

Pengaruh Penerapan Program Layanan Publik melalui Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor terhadap Efektivitas Layanan Publik

Ratu Ulfah Zakiah¹, Rita Rahmawati², Euis Salbiah³

¹⁾²⁾³⁾ Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas

Djuanda, ratuuz03@gmail.com¹, rita.rahmawati@unida.ac.id²,

euis.salbiah.adn@unida.ac.id³

ABSTRAK

Penerapan *e-Government* merupakan salah satu langkah dalam rangka meningkatkan efisisensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, sejalan dengan inisiatif reformasi birokrasi untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Pelayanan *e-government* berbasis elektronik menggantikan sistem manual *traditional government* yang sebelumnya ada. Pemerintah Kota Bogor telah memperkenalkan digitalisasi pelayanan di tingkat Kelurahan dan Kecamatan melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor terhadap efektivitas pelayanan publik menggunakan metode kuantitatif asosiatif dan analisis deskriptif dengan analisis *Weight Mean Score*, uji korelasi *rank spearman*, uji signifikansi, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor mendapat penilaian yang sangat baik dari kelompok sampel masyarakat (4,29) dan pegawai (4,52). Analisis korelasi uji *rank spearman* diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,658, menunjukkan adanya hubungan kuat antara penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor dengan efektivitas layanan publik. Hasil uji-t juga menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dengan nilai t hitung sebesar 12,278, melebihi nilai t tabel 1,290. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas layanan publik di Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor. Koefisien determinasi sebesar 0,675 menunjukkan bahwa 67,5% efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh penerapan program layanan publik, sebesar 32,5% selebihnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut mungkin menjadi subjek penelitian yang menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Kata Kunci: Digitalisasi Pelayanan, *e-Government*, Efektivitas Pelayanan Publik, Penerapan Program.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah elemen krusial dalam mempertahankan keberlangsungan hidup suatu komunitas atau kota, maka pelayanan publik adalah bagian penting dalam menjaga hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Ditengan perkembangan pesat era digitalisasi, penerapan teknologi dalam menyediakan layanan publik menjadi suatu keharusan. Aplikasi berbasis teknologi informasi telah menjadi sarana yang efisien dan inovatif dalam memberikan akses dan memperbaiki efektivitas pelayanan publik. Di Indonesia, penerapan *e-government* dimulai dengan Instruksi Presiden No. 3/2003 pada Juli 2003, bertujuan memberikan dukungan transformasi pemerintah menuju praktik pemerintahan yang lebih demokratis. Tujuan lainnya adalah memfasilitasi komunikasi antara pemerintah pusat dan daerah, meningkatkan transparansi, mengontrol akuntabilitas tata kelola yang baik, dan merangsang transformasi ke arah masyarakat informasi (Haryono & Widiwardono, 2003).

Menurut Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 71 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan *e-Government*, dinyatakan bahwa integrasi *e-Government* merupakan bagian dari ranah komunikasi dan teknologi informasi yang menjadi bagian dari kewajiban yang harus dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Hal ini merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Daerah Kota Bogor menerbitkan Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini mempertimbangkan bahwa kemajuan yang cepat dalam teknologi dan komunikasi, serta potensi luasnya pemanfaatan teknologi tersebut, terutama dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, memberikan kesempatan untuk mengakses, mengelola, dan menggunakan informasi dan komunikasi dengan efisien, tepat, dan akurat, sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Untuk mewujudkan percepatan implementasi SPBE di wilayah Pemerintah Daerah Kota Bogor serta untuk meningkatkan standar penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, diperlukan langkah-langkah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan keberlangsungan pelaksanaan SPBE. Berdasarkan upaya tersebut Sekretariat Daerah Pemerintah Daerah Kota Bogor mengeluarkan Surat Edaran Nomor 100/3426-Pem pada tanggal 04 Juli Tahun 2023 tentang Digitalisasi Pelayanan Surat Keterangan Kelurahan dan Kecamatan. Untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Bogor telah memberlakukan digitalisasi pelayanan di Kelurahan dan Kecamatan dengan aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor.

Pencapaian untuk meningkatkan efektivitas, kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik diwujudkan melalui berbagai inovasi teknologi informasi, salah satunya adalah implementasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor. Aplikasi ini merupakan hasil kolaborasi antara Pemerintah Kota Bogor dan PT. Cartenz. Aplikasi ini adalah sebuah *platform digital* yang dirancang untuk memudahkan akses masyarakat terhadap beragam layanan publik di setiap kelurahan dan kecamatan Kota Bogor. Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor merupakan inisiatif Pemerintah Kota Bogor untuk memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat di setiap kelurahan dan kecamatan di Kota Bogor. Aplikasi ini menjadi sarana baru yang memungkinkan masyarakat menikmati berbagai layanan tanpa harus datang secara langsung ke kelurahan atau kecamatan. Keberadaan aplikasi ASINAN Kota Bogor diharapkan dapat mempercepat akses dan membawa perubahan positif seiring dengan kemajuan digitalisasi pemerintah.

Implementasi aplikasi ASINAN Kota Bogor di Kecamatan Bogor Timur adalah langkah konkret dalam mewujudkan penerapan program layanan publik berbasis digital. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait pelayanan publik, seperti jadwal layanan, antrian pelayanan, prosedur administrasi, hingga melakukan interaksi dengan petugas melalui fitur komentar yang disediakan. Dalam pelaksanaannya, terdapat dua jenis mekanisme layanan yang

tersedia dalam layanan ASINAN Kota Bogor, yaitu cara langsung (*walk in*) dan melalui daring (*online*). Bagi masyarakat yang memiliki smartphone, mereka dapat mengakses layanan tersebut melalui aplikasi yang tersedia di *Play Store* untuk pengguna *Android* dan *App Store* untuk pengguna *iOS*. Layanan ASINAN Kota Bogor juga bisa diakses masyarakat melalui *website* <https://asinankotabogor.citigov.id/>.

Untuk mengukur sejauh mana efektivitas aplikasi ASINAN Kota Bogor dalam Kecamatan Bogor Timur, diperlukan evaluasi terkait jumlah pelayanan yang telah berhasil diproses melalui aplikasi ini. Jika data menunjukkan tingkat pemanfaatan yang tinggi dan pelayanan yang efisien, ini bisa dianggap sebagai tanda yang baik bahwa aplikasi ASINAN Kota Bogor berfungsi dengan baik. Sebaliknya, jika terdapat kendala seperti jumlah pelayanan yang masih belum tercakup dalam aplikasi, atau minimnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi ASINAN Kota Bogor, ini bisa dijadikan sebagai landasan untuk mengevaluasi dan meningkatkan efisiensi aplikasi tersebut. Berikut adalah rekapitulasi pelayanan publik melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor pada Desember Tahun 2023.

Dari analisis data pelayanan Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor di Kecamatan Bogor Timur tahun 2023, terlihat bahwa tingginya jumlah layanan yang diberikan di Kelurahan Baranangsiang, Kelurahan Katulampa, dan Kelurahan Sindangrasa mencerminkan keberhasilan efektivitas aplikasi ASINAN dalam menjangkau masyarakat. Namun, terdapat ketidakmerataan penggunaan aplikasi tersebut, terutama di Kelurahan Tajur yang mencatat jumlah layanan terendah. Variasi ini mungkin disebabkan oleh perbedaan dalam tingkat literasi digital, sosialisasi mengenai aplikasi, atau jenis layanan yang tersedia. Meskipun demikian, total layanan yang mencapai 3.181 menunjukkan bahwa aplikasi ASINAN memberikan alternatif pelayanan yang efisien, mengurangi kebutuhan fisik untuk datang ke kantor kelurahan dan kecamatan.

Menurut pandangan Thomas R. Dye, kebijakan publik didefinisikan sebagai "*Whatever governments choose to do or not to do*" atau tindakan yang dipilih atau tidak dipilih oleh pemerintah. Ini menyiratkan bahwa segala Tindakan yang diambil oleh

pemerintah, baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat diklasifikasikan sebagai kebijakan. Namun, Robert Eystone memiliki pandangan yang berbeda. Menurutnya, kebijakan publik diartikan juga secara luas sebagai hubungan antara unit pemerintah dan lingkungannya. Pendekatan ini menimbulkan ketidakpastian karena mencakup berbagai hal yang sangat luas dalam pengertian kebijakan publik. Hal ini menyebabkan kebutuhan adanya Batasan dalam kerangka kebijakan. Secara substansial, kerangka kebijakan mencakup semua aktivitas pemerintah dalam menyelesaikan masalah sosial (Basuki & Herawati, 2016).

Menurut (Purwanto et al., 2017), terdapat beberapa faktor yang dapat digunakan sebagai indikator untuk mengevaluasi implementasi kebijakan dengan cara berikut:

1. *Aksesibilitas*, mengacu pada kesamaan kesempatan yang diberikan kepada semua kelompok sasaran, tanpa memandang karakteristik individu atau kelompok seperti jenis kelamin, asal etnis, keyakinan agama, dan afiliasi politik.
2. *Bias*, indikator ini digunakan untuk mengevaluasi apakah penyelenggara memberikan layanan yang tidak adil kepada kelompok masyarakat yang tidak termasuk dalam target kebijakan atau program pemerintah.
3. *Ketepatan Waktu*, parameter ini digunakan untuk mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan dalam implementasi program telah dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
4. *Akuntabilitas*, parameter ini dipergunakan untuk menilai apakah langkah-langkah yang diambil oleh pelaksana dalam menjalankan tanggung jawab mereka untuk mengkomunikasikan kebijakan terhadap kelompok sasaran dapat dipertanggung jawabkan.
5. *Kesesuaian Program dan Kebutuhan*, parameter ini dipergunakan untuk mengevaluasi sejauh mana hasil kebijakan atau program yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran (Purwanto et al., 2017).

Terdapat ukuran efektivitas menurut James L. Gibson dan rekan-rekan (1975), yang meliputi indikator sebagai berikut:

1. *Produktivitas*, merujuk pada kesuksesan dalam pelaksanaan dan pencapaian jumlah serta kualitas kerja (program/kegiatan) yang telah diatur atau disepakati sebelumnya.
2. *Kualitas*, merujuk pada situasi yang dinamis mengacu pada produk, layanan, tenaga kerja, prosedur, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang telah ditetapkan.
3. *Efisiensi*, mengacu pada perbandingan antara kinerja dan penggunaan sumber daya (seperti biaya, tenaga kerja, dan waktu).
4. *Fleksibilitas*, mencakup kemampuan organisasi untuk merespon perubahan yang muncul dalam perjalanan tugas.
5. *Kepuasan*, sebagai ukuran untuk menunjukkan sejauh mana organisasi dapat memenuhi kebutuhan yang ada (Nisa & Setiawati, 2022).

Dengan hadirnya kebijakan mengenai digitalisasi pelayanan surat keterangan kelurahan dan kecamatan, tentu saja akan memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai bidang seperti hukum, politik, sosial, dan ekonomi. Belum ada pula penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh penerapan program layanan publik melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor terhadap efektivitas pelayanan publik.

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk mendeskripsikan penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor di Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor dan untuk menganalisis dan menguji terdapat tidaknya pengaruh positif dari penerapan aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor terhadap efektivitas pelayanan publik di tingkat Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis mengadopsi metode penelitian kuantitatif, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan asosiatif. Dalam konteks penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk memahami penagruh penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor. Sementara itu, metode asosiatif digunakan untuk mengevaluasi pengaruh penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor.

Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini terdiri dari 307 individu yang merupakan pengguna aplikasi ASINAN Kota Bogor serta 21 pegawai Kecamatan Bogor Timur yang terlibat langsung dengan aplikasi ASINAN Kota Bogor.

Dalam penelitian ini, kategori sampel masyarakat ditentukan sebanyak 75 responden menggunakan perhitungan rumus *Slovin*, sedangkan dalam kategori pegawai menggunakan teknik *Simple Random Sampling* menerapkan *sampling jenuh* yang melibatkan penggunaan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian yaitu sebanyak 21 orang pegawai Kecamatan Bogor Timur.

Teknik Analisis Data

Pengolahan statistik deskriptif hanya diterapkan pada data hasil pengumpulan kuesioner yang berbentuk pertanyaan atau pernyataan tertutup dengan pilihan jawaban alternative menggunakan skala *Likert*. Dalam penelitian ini, pengolahan statistik deskriptif menggunakan nilai rerata sebagai panduan untuk menentukan kategori penilaian. Dihitung kecenderungan umum setiap variabel yang dievaluasi menggunakan teknik skor rata-rata bobot (WMS) untuk mengetahui nilai dari penerapan program layanan publik dan efektivitas pelayanan publik. Selanjutnya, untuk mengetahui ukuran korelasi antara penerapan program layanan publik dengan efektivitas pelayanan publik peneliti menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*, Uji

Signifikansi (Uji-t), dan Uji Koefisien Determinasi yang menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 23*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian tentang pengaruh penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif menggunakan *Weight Mean Score (WMS)*

Tabel 1 Rekapitulasi Variabel Penerapan Program Layanan Publik (X)

Dimensi	Indikator	Masyarakat		Pegawai	
		Rataan	Kriteria	Rataan	Kriteria
Aksesibilitas	Ketersediaan Aplikasi	4,20	Baik	4,67	Sangat Baik
	Kemudahan Akses	4,57	Sangat Baik	4,90	Sangat Baik
Skor Rataan		4,39	Sangat Baik	4,79	Sangat Baik
Bias	Keadilan & tidak diskriminatif	4,44	Sangat Baik	4,81	Sangat Baik
	Setara Untuk Semua Lapisan masyarakat	4,37	Sangat Baik	4,71	Sangat Baik
Skor Rataan		4,41	Sangat Baik	4,76	Sangat Baik
Ketepatan Waktu	Respon Cepat	4,24	Sangat Baik	4,33	Sangat Baik
	Efisiensi Waktu	4,17	Baik	4,24	Sangat Baik
Skor Rataan		4,21	Sangat Baik	4,29	Sangat Baik
Akuntabilitas	Akses ke Rekam Jejak	4,17	Baik	4,24	Sangat Baik
	Kejelasan Tanggung jawab	4,33	Sangat Baik	4,57	Sangat Baik
Skor Rataan		4,25	Sangat Baik	4,40	Sangat Baik
Kesesuaian Program dan Kebutuhan	Penyesuaian Program	4,20	Baik	4,33	Sangat Baik
	Keberlanjutan Perubahan	4,19	Baik	4,38	Sangat Baik
Skor Rataan		4,19	Baik	4,36	Sangat Baik
Jumlah Rataan Variabel X		4,29	Sangat Baik	4,52	Sangat Baik

Sumber: Penelitian Ratu Tahun 2024

Berdasarkan tabel rata-rata di atas, total hasil skor rata-rata variabel Penerapan Program Layanan Publik (X) pada Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor dari dua kelompok sampel yaitu dengan nilai 4,29 dari sampel masyarakat dengan kriteria sangat baik dan 4,52 dari sampel pegawai dengan kriteria sangat baik. Ini menunjukkan bahwa penerapan program layanan publik melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor dinilai sangat baik.

Terdapat perbedaan yang cukup besar mengenai hasil skor rata-rata antara masyarakat dan pegawai mengenai persepsi dari variabel penerapan program layanan publik, hal tersebut terjadi karena kedua sampel berada pada dua situasi yang berbeda dimana sampel masyarakat menjadi pihak yang menerima layanan sehingga mempunyai persepsi dan penilaian yang berbeda pula mengenai tiap-tiap dimensi pada tiap indikator pada variabel X, dan bahkan beberapa dimensi di atas mempunyai nilai skor rata-rata yang lebih kecil dari nilai skor rata-rata dari total variabel X. Hal tersebut terlihat dari nilai skor dimensi Akuntabilitas, dimensi Ketepatan Waktu dan dimensi Kesesuaian Program dan Kebutuhan yang berada di bawah dari nilai skor variabel X, hal ini menjadi pekerjaan rumah dan menjadi evaluasi bagi Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor dalam meningkatkan pelayanannya, khususnya mengenai aksesibilitas, ketepatan waktu, dan kesesuaian program.

Sementara nilai skor variabel X dari persepsi sampel pegawai jauh lebih besar atau dalam arti lebih baik, hal ini diakibatkan sampel pegawai menjadi pihak yang memberikan pelayanan sehingga lebih banyak memberikan penilaian mengenai apa yang sudah mereka lakukan, dalam hal ini memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil observasi peneliti, hal tersebut di atas terjadi dikarenakan kedua sampel berada pada dua situasi yang berbeda dimana satu sampel menjadi penerima layanan yaitu masyarakat dan satu sampel yang lain menjadi penyedia atau pemberi layanan yaitu pegawai.

Penilaian dari lima (5) dimensi tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat sudah baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Bogor

Timur Kota Bogor, baik melalui aksesibilitas sampai dengan kualitas pelayanan, dari sudut pandang pegawai Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor mereka sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Tabel 2 Rekapitulasi Variabel Efektivitas Pelayanan Publik (Y)

Dimensi	Indikator	Masyarakat		Pegawai	
		Rataan	Kriteria	Rataan	Kriteria
Produktivitas	Pengurangan beban kerja	4, 31	Sangat Baik	4, 38	Sangat Baik
	Kecepatan Layanan/Penyelesaian	4, 17	Baik	4, 48	Sangat Baik
Skor Rataan		4, 24	Sangat Baik	4, 43	Sangat Baik
Kualitas	Kredibilitas Informasi	4, 23	Sangat Baik	4, 29	Sangat Baik
	Kemudahan Pemahaman	4, 23	Sangat Baik	4, 19	Baik
Skor Rataan		4, 23	Sangat Baik	4, 24	Sangat Baik
Efisiensi	Biaya pelayanan	4, 81	Sangat Baik	4, 86	Sangat Baik
	Proses layanan	4, 29	Sangat Baik	4, 24	Sangat Baik
Skor Rataan		4, 55	Sangat Baik	4, 55	Sangat Baik
Fleksibilitas	Kemampuan aplikasi untuk menyesuaikan dengan perubahan pola penggunaan aplikasi	4, 04	Baik	4, 00	Baik
	Ketersediaan bantuan operator/pegawai	4, 35	Sangat Baik	4, 43	Sangat Baik
Skor Rataan		4, 19	Baik	4, 21	Sangat Baik
Kepuasan	<i>Pride in Usage</i>	4, 31	Sangat Baik	4, 29	Sangat Baik
	Responsif	4, 32	Sangat Baik	4, 33	Sangat Baik
Skor Rataan		4, 31	Sangat Baik	4, 31	Sangat Baik
Total Rataan Variabel Y		4, 31	Sangat Baik	4, 35	Sangat Baik

Sumber: Penelitian Ratu Tahun 2024

Berdasarkan tabel hasil rekapitulasi di atas, total hasil skor rataan variabel Efektivitas Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Kecamatan Bogor Timur dari dua sampel yaitu dengan nilai sebesar 4,31 dengan kriteria sangat tinggi dari kelompok sampel masyarakat dan 4,35 dengan kriteria sangat baik dari kelompok sampel pegawai. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat puas dari pelayanan yang

diberikan Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor.

Namun dari hasil skor rata-ran variabel Y dapat diketahui nilai skor rata-ran dari sampel pegawai jauh lebih besar dari nilai skor rata-ran pada sampel masyarakat, bahkan beberapa nilai skor rata-ran dari 3 dimensi pada sampel masyarakat, nilai skornya berada di bawah nilai skor total variabel Y itu sendiri, hal ini membuktikan bahwa masyarakat puas dan memberikan penilaian yang baik secara pelayanan keseluruhan, namun masyarakat puas dan memberikan penilaian yang berbeda pada tiap-tiap dimensi pada variabel Y itu sendiri. Hal ini terlihat dari dimensi fleksibilitas yang mempunyai nilai skor terendah di antara nilai skor lainnya pada variabel Y dari sampel masyarakat dan hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi Pemkot Bogor dan PT. Cartenz dalam menyesuaikan aplikasi ASINAN Kota Bogor sesuai dengan pola perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat.

Sementara nilai skor variabel Y dari persepsi sampel pegawai nilai skornya jauh lebih besar, hal ini diakibatkan sampel pegawai menjadi pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga lebih banyak memberikan penilaian mengenai apa yang mereka lakukan.

Dari hasil observasi peneliti, hal tersebut terjadi karena kedua sampel berada pada dua situasi yang berbeda di mana satu sampel menjadi penerima layanan yaitu masyarakat dan satu sampel yang lain menjadi penyedia atau pemberi layanan yaitu pegawai.

Penilaian dari Sembilan dimensi kepuasan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat sudah sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor, dan dari sudut pandang pegawai Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor juga telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

2. Uji Korelasi Rank Spearman

Tabel 3 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

			Penerapan Program	Efektivitas Pelayanan Publik
Spearman's rho	Penerapan Program	Correlation Coefficient	1,000	,658**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	96	96
		<hr/>		
	Efektivitas Pelayanan Publik	Correlation Coefficient	,658**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil analisis korelasi menggunakan koefisien korelasi Spearman antara variabel Penerapan Program (X) dan Variabel Efektivitas Pelayanan Publik (Y) di Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor, dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics* 23, didapatkan nilai korelasi sebesar 0,658 pada keseluruhan sampel yaitu sebanyak 96 responden. Angka tersebut menggambarkan ada korelasi yang signifikan antara variabel Penerapan Program (X) dan Variabel Efektivitas Pelayanan Publik (Y), dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$ menandakan terdapat pengaruh yang positif antara kedua variabel tersebut. Korelasi yang tinggi (0,658) menunjukkan adanya pengaruh kuat dari variabel penerapan program terhadap efektivitas pelayanan publik. Dengan nilai korelasi positif tersebut, hubungan kedua variabel bersifat searah.

Dapat disimpulkan bahwa, semakin ditingkatkan penerapan program layanan publik, maka efektivitas pelayanan publik juga akan meningkat. Sehingga dapat diterima hipotesis H_a dan menolak hipotesis H_o , yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan, kuat, dan searah antara penerapan program layanan publik melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor dengan efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bogor Timur

3. Uji Signifikansi (Uji-t)

Tabel 4 Hasil Uji Signifikansi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,499	2,753		3,451	,001
Penerapan Program	,775	,063	,785	12,278	,000

a. Dependent Variable: Efektivitas Layanan Publik

Dari hasil uji signifikansi terkait variabel Penerapan Program Layanan Publik dengan melibatkan 96 responden, diperoleh nilai signifikansi sebesar 12,278. Nilai ini melebihi nilai t tabel yang sebesar 1,290. Hasil tersebut mengindikasikan penolakan terhadap hipotesis nol (H_0) dan penerimaan hipotesis alternatif (H_a). Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas layanan publik pada Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor.

4. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,822 ^a	,675	,671	2,40610

a. Predictors: (Constant), Penerapan Program

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,675 artinya bahwa 67.5% Efektivitas Pelayanan Publik dipengaruhi oleh penerapan program layanan publik. Hal ini diartikan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor dengan efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bogor Timur. Sementara itu, sebanyak 32,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Faktor-faktor ini mungkin dapat menjadi subjek penelitian yang menarik untuk diperhatikan lebih

lanjut. Berikut beberapa kemungkinan faktor lain yang tidak diteliti namun mungkin mempengaruhi efektivitas pelayanan publik:

1. Ketersediaan Sumber Daya

Faktor seperti anggaran yang dialokasikan untuk program layanan publik, infrastruktur teknologi informasi, dan fasilitas fisik kantor pelayanan publik yang efektif.

2. Peraturan dan Kebijakan

Kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, seperti regulasi tentang prosedur pelayanan, dan standar layanan, juga dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang telah disajikan sebelumnya, mengenai Pengaruh Penerapan Program Layanan Publik melalui Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor telah dinilai sangat baik dengan skor rata-rata sebesar 4,29 dari kelompok sampel masyarakat dan 4,52 dari kelompok sampel pegawai. Dimensi bias dan aksesibilitas dinilai paling tinggi oleh masyarakat, sedangkan pegawai memberikan penilaian tertinggi aksesibilitas. Meskipun demikian, ada ruang untuk perbaikan terutama dalam kesesuaian program dan ketepatan waktu. Evaluasi lebih lanjut dan perbaikan diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut.
2. Berdasarkan analisis korelasi menggunakan uji *rank spearman* dengan IBM SPSS *Statistics 23*, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,658. Nilai ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor dengan efektivitas layanan publik. Hasil uji-t juga menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,278, melebihi

nilai t tabel 1,290, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas layanan publik pada Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor.

Saran

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

- a) Melakukan studi lanjutam guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dampak penerapan teknologi dalam layanan publik.
- b) Mengembangkan metodologi penelitian yang lebih tepat guna untuk mengukur efektivitas dan keberhasilan program-program layanan publik berbasis teknologi.
- c) Meningkatkan kolaborasi antara ilmuwan, peneliti, dan praktisi untuk menghasilkan inovasi baru dalam bidang pelayanan publik yang berkelanjutan dan efisien.

2. Bagi Instansi Terkait

- a) Melakukan evaluasi rutin terhadap penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor atau teknologi serupa untuk memastikan kualitasnya terjaga dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.
- b) Menerapkan prinsip-prinsip tata Kelola yang baik dalam pengelolaan dan implementasi program-program layanan publik berbasis teknologi untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan keberlanjutannya.
- c) Melakukan pelatihan dan pembinaan secara berkala kepada pegawai dan staf terkait untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengoperasikan dan mengelola aplikasi atau teknologi yang digunakan dalam pelayanan publik.

3. Bagi Masyarakat Pengguna

- a) Mengikuti sosialisasi yang diselenggarakan oleh instansi terkait untuk memahami dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor atau teknologi sejenis.
- b) Memberikan masukan dan umpan balik secara teratur kepada instansi terkait mengenai pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap penerapan program layanan publik melalui aplikasi tersebut, sehingga dapat membantu perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Meningkatkan literasi digital dan pemahaman tentang pentingnya teknologi dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik, serta memanfaatkannya secara optimal untuk kepentingan pribadi dan masyarakat secara keseluruhan.

REFERENSI

Jurnal

- Basuki, E. W., & Herawati, N. R. (2016). Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan di Kota Semarang. *Journal of Politic and* <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/13543>.
- Haryono, T., & Widiwardono, Y. K. (2003). Current status and issues of e-Government in Indonesia. *Retrieved February, 14, 2007*.
- Nisa, S. W., & Setiawati, B. (2022). EFEKTIVITAS PENERAPAN PRAKTEK PENGELOLAAN KEUANGAN DESA BERBASIS SISTEM KEUANGAN DESA (SISKEUDES) DI DESA SOLAN KECAMATAN JARO KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 5(1), 215–228.

Buku

- Gibson, A. H., Curnow, B. C., Bergersen, F. J., Brockwell, J., & Rominson, A. C. (1975). Studies of field populations of Rhizobium: effectiveness of strains of Rhizobium trifolii associated with Trifolium subterraneum L. pastures in south-eastern Australia. *Soil Biology and Biochemistry*, 7(2), 95–102.

Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2017). *“PELAYANAN PUBLIK” Modul Pelatihan Dasar Calon PNS*. Lembaga Administrasi Negara.

Siegel, S., Suyuti, Z., & Simatupang, L. (1997). *Statistik nonparametrik untuk ilmu-ilmu sosial*. Penerbit PT Gramedia.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Undang-undang

1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE).
2. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*
3. Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 71 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan *e-Government*.
4. Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 109 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 135 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor.
5. Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
6. Surat Edaran Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Bogor Nomor 100/3426-Pem Tahun 2023 tentang Digitalisasi Pelayanan Surat Keterangan Kelurahan dan Kecamatan.