**"PENGARUH LITERASI DIGITAL TERHADAP EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI QRIS SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DIGITAL PADA**

**MAHASISWA UNIVERSITAS (UNILA)"**

**(Tugas Metode Penelitian Administrasi Publik)**

**Oleh**

**ANISA REGINA PUTRI**

**NPM 2416041119**

****

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

1. **PENDAHULUAN**
   1. **Latar Belakang**

Dalam dua dekade terakhir, dunia menyaksikan percepatan transformasi digital yang mengubah hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menghadirkan peluang baru dalam tata kelola pemerintahan serta pelayanan publik. Negara-negara maju maupun berkembang berlomba-lomba mengadopsi konsep *e-government* untuk mewujudkan layanan yang lebih transparan, efektif, dan efisien (Indrajit, 2020). Digitalisasi publik tidak hanya dipandang sebagai strategi modernisasi birokrasi, tetapi juga sebagai instrumen penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Laporan United Nations E-Government Survey 2022 menegaskan bahwa transformasi digital menjadi kunci dalam pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya dalam aspek tata kelola pemerintahan yang inklusif dan inovatif (United Nations, 2022). Banyak negara kemudian mengembangkan sistem pembayaran digital, layanan administrasi berbasis aplikasi, hingga platform daring untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan warganya. Contohnya, Tiongkok melalui sistem pembayaran digital seperti Alipay dan WeChat Pay berhasil mengintegrasikan transaksi digital ke dalam kehidupan sehari-hari, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi sekaligus meningkatkan literasi keuangan masyarakat (Tambunan, 2020).

Fenomena global ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik bukan sekadar tren, melainkan sebuah kebutuhan strategis untuk menghadapi kompleksitas masyarakat modern. Bagi negara berkembang, termasuk Indonesia, transformasi ini menghadirkan peluang besar sekaligus tantangan. Peluangnya berupa peningkatan efisiensi dan keterjangkauan layanan publik, sementara tantangannya adalah kesenjangan literasi digital serta keterbatasan infrastruktur.

Transformasi digital di Indonesia menjadi salah satu agenda strategis pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan. Melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah menekankan pentingnya digitalisasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Salah satu wujud nyata dari transformasi tersebut adalah kebijakan *cashlesssociety* atau gerakan masyarakat nontunai yang gencar dikampanyekan sejak 2014 oleh Bank Indonesia bersama Kementerian Keuangan.

*QuickResponse Code Indonesian Standard* (QRIS) kemudian diluncurkan pada 17 Agustus 2019 sebagai instrumen pembayaran digital berbasis *Quick Response Code* (QR code) yang di standardisasi secara nasional. Tujuannya adalah menyatukan berbagai sistem QR code yang sebelumnya dikeluarkan oleh masing-masing penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP), agar lebih efisien, aman, dan inklusif (Bank Indonesia, 2020). Dengan adanya QRIS, masyarakat tidak lagi perlu menggunakan aplikasi berbeda untuk setiap penjual atau pelaku usaha yang menerima pembayaran dari konsumen (merchant), karena semua sudah dapat dilayani dengan satu kode standar.

Perkembangan QRIS di Indonesia menunjukkan tren yang sangat pesat. Sejak awal peluncurannya, jumlah merchant maupun nilai transaksi meningkat secara signifikan. Hal ini ditunjukkan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Perkembangan QRIS di Indonesia (2019–2024)

| Tahun | Jumlah Merchant QRIS | Nilai Transaksi (Rp triliun) | Volume Transaksi |
| --- | --- | --- | --- |
| 2019 | ± 0,5 juta | 1.5 | 0,2 |
| 2020 | ± 3,6 juta | 15.0 | 1,6 |
| 2021 | ± 12 juta | 76.0 | 6,5 |
| 2022 | ± 24 juta | 123.0 | 9,8 |
| 2023 | ± 29 juta | 229.0 | 15,6 |
| 2024\* | ± 43 juta | >400.0 | >25,0 |

\*Sumber: Bank Indonesia (2024), diolah.

\*2024 adalah data estimasi berdasarkan laporan BI hingga Triwulan III.

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi pembayaran melalui QRIS berhasil mendorong adopsi yang besar. Merchant QRIS meningkat lebih dari 50 kali lipat dalam kurun lima tahun, sementara nilai transaksi naik ratusan kali lipat. Pertumbuhan ini tidak hanya menandakan efektivitas kebijakan, tetapi juga kesiapan ekosistem keuangan digital Indonesia.

Namun demikian, pertumbuhan kuantitatif ini tidak sepenuhnya mencerminkan kualitas implementasi di tingkat pengguna. Beberapa studi menunjukkan masih adanya kendala, terutama terkait literasi digital masyarakat, persepsi keamanan, serta kebiasaan penggunaan uang tunai (Saputra & Hendrianto, 2023). Dengan demikian, literasi digital menjadi faktor penting yang menentukan apakah QRIS dapat diimplementasikan secara efektif, terutama di kalangan generasi muda dan mahasiswa yang seharusnya menjadi pionir dalam adopsi teknologi digital.

Provinsi Lampung, sebagai salah satu pintu gerbang Pulau Sumatra, memiliki posisi strategis dalam pertumbuhan ekonomi dan digitalisasi. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2023), penetrasi internet di Lampung tergolong tinggi, dengan mayoritas pengguna berasal dari kelompok usia 16–24 tahun yang didominasi mahasiswa. Hal ini menegaskan bahwa mahasiswa merupakan digital native yang akrab dengan perangkat digital dan aktivitas daring, termasuk pembayaran non-tunai.

Seiring program nasional Bank Indonesia dalam mendorong *cashlesssociety*, penggunaan QRIS di Lampung menunjukkan tren pertumbuhan yang konsisten. Jumlah merchant yang menerima QRIS meningkat setiap tahunnya, seiring dengan bertambahnya volume dan nilai transaksi. Tren ini mencerminkan antusiasme masyarakat, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), untuk mengadopsi sistem pembayaran digital.

Meski demikian, fenomena di kalangan mahasiswa menunjukkan dinamika yang berbeda. Survei dari media lokal (Lampung Post, 2023) mengindikasikan bahwa sebagian mahasiswa terbiasa menggunakan aplikasi keuangan digital, seperti *mobilebanking*, GoPay, atau OVO, namun masih ada mahasiswa yang enggan beralih dari uang tunai. Beberapa alasan utama adalah keterbatasan pemahaman mengenai QRIS, kebiasaan menggunakan uang tunai, dan kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital.

Fenomena ini menyoroti adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan kesiapan pengguna, terutama di kalangan mahasiswa yang seharusnya menjadi pengguna utama inovasi digital di lingkungan sekitar bahkan di kampus. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa peningkatan infrastruktur saja tidak cukup, literasi digital mahasiswa menjadi faktor penting dalam efektivitas implementasi QRIS sebagai inovasi pelayanan publik digital.

Sejalan dengan tren digitalisasi publik di tingkat global dan nasional, mahasiswa di Universitas Lampung (UNILA) mengalami perubahan signifikan dalam cara mengakses layanan dan melakukan transaksi sehari-hari. Penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di lingkungan kampus menjadi salah satu inovasi penting dalam mendorong transformasi pelayanan publik digital, khususnya untuk transaksi di kantin, koperasi, dan kegiatan kemahasiswaan (Saputra & Hendrianto, 2023).

Fenomena ini menunjukkan bahwa mahasiswa, sebagai digital native, memiliki karakter adaptif terhadap teknologi, namun tingkat literasi digital mereka bervariasi. Beberapa mahasiswa sudah terbiasa menggunakan QRIS dan aplikasi keuangan digital, sedangkan sebagian lain masih mengandalkan transaksi tunai karena kurangnya pemahaman teknis tentang QRIS, keraguan terhadap keamanan transaksi digital, serta referensi pribadi dan kebiasaan menggunakan uang tunai. Hal ini menegaskan adanya kesenjangan antara ketersediaan infrastruktur digital dan kesiapan pengguna, yang berpotensi menurunkan efektivitas implementasi QRIS di lingkungan kampus (Prasetyo, 2025).

Untuk mendorong mahasiswa bertransaksi digital, UNILA bekerja sama dengan Bank Negara Indonesia (BNI) dalam integrasi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) berbasis rekening digital yang mendukung QRIS. Mahasiswa baru diwajibkan membuat rekening digital sejak awal masa studi sehingga mereka terbiasa menggunakan sistem pembayaran digital dalam berbagai kegiatan di kampus (Ramba, 2024).

Selain itu, QRIS diterapkan secara luas di lingkungan kampus:

* Kantin dan koperasi kampus

Mempermudah mahasiswa melakukan pembayaran harian.

* Kegiatan kemahasiswaan

Pembayaran untuk seminar, UKM, dan kegiatan organisasi dilakukan secara digital.

Meskipun infrastruktur dan kebijakan kampus mendukung, efektivitas implementasi QRIS masih sangat tergantung pada literasi digital mahasiswa. Fenomena yang muncul antara lain:

* Mahasiswa dengan literasi digital tinggi lebih percaya diri dan nyaman menggunakan QRIS, sehingga transaksi berjalan cepat dan efektif (Ramba, 2024).
* Mahasiswa dengan literasi digital rendah menghadapi kendala, termasuk kesulitan memahami prosedur, ketidakpastian keamanan, dan hambatan teknis (Prasetyo, 2025).
* Perbedaan ini menunjukkan adanya gap literasi digital, yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik digital di kampus.
* Fenomena ini relevan dengan konteks *governance* digital di pendidikan tinggi, di mana literasi digital mahasiswa menjadi faktor strategis yang memengaruhi efektivitas inovasi QRIS.

Literasi digital adalah kemampuan individu untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi digital secara efektif, aman, dan etis (Gilster, 1997). Dalam konteks mahasiswa, literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam mengoperasikan perangkat dan aplikasi digital, tetapi juga meliputi kesadaran keamanan transaksi dan kemampuan memecahkan masalah digital (UNESCO, 2018).

Di Universitas Lampung, literasi digital mahasiswa menjadi faktor penting dalam efektivitas penggunaan QRIS sebagai inovasi pelayanan publik digital. Mahasiswa yang memiliki literasi digital tinggi lebih cepat mengadopsi QRIS, memahami prosedur transaksi, dan merasa aman saat melakukan pembayaran di kantin, koperasi, maupun kegiatan kemahasiswaan (Ramba, 2024). Sebaliknya, mahasiswa dengan literasi digital rendah mengalami kesulitan teknis, keraguan terhadap keamanan, dan hambatan dalam penggunaan sistem secara mandiri (Prasetyo, 2025).

Efektivitas layanan publik digital dipahami melalui dua rujukan. Pertama, model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) *system quality*, *information quality, service quality* yang memengaruhi penggunaan dan kepuasan, lalu bermuara pada net benefits. Kedua, kerangka evaluasi kebijakan atau layanan publik yang menilai ketercapaian tujuan, efisiensi proses, dan manfaat bagi pengguna (Dunn, 2018). Dalam konteks QRIS di kampus, kualitas sistem (stabilitas aplikasi & keamanan), kualitas informasi (kejelasan notifikasi/salinan transaksi), serta kualitas layanan (kemudahan bantuan saat kendala) menjadi prasyarat efektivitas.

Bertolak dari itu, penelitian ini menempatkan literasi digital sebagai prasyarat kognitif-praktis yang memengaruhi persepsi kemudahan dan kebermanfaatan, lalu tercermin pada indikator efektivitas implementasi QRIS, yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, rasa aman juga kepercayaan, dan penerimaan mahasiswa. Dengan demikian, secara konseptual diharapkan semakin tinggi literasi digital maka semakin efektif implementasi QRIS pada mahasiswa Universitas Lampung.

Efektivitas dalam konteks pelayanan publik digital adalah tingkat keberhasilan suatu inovasi atau kebijakan publik dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Heeks, 2018).

Dalam penelitian ini, efektivitas implementasi QRIS didefinisikan sebagai kemampuan mahasiswa Universitas Lampung menggunakan QRIS secara optimal dalam kegiatan sehari-hari di lingkungan kampus, seperti transaksi di kantin, pembelian di koperasi mahasiswa, dan pembayaran kegiatan kemahasiswaan dan administrasi organisasi mahasiswa

Efektivitas bukan sekadar kemampuan teknis mahasiswa dalam memindai kode QR, tetapi meliputi seluruh aspek keberhasilan penggunaan QRIS sebagai bagian dari pelayanan publik digital, termasuk:

1. Efisiensi layanan

Mahasiswa dapat menyelesaikan transaksi lebih cepat dibanding metode manual.

1. Keamanan dan kepercayaan

Sistem QRIS memberikan rasa aman bagi mahasiswa.

1. Kenyamanan dan adopsi berkelanjutan

Mahasiswa bersedia menggunakan QRIS secara rutin.

1. Kualitas layanan publik digital

QRIS mendukung transformasi *e-government* di tingkat kampus (Saputra & Hendrianto, 2023).

Dengan kata lain, efektivitas diukur dari seberapa baik QRIS memenuhi tujuan layanan publik digital bagi mahasiswa, bukan hanya aspek teknis pembayaran. Efektivitas QRIS pada mahasiswa Universitas Lampung diukur melalui empat indikator utama, yang disusun berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan penelitian terdahulu Saputra & Hendrianto, 2023; Ramba, 2024; Prasetyo, 2025.

1. Kemudahan Penggunaan (User Friendly)

Definisi: Tingkat kemudahan mahasiswa dalam menggunakan QRIS tanpa mengalami kesulitan teknis.

Contoh aplikasi: Mahasiswa dapat memindai kode QR di kantin atau koperasi dengan cepat, memahami notifikasi transaksi, dan tidak memerlukan bantuan orang lain.

Relevansi teori: Sesuai dengan konsep *perceivedease of use* dalam TAM, yang menunjukkan bahwa semakin mudah sistem digunakan, semakin tinggi tingkat adopsi dan efektivitasnya (Davis, 1989).

1. Kecepatan Transaksi

Definisi: Waktu yang dibutuhkan mahasiswa untuk menyelesaikan transaksi menggunakan QRIS dibandingkan metode manual.

Contoh aplikasi: Pembayaran makanan atau minuman di kantin yang biasanya memakan 3–5 menit secara manual, kini bisa selesai dalam kurang dari 1 menit melalui QRIS.

Relevansi teori: Kecepatan transaksi merupakan indikator efisiensi layanan publik digital, sesuai prinsip *New Public Management* yang menekankan efektivitas dan efisiensi (Heeks, 2018).

1. Keamanan dan Kepercayaan

Definisi: Tingkat keyakinan mahasiswa terhadap keamanan transaksi QRIS dan perlindungan dari risiko penipuan atau kesalahan sistem.

Contoh aplikasi: Mahasiswa merasa nyaman menggunakan QRIS karena sistem memiliki notifikasi transaksi, autentikasi akun, dan proteksi data.

Relevansi teori: Kepercayaan adalah faktor penting dalam adopsi teknologi digital (Ramba, 2024), sekaligus mendukung prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik digital.

1. Penerimaan / Adopsi Mahasiswa

Definisi: Kesediaan mahasiswa untuk menggunakan QRIS secara konsisten dalam kehidupan sehari-hari di kampus.

Contoh aplikasi: Mahasiswa rutin menggunakan QRIS untuk berbagai pembayaran di kantin, koperasi, atau kegiatan organisasi.

Relevansi teori: Tingkat adopsi mahasiswa menunjukkan keberhasilan implementasi kebijakan publik digital (Prasetyo, 2025) dan efektivitas inovasi pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, literasi digital mahasiswa didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan teknologi digital secara efektif, aman, dan bertanggung jawab (Gilster, 1997). Mahasiswa yang memiliki kemampuan literasi digital tinggi cenderung lebih cepat menyesuaikan diri dengan sistem QRIS dan memanfaatkan semua fiturnya secara optimal (Ramba, 2024).

Literasi digital menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas implementasi QRIS sebagai inovasi pelayanan publik digital. Mahasiswa dengan kemampuan literasi digital yang baik dapat menggunakan QRIS secara lebih efektif, termasuk menyelesaikan transaksi dengan mudah, cepat, aman, dan secara rutin mengadopsi teknologi tersebut dalam kegiatan sehari-hari.

Dengan kata lain, variabel literasi digital (X) berpengaruh terhadap variabel efektivitas QRIS (Y). Semakin tinggi kemampuan literasi digital mahasiswa, semakin optimal penggunaan QRIS dalam mendukung pelayanan publik digital di lingkungan kampus Universitas Lampung.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, efektivitas implementasi QRIS sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital mahasiswa. Mahasiswa yang memiliki keterampilan digital tinggi cenderung lebih mudah memahami fitur QRIS, melakukan transaksi dengan cepat, dan merasa aman saat menggunakan sistem ini. Sebaliknya, literasi digital yang rendah dapat menjadi hambatan dalam pemanfaatan QRIS secara optimal, sehingga menurunkan efektivitas inovasi pelayanan publik digital di lingkungan kampus.

Fenomena ini menimbulkan pertanyaan penting: sejauh mana literasi digital mahasiswa benar-benar memengaruhi efektivitas implementasi QRIS? Untuk menjawabnya, perlu meninjau penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, sehingga dapat diketahui celah penelitian (research gap) yang menjadi dasar urgensi penelitian ini.

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti QRIS dan literasi digital, namun masih memiliki keterbatasan:

1. Saputra & Hendrianto (2023)

Fokus pada dosen ASN di IAIN Curup.

Menunjukkan QRIS efektif, tetapi literasi digital menjadi faktor yang memengaruhi pemahaman fitur keamanan transaksi.

Keterbatasan: objek penelitian bukan mahasiswa, sehingga karakter digital native belum dieksplorasi.

1. Ramba (2024)

Fokus pada literasi digital dan faktor psikologis terhadap keinginan untuk menggunakan QRIS.

Menunjukkan literasi digital signifikan memengaruhi minat penggunaan QRIS.

Keterbatasan: belum menilai efektivitas implementasi secara nyata pada mahasiswa.

1. Prasetyo (2025)

Meneliti masyarakat umum atau UMKM terkait efektivitas dan efisiensi QRIS dengan literasi keuangan syariah sebagai variabel moderasi.

Menunjukkan literasi penting untuk mendukung efektivitas QRIS.

Keterbatasan: konteks bukan mahasiswa dan fokusnya masih pada inklusi keuangan, bukan efektivitas layanan publik digital di kampus.

**Research Gap Penelitian**

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang belum terjawab secara komprehensif. Pertama, dari segi objek penelitian, studi yang dilakukan Saputra dan Hendrianto (2023) masih berfokus pada dosen ASN, sementara Prasetyo (2025) meneliti masyarakat umum dan pelaku UMKM. Artinya, mahasiswa sebagai kelompok digital native yang seharusnya paling adaptif terhadap teknologi belum menjadi fokus kajian utama, padahal karakteristik, perilaku, dan pola adaptasi mereka berbeda dengan kelompok pengguna lain.

Kedua, dari segi variabel penelitian, sebagian besar studi sebelumnya lebih menekankan pada literasi keuangan dan minat penggunaan (intention to use) (Ramba, 2024), bukan literasi digital yang lebih luas mencakup keterampilan teknis, pemahaman keamanan, serta kemampuan kritis dalam menggunakan layanan digital. Hal ini menimbulkan kesenjangan penting, mengingat literasi digital merupakan prasyarat mendasar bagi efektivitas pemanfaatan QRIS.

Ketiga, dari segi konteks penelitian, mayoritas penelitian terdahulu dilakukan pada lingkungan non-kampus, seperti birokrasi, UMKM, atau masyarakat umum. Dengan demikian, belum ada studi yang secara khusus menelaah implementasi QRIS sebagai inovasi pelayanan publik digital di lingkungan pendidikan tinggi, khususnya di Universitas Lampung. Padahal, perguruan tinggi merupakan arena strategis dalam mendorong transformasi digital karena mahasiswa menjadi kelompok pengguna utama layanan publik digital di kampus, mulai dari kantin, koperasi, hingga kegiatan organisasi.

Keempat, dari segi outcome penelitian, temuan sebelumnya cenderung berfokus pada aspek inklusi keuangan atau niat untuk menggunakan QRIS, bukan pada efektivitas implementasi secara nyata. Indikator efektivitas, seperti kemudahan, kecepatan, keamanan, dan tingkat penerimaan pengguna, belum ditelaah secara sistematis.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa terdapat gap penelitian yang meliputi:

1. Objek penelitian yang kurang relevan dengan mahasiswa sebagai digital native
2. Variabel yang lebih menekankan literasi keuangan dibanding literasi digital.
3. Konteks penelitian yang belum menyentuh pelayanan publik digital di kampus
4. Outcome penelitian yang lebih menyoroti intensi dan inklusi keuangan, bukan efektivitas implementasi.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan meneliti secara khusus pengaruh literasi digital terhadap efektivitas implementasi QRIS pada mahasiswa Universitas Lampung sebagai wujud inovasi pelayanan publik digital di lingkungan pendidikan tinggi.

**Urgensi Penelitian**

Berdasarkan gap tersebut, penelitian ini memiliki urgensi sebagai berikut:

1. Pengguna Utama QRIS di Kampus

Mahasiswa menjadi target utama inovasi pelayanan publik digital, sehingga literasi digital mereka menentukan keberhasilan implementasi QRIS.

1. Kontribusi terhadap Administrasi Publik

Penelitian ini relevan dengan Administrasi Negara karena menilai efektivitas implementasi kebijakan publik digital dari perspektif pengguna.

1. Masukan bagi Pemangku Kebijakan

Hasil penelitian dapat menjadi bahan rekomendasi bagi universitas, Bank Indonesia, dan pihak terkait untuk meningkatkan literasi digital mahasiswa dan efektivitas layanan publik digital.

1. Pengayaan Literatur Ilmiah

Penelitian ini menambah literatur tentang hubungan literasi digital dan efektivitas inovasi pelayanan publik digital, khususnya pada mahasiswa sebagai digital native.

Di lingkungan pendidikan tinggi, transaksi sehari-hari mahasiswa di kantin, koperasi, hingga kegiatan organisasi memberi *usecase* yang kaya untuk menilai efektivitas kebijakan pembayaran digital. Tanpa penguatan literasi digital, kebijakan nontunai berisiko hanya menghasilkan angka adopsi yang tinggi tetapi kualitas penggunaan yang tidak merata. Penelitian ini mendesak dilakukan agar universitas memiliki dasar empiris untuk merancang program literasi yang lebih terarah (misalnya *micro-learning* keamanan dan praktik transaksi), sekaligus menyediakan bukti bagi otoritas pembayaran mengenai faktor pengguna yang paling menentukan efektivitas implementasi QRIS di kampus.

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat literasi digital mahasiswa Universitas Lampung?
2. Bagaimana tingkat efektivitas implementasi QRIS sebagai inovasi pelayanan publik digital pada mahasiswa Universitas Lampung?
3. Sejauh mana pengaruh literasi digital terhadap efektivitas implementasi QRIS sebagai inovasi pelayanan publik digital pada mahasiswa Universitas Lampung?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai literasi digital mahasiswa serta hubungannya dengan efektivitas implementasi QRIS sebagai inovasi pelayanan publik digital di lingkungan perguruan tinggi. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat literasi digital mahasiswa UNILA dalam penggunaan QRIS, termasuk kemampuan mereka memahami, mengoperasikan, dan memanfaatkan teknologi pembayaran digital secara efektif dalam konteks pelayanan publik di kampus.
2. Menilai efektivitas implementasi QRIS sebagai inovasi pelayanan publik digital di lingkungan UNILA, dengan memperhatikan kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta penerimaan mahasiswa terhadap layanan berbasis QRIS.
3. Mengevaluasi pengaruh literasi digital terhadap efektivitas penggunaan QRIS, sehingga dapat diketahui sejauh mana kemampuan digital mahasiswa memengaruhi keberhasilan implementasi QRIS di layanan publik kampus.

**1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini dapat menambah referensi dan memperkaya kajian dalam bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan literasi digital dan efektivitas implementasi QRIS sebagai bentuk inovasi pelayanan publik digital.

1. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan layanan publik digital agar lebih efektif, serta meningkatkan kesadaran masyarakat, khususnya mahasiswa, mengenai pentingnya literasi digital dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi.

**DAFTAR PUSTAKA**

APJII. (2023). *Laporan survei penetrasi & perilaku pengguna internet Indonesia 2023.* Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.

Bank Indonesia. (2020). *Blueprint sistem pembayaran Indonesia 2025*. Bank Indonesia.

Bank Indonesia. (2024). *Statistik sistem pembayaran: QRIS*. Bank Indonesia.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340.

DeLone, W. H., &McLean, E. R. (2003). The DeLoneandMcLean model of information systems success: A ten-yearupdate. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30.

Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis* (6th ed.). Routledge.

Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. Wiley.

Heeks, R. (2018). Information systems and public sector management. In E. Baimenov & P. Liverakos (Eds.), *Public service excellence in the 21st century* (pp. 329–348). Springer.

Indrajit, R. E. (2020). *Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis digital*. Andi.

Lampung Post. (2023, Juni). *Mahasiswa masih enggan beralih ke QRIS*. Lampung Post.

Prasetyo, A. D. (2025). *Analisis pengaruh efektivitas dan efisiensi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) terhadap inklusi keuangan dengan literasi keuangan syariah sebagai variabel moderasi (Studi kasus mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan)* [Skripsi, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan]. UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Repository.

Ramba, A. R. (2024). *Pengaruh literasi keuangan digital, perceived enjoyment, efikasi diri dan pengaruh sosial terhadap intention to use QRIS payment* [Tesis Magister Akuntansi, Universitas Hasanuddin]. Universitas Hasanuddin Repository.

Saputra, K. (2023). *Efektivitas penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) untuk pembayaran digital pada dosen ASN IAIN Curup* [Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Curup]. IAIN CurupRepository.

Tambunan, T. (2020). Perkembangan sistem pembayaran digital di Tiongkok dan implikasinya bagi Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Asia, 14*(1), 1–15.

United Nations. (2022). *E-Government survey 2022: The future of digital government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.

UNESCO. (2018). *A global frame work of referenceon digital literacy skills for indicator 4.4.2*. UNESCO.