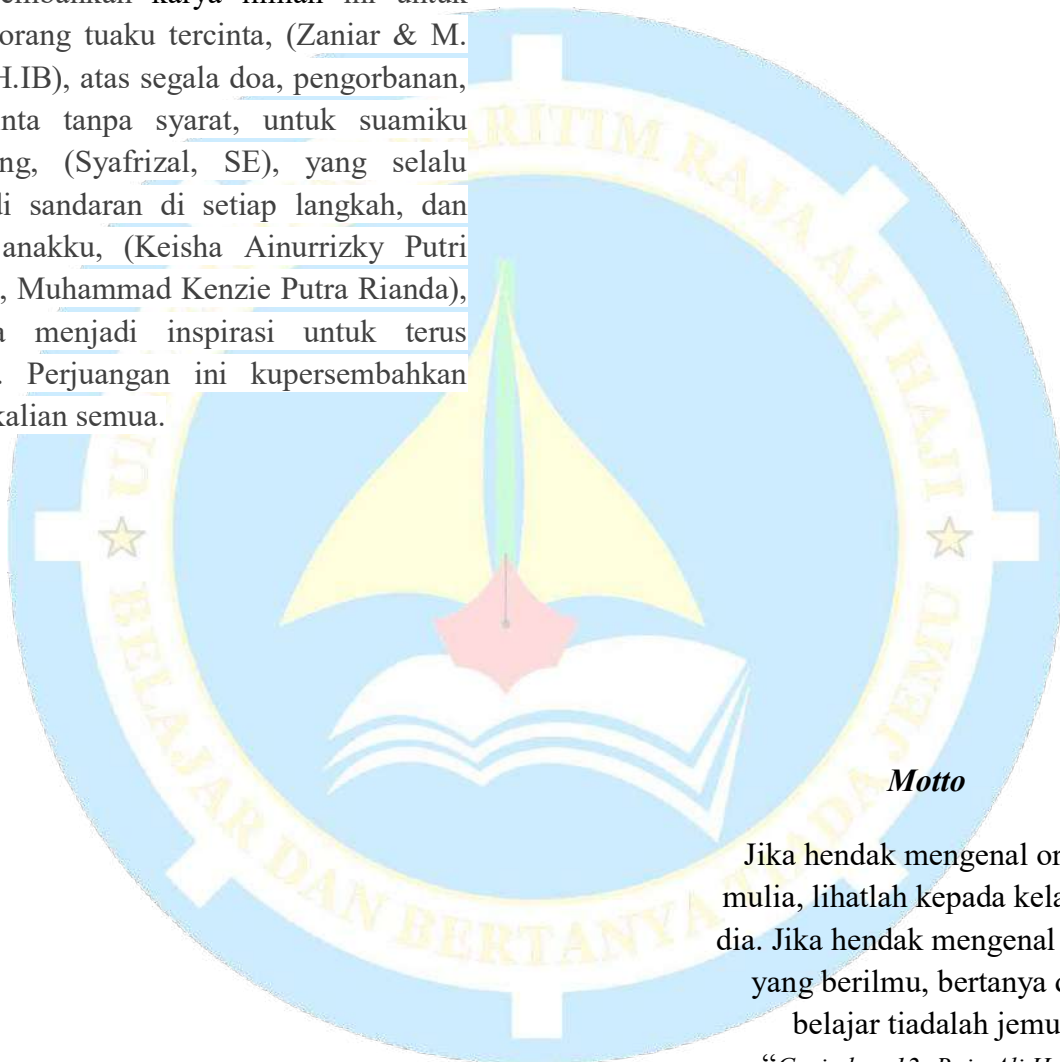
Disahkan Oleh :  
Direktur Pascasarjana

  
Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si  
NI PPPK. 197103092021211004

## LEMBAR PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### Persembahan

Kupersembahkan karya ilmiah ini untuk kedua orang tuaku tercinta, (Zaniar & M. Fauzi H.IB), atas segala doa, pengorbanan, dan cinta tanpa syarat, untuk suamiku tersayang, (Syafrizal, SE), yang selalu menjadi sandaran di setiap langkah, dan untuk anakku, (Keisha Ainurrizky Putri Rianda, Muhammad Kenzie Putra Rianda), semoga menjadi inspirasi untuk terus belajar. Perjuangan ini kupersembahkan untuk kalian semua.



### *Motto*

Jika hendak mengenal orang mulia, lihatlah kepada kelakuan dia. Jika hendak mengenal orang yang berilmu, bertanya dan belajar tiadalah jemu  
“Gurindam 12- Raja Ali Haji”

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul Pengaruh Teknologi Informasi dan Literasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa Berbasis Aplikasi SEPADU Universitas Maritim Raja Ali Haji " sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh teknologi informasi dan literasi digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi SEPADU UMRAH, guna optimasi layanan digital kampus.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari tesis ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran konstruktif dari para pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi berharga bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta bermanfaat bagi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dengan rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat-Nya, penulis berhasil menyelesaikan tesis ini berkat dukungan materiil dan moril serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA. selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji kepemimpinannya, kami mendapat pendidikan dengan baik di Program Pascasarjana Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si selaku Direktur Pascasarjana Universitas Maritim Raja Ali Haji, atas kebijakan akademik, dan lingkungan belajar yang kondusif.
3. Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S selaku Koordinator Magister Administrasi Publik yang banyak membimbing dalam melaksanakan pembelajaran pada program Pascasarjana ini.
4. Dr. Edy Akhyari. S.Sos., M.Si selaku Komisi Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan pemikiran yang terbaik sehingga menghasilkan tesis yang berkualitas.
5. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si selaku Komisi Pembimbing Pendamping yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan tesis ini, sehingga menghasilkan tesis yang baik dan berkualitas.
6. Seluruh dosen Program Pascasarjana atas ilmu, pengetahuan, dan wawasan yang telah dibagikan selama masa studi, serta inspirasi akademik yang terus memotivasi penulis
7. Bapak Ary Satya Darma, S.Sos., M.Si., selaku atasan dan Kepala Biro BAPKK Universitas Maritim Raja Ali Haji, atas dukungan, fasilitasi data, dan masukannya selama proses penelitian ini berlangsung.
8. Seluruh staff program pascasarjana Maritim Raja Ali Haji yang telah mendukung dan membantu administrasi kepada peneliti tanpa pamrih.

9. Seluruh Keluarga Besar BAPKK Universitas Maritim Raja Ali Haji atas dukungan, Kerjasama. Dedikasi dan profesionalisme Tim BAPKK menjadi bagian tak terpisahkan dari kesuksesan penelitian ini.

Tanjungpinang Agustus 2025

Jumaiza Farida  
NIM 2200017011

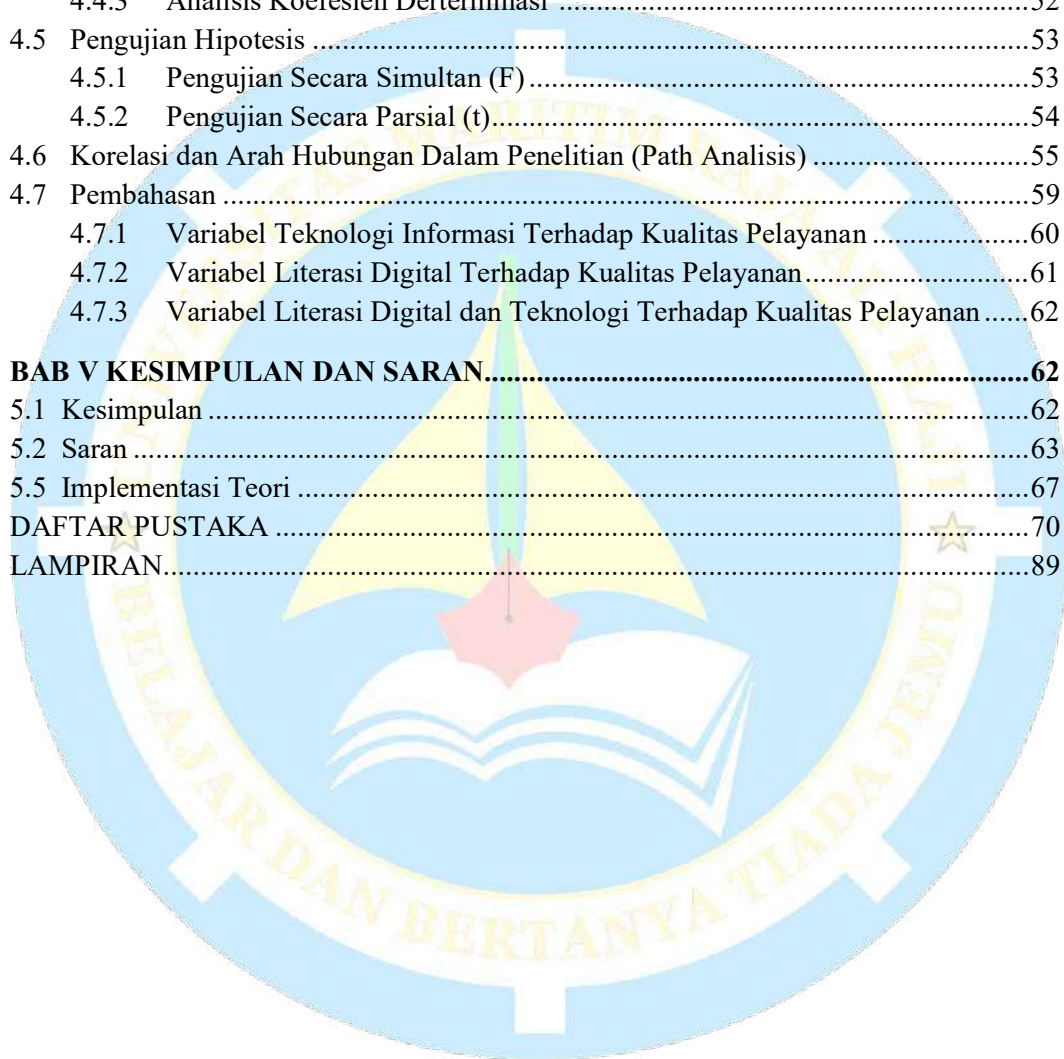


## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN DAN MOTO .....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Secara Teoritik.....	5
1.4.2 Secara Praktik.....	5
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Konsep Teoritis.....	9
2.2.1 Pengertian Teknologi Informasi .....	9
2.2.1.1 Peran Teknologi Informasi.....	10
2.2.1.2 Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi .....	11
2.2.1.3 Indikator Sistem Informasi .....	12
2.2.2 Literasi digital .....	12
2.2.2.1 Elemen Literasi Digital .....	13
2.2.2.2 Jenis Literasi .....	14
2.2.2.3 Indikator Literasi Digital .....	15
2.2.2.4 Pentingnya Literasi Digital Bagi Mahasiswa .....	16
2.2.3 Pengertian Pelayanan .....	17
2.2.3.1 Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	19
2.2.3.3 Kepuasan Pengguna .....	20
2.2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
2.3 Kerangka Teori .....	20
2.3.1 <i>Digital Literacy Theory</i> .....	20
2.3.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	20
2.3.3 <i>Teori SERVQUAL</i> .....	20
2.3.4 <i>Theory New Public Service (NPS)</i> .....	21

2.3.5	Hubungan Antara Variabel.....	21
2.3.5.1	TI Terhadap Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.5.2	Literasi digital terhadap Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.5.3	TI dan literasi digital Terhadap Kualitas Pelayanan .....	22
2.4	Kerangka Penelitian .....	23
2.5	Hipotesis Penelitian .....	23
2.6	Konsep Operasional.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>25</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	25
3.2	Objek dan Lokasi Penelitian .....	25
3.3	Populasi dan Sampling Penelitian .....	25
3.3.1	Populasi.....	25
3.3.2	Sampling .....	26
3.4	Variabel dan Pengukuran .....	27
3.4.1	Desain Penelitian .....	27
3.4.2	Metode Penelitian .....	27
3.4.3	Prosedur Penelitian .....	28
3.5	Teknik Penelitian .....	28
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5.2	Teknik Pengolahan Data .....	29
3.6	Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1	Uji Validitas.....	31
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.6.3	Pengujian Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	32
3.6.3.1	Manfaat <i>Path Analysis</i> .....	33
3.6.3.2	Tujuan <i>Path Analysis</i> .....	33
3.6.4	Uji Hipotesis .....	33
3.6.4.1	Uji - t.....	33
3.6.4.2	Uji - F.....	34
3.6.4.3	Koefisien Determinasi.....	35
3.7	Waktu dan Tempat Penelitian .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi dan Objek Penelitian.....	37
4.1.1	Gambaran Umum Universitas Maritim Raja Ali Haji .....	37
4.2	Gambaran Umum Responden.....	38
4.2.1	Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4.2.2	Responden Penelitian Berdasarkan Fakultas .....	38
4.2.3	Responden Penelitian Berdasarkan Umur .....	38
4.2.4	Responden Penelitian Berdasarkan Semester .....	40
4.2.5	Responden Penelitian Berdasarkan Perangkat.....	41
4.2.6	Responden Penelitian Berdasarkan Frekuensi .....	41
4.3	Deskripsi Vairabel .....	42
4.3.1	Tanggapan Variabel Teknologi informasi .....	42

4.3.2	Tanggapan Variabel Literasi digital .....	44
4.3.3	Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
4.4	Validitas dan Reliabilitas Data .....	47
4.4.1	Uji Validitas .....	47
4.4.1.1	Uji Validitas Teknologi Informasi.....	48
4.4.1.2	Uji Validitas Literasi digital .....	49
4.4.1.3	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	50
4.4.2	Analisis Koefisien Determinasi .....	51
4.4.3	Analisis Koefisien Derterminasi .....	52
4.5	Pengujian Hipotesis .....	53
4.5.1	Pengujian Secara Simultan (F).....	53
4.5.2	Pengujian Secara Parsial (t).....	54
4.6	Korelasi dan Arah Hubungan Dalam Penelitian (Path Analisis) .....	55
4.7	Pembahasan .....	59
4.7.1	Variabel Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	60
4.7.2	Variabel Literasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan .....	61
4.7.3	Variabel Literasi Digital dan Teknologi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	62
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1	Kesimpulan .....	62
5.2	Saran .....	63
5.5	Implementasi Teori .....	67
	DAFTAR PUSTAKA .....	70
	LAMPIRAN.....	89



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Permasalahan Mahasiswa .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 2.2 Operasional Variabel Penelitian .....	22
Tabel 3.1 Tabulasi Sampling Penelitian .....	26
Tabel 3.2 Skala Likert .....	30
Tabel 3.3 Informasi Jadwal Penelitian .....	36
Tabel 4.1 Respon Rate .....	39
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Asal Fakultas .....	40
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Umur .....	41
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Tingkat Semester .....	41
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Perangkat .....	42
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan .....	42
Tabel 4.8 Pembagian Kategori Berdasarkan Rentang Skor .....	43
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Variabel Teknologi Informasi .....	44
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Variabel Literasi Digital .....	45
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi .....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Literasi Digital .....	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Literasi Digital .....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliability .....	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien determinasi .....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (F) .....	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (t) .....	55
Tabel 4.19 Matrik Korelasi Antar Variabel .....	56
Tabel 4.20 Pengujian Hipotesis $X_1$ terhadap Y dan $X_2$ terhadap Y .....	57
Tabel 4.21 Pengujian $X_1$ terhadap Y dan $X_2$ ke Y dan pengaruh diluar variabel .....	58
Tabel 4.22 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	59
Tabel 4.23 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Literasi Digital ke Kualitas Pelayanan .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	23
Gambar 3.1 Struktur Jalur Hubungan Antar Variabel .....	31
Gambar 4.1 Hasil Struktur Jalur Hubungan Antar Variabel.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.1 Kuesioner Penelitian .....	66
Lampiran.2 Hasil Output SPSS .....	71
Lampiran.3 Tabulasi Penelitian.....	78
Lampiran.4 Foto Kegiatan Penyebaran Kuisisioner.....	79
Lampiran.5 Kurikulum Vitae .....	81

