

Dampak Penggunaan Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Heri Wansyah Laia¹, Rita Rahmawati², Berry Sastrawan³

¹²³Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda Bogor, Indonesia

heriwansyahlaia@gmail.com

rita.rahmawati@gmail.ac.id

berry.sastrawan@gmail.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan aplikasi akses layanan instan (ASINAN) terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan bogor timur, kota bogor. Aplikasi ASINAN dirancang untuk mempermudah pelayanan administrasi secara online, namun masih dihadapkan pada sejumlah kendala seperti rendahnya literasi digital serta adanya ketidak tanggapan terhadap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, kuesioner, dan wawancara, yang melibatkan 53 orang responden. Teknik analisis yang diterapkan meliputi Weight Mean Score (WMS), uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, analisis koefisien determinasi, serta uji T. Sehingga penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi ASINAN di Kecamatan Bogor Timur dinilai "Baik", dengan nilai rata-rata 4,05, baik dari segi efektivitas maupun kepuasan masyarakat. Aplikasi ini mendapatkan penilaian positif terkait kesiapan infrastruktur, komitmen pemerintah, keterlibatan masyarakat, dan kompetensi SDM. Meskipun memberikan manfaat signifikan dalam hal efisiensi, transparansi, dan kemudahan layanan publik, masih terdapat hambatan seperti kesenjangan digital dan keterbatasan dukungan teknis.

Kata Kunci: ASINAN, Dampak, Digital, Kepuasan, Pelayanan

PENDAHULUAN

Kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan yang dampak signifikan di berbagai aspek kehidupan serta menjadi kebutuhan yang mendesak untuk mendorong peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Rifdan et al., 2024). Namun, ada beberapa penelitian yang mengungkapkan adanya tantangan yang perlu diperhatikan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yaitu muncul persoalan kesenjangan digital,

karena tidak meratanya lapisan masyarakat mempunyai akses yang sama terhadap teknologi tersebut yang dapat memperburuk ketimpangan sosial (Kennedy et al., 2024). Dalam meningkatkan pelayanan, pemerintah berinisiatif untuk memberikan kemudahan kepada pelayan publik dalam melakukan tugas-tugasnya dengan menerapkan E-government yang merupakan suatu bentuk upaya pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai sarana dalam mempermudah proses komunikasi serta transaksi antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, serta antar lembaga pemerintahan dan pegawainya. (Hartono & Mulyanto, 2010). Salah satunya adalah Aplikasi Akses Layanan Instan yang sering disingkat dengan ASINAN telah diimplementasikan sebagai inovasi dalam pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas dalam proses pengelolaan administrasi pemerintahan, terutama di Kota Bogor yang dikenal dengan tingkat urbanisasi yang tinggi. Dengan adanya ASINAN, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih transparan, cepat, dan akuntabel, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor dirancang untuk mengefisiensi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kelurahan dan kecamatan, seperti SKTM, SKCK, surat keterangan belum menikah, kelahiran, kematian, dan lainnya. Sebelumnya, proses dilakukan secara manual dengan mengurus berkas langsung ke kantor kelurahan dan kecamatan. Kini, masyarakat cukup menggunakan ponsel untuk mengakses layanan tersebut tanpa harus datang langsung, sehingga proses menjadi lebih cepat dan efisien. Tetapi disisi lain ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Masyarakat pada penggunaan Aplikasi Akses Layanan Instan ini yaitu kurangnya literasi digital, dimana masih ada masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan teknologi secara optimal. Serta masih kurangnya respon cepat dari pihak pemerintah kecamatan jika ada kendala yang dihadapi oleh masyarakat dibuktikan dengan hasil komentar warga yang telah menggunakan layanan aplikasi ASINAN di *google play store*. Tujuan

penelitian ini untuk mengetahui Dampak Penggunaan Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Sesuai latar belakang penelitian diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk: (a) menganalisis dampak penggunaan aplikasi akses layanan instan (ASINAN); (b) Menganalisis kepuasan masyarakat; (c) Menguji ada tidaknya pengaruh dampak Penggunaan ASINAN terhadap kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Pendekatan kuantitatif asosiatif adalah metode yang digunakan untuk menelusuri hubungan atau keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lain dengan memanfaatkan data berbentuk angka yang dianalisis melalui teknik statistik (Sugiyono, 2020). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa jauh hubungan antara dampak penggunaan aplikasi ASINAN dengan tingkat kepuasan masyarakat.

2. Sampel dan Populasi

Penelitian ini memiliki sampel 53 responden yang dipilih dari total populasi 60 yaitu rata-rata pengguna aktif aplikasi ASINAN selama tiga bulan terakhir di kecamatan bogor timur.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan berbagai teknik:

- a. Angket/kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyampaikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode ini dianggap efektif apabila peneliti memiliki pemahaman yang mendalam mengenai variabel yang akan diteliti, serta mengetahui secara spesifik jenis data atau informasi yang ingin diperoleh dari responden (Sugiyono, 2020).
- b. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan komunikasi secara langsung antara peneliti dan

responden (Sugiyono, 2020). Metode ini bertujuan untuk menggali informasi secara lebih rinci terkait pengalaman, sudut pandang, serta persepsi individu terhadap pemanfaatan aplikasi akses layanan instan.

- c. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat secara langsung situasi atau konteks yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2013). Pengamatan ini bisa dilakukan di institusi atau lembaga tertentu yang menjadi fokus penelitian.
- d. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menghimpun berbagai informasi langsung dari tempat penelitian. Sumber data dapat berupa buku yang relevan, peraturan perundang-undangan, laporan kegiatan, foto, rekaman video dokumenter, maupun jenis data lainnya yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2013).

4. Analisis Data

Teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data penelitian ini adalah:

- a. Weight mean score dalam metode statistik yang dipakai untuk menentukan nilai tengah atau rata-rata dari sekumpulan data dengan mempertimbangkan bobot (weight) masing-masing nilai.
- b. Uji validitas dan reliabilitas merupakan dua metode utama dalam penelitian yang digunakan untuk memastikan bahwa instrumen (kuesioner atau tes) mampu mengukur sesuai dengan yang seharusnya dengan cara yang konsisten dan tepat.
- c. Regresi linear sederhana adalah metode statistik yang digunakan dalam menganalisis keterkaitan antara dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen

- d. Analisis koefisien determinasi merupakan tolak ukur statistik yang dilakukan untuk menganalisis seberapa besar proporsi variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.
- e. Uji-t merupakan metode statistik yang dirancang untuk menganalisis apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai rata-rata keduanya, atau untuk menguji apakah suatu koefisien dalam model regresi secara signifikan berbeda dari nol.

HASIL PENELITIAN

1. Dampak Penggunaan Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN)

Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) merupakan platform digital yang memfasilitasi pelayanan administrasi di kelurahan dan kecamatan secara online yang dirancang bersama dengan PT. Cartenz. Aplikasi ini telah ada sejak bulan Juni 2023 bertepatan dengan Hari Jadi Kota Bogor yang bermaksud untuk mengefisieni pelayanan dan untuk mencapai penerapan konsep Smart City. Aplikasi ASINAN bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kelurahan dan kecamatan secara digital, seperti pembuatan SKTM, SKCK, surat keterangan belum menikah, kelahiran, kematian, dan lainnya. Sebelumnya, layanan ini dilakukan secara langsung dengan mendatangi kantor kecamatan secara langsung. Kini, cukup melalui handphone, masyarakat bisa mengurus surat-surat tanpa perlu ke kantor kelurahan atau kecamatan lagi.

Penggunaan aplikasi layanan publik digital, seperti aplikasi ASINAN Kota Bogor, berdampak signifikan terhadap efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan publik. Secara teoritis, dampak ini dapat dijelaskan melalui pendekatan yang mempengaruhi keberhasilan teknologi layanan publik dimana ketika layanan berdampak pada penggunaannya maka layanan tersebut dikatakan berhasil tetapi jika layanan tidak berdampak pada penggunaannya maka layanan tersebut dikatakan tidak berhasil (Rifdan et al., 2024). Faktor-faktor tersebut yaitu: 1) Infrastruktur teknologi yang memadai adalah persyaratan utama untuk menggunakan E-Government yang

cepat dan tepat, Infrastruktur teknologi dalam konteks pelayanan publik mengacu pada sistem, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan, dan sumber daya teknis lainnya yang mendukung pengembangan, pengelolaan, dan penyampaian layanan publik. Infrastruktur ini sangat penting bagi transformasi digital dan modernisasi layanan publik. 2) Komitmen pemerintah adalah tingkat kesungguhan, dedikasi, dan konsistensi pemerintah untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk dalam pengembangan dan implementasi kebijakan atau program tertentu. Dalam konteks teknologi dan layanan publik, komitmen pemerintah mencakup upaya untuk menyediakan sumber daya, regulasi, dan support yang diperlukan untuk memastikan keberhasilan program. 3) Partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan dan mendukung layanan dapat meningkatkan dampak program. Partisipasi masyarakat merujuk pada keterlibatan aktif baik secara personal maupun kelompok dalam proses pembangunan, melalui kontribusi ide, tenaga, waktu, keahlian, maupun materi, serta turut serta dalam pemanfaatan dan perolehan hasil dari program yang dijalankan (Ndou, 2004). Sementara itu, Sumber Daya Manusia yang Kompeten adalah individu atau kelompok dalam suatu organisasi yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan, serta mampu memberikan kontribusi optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Verdian et al., 2024; Midriyan et al., 2024; Juliati et al., 2024; Zakiah et al., 2024), maka penelitian ini menggunakan teori tentang Dampak Penggunaan Aplikasi (Rifdan et al, 2024) sebagai pisau analisis. Variabel dampak penggunaan aplikasi ASINAN diukur melalui empat dimensi, yaitu: kesiapan infrastruktur teknologi, komitmen pemerintah, partisipasi Masyarakat dan SDM yang kompeten.

A. Kesiapan Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi adalah persyaratan utama dalam penerapan E-Government yang efektif. Dalam konteks pelayanan publik, infrastruktur teknologi

mencakup sistem, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan, serta sumber daya teknis lainnya yang mendukung pengembangan, pengelolaan dan penyampaian pelayanan kepada masyarakat. Infrastruktur ini sangat penting bagi transformasi digital dan modernisasi pelayanan publik karena menjadi pondasi utama bagi operasionalisasi sistem yang efisien dan berkelanjutan (Hidayah et al., 2020). Hasil penelitian tentang kesiapan infrastruktur teknologi bisa ketahu pada tabel 1.

Tabel 1. Pendapat Responden Tentang Kesiapan Infrastruktur Teknologi

No	Indikator	Rata-rata	Kategori
1	Infrastruktur teknologi yang memadai	4,07	Baik
2	Sumber daya teknis yang mendukung pengembangan, pengelolaan dan penyampaian layanan publik	4,15	Baik
	Rata-rata	4,11	Baik

Dimensi Kesiapan infrastruktur teknologi terdiri dari dua indikator dengan masing-masing memiliki satu pertanyaan. Hasil pengukuran menggunakan skala Likert menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,11, yang dapat dikategorikan “Baik”. Nilai ini menggambarkan bahwa kesiapan infrastruktur teknologi dalam mendukung penggunaan aplikasi ASINAN sudah berada pada tingkat yang memadai. Dengan kata lain, fasilitas teknologi yang tersedia, seperti perangkat keras, jaringan internet, dan sistem pendukung lainnya, cukup memadai sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi secara efektif. Kondisi ini sangat penting dalam menunjang keberhasilan implementasi aplikasi ASINAN, terutama dalam memberikan layanan instan kepada masyarakat di Kecamatan Bogor Timur. Infrastruktur teknologi yang siap dan memadai menjadi faktor kunci dalam memastikan aplikasi dapat berjalan dengan lancar dan optimal, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna serta efektivitas layanan yang diberikan.

B. Komitmen Pemerintah

Komitmen pemerintah mengacu pada sejauh mana keseriusan, dedikasi, dan konsistensi pemerintah dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya demi mencapai tujuan tertentu, termasuk dalam merancang dan melaksanakan kebijakan atau program tertentu. Dalam konteks teknologi dan pelayanan publik, komitmen ini mencakup penyediaan sumber daya, regulasi, serta dukungan yang dibutuhkan guna menjamin keberhasilan suatu program (Grindle, 2004). Temuan penelitian terkait Komitmen Pemerintah bisa diketahui pada Tabel 2.

Tabel 2. Pendapat Responden Tentang Komitmen Pemerintah

No	Indikator	Rata-rata	Kategori
1	Kebijakan dan dukungan pemerintah	4,11	Baik
2	Tingkat kesungguhan, dedikasi dan konsistensi pemerintah	3,96	Baik
3	Upaya untuk menyediakan sumber daya, regulasi dan dukungan	4,00	Baik
	Rata-rata	4,02	Baik

Dimensi Komitmen pemerintah terdiri dari 3 indikator yang setiap indikator terdapat 1 pertanyaan dan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,02 dengan menggunakan skala likert, nilai ini masuk dalam kategori "Baik". Yang artinya bahwa komitmen pemerintah dalam mendukung penggunaan aplikasi ASINAN tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah memiliki keseriusan dan dukungan yang kuat dalam mengimplementasikan aplikasi tersebut, baik dari segi kebijakan, sumber daya, maupun pengawasan. Komitmen ini merupakan salah satu faktor penting yang mendorong dampak penggunaan aplikasi ASINAN, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih efisien.

C. Partisipasi masyarakat

Keterlibatan masyarakat pada pemanfaatan dan dukungan terhadap layanan E-Government berperan dalam meningkatkan dampak pelaksanaan rencana. Partisipasi masyarakat sendiri merupakan bentuk keterlibatan aktif individu maupun kelompok dalam proses pembangunan, yang diwujudkan melalui sumbangan ide, tenaga, waktu, keahlian, dan materi, serta ikut merasakan manfaat dari program tersebut (Ndou, 2004). Hasil penelitian terkait partisipasi masyarakat disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Pendapat Responden Tentang Partisipasi masyarakat

No	Indikator	Rata-rata	Kategori
1	Keterlibatan aktif individu atau kelompok	4,00	Baik
2	Manfaat dari hasil program	3,94	Baik
	Rata-rata	3,97	Baik

Dimensi Partisipasi masyarakat terdiri dari 2 indikator yang setiap indikator terdapat 1 pertanyaan dan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,97 dengan menggunakan skala likert, nilai ini masuk dalam kategori "Baik". Dari hasil rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi ASINAN tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup aktif dan terlibat dalam memanfaatkan aplikasi tersebut sebagai media akses layanan instan. Tingkat partisipasi yang baik ini menjadi indikasi bahwa aplikasi ASINAN berhasil menarik perhatian dan dukungan dari pengguna, sehingga dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

D. Sumber Daya Manusia yang kompeten

SDM yang kompeten adalah individu atau kelompok dalam suatu lingkungan yang memiliki pengetahuan, keterampilan serta kemampuan yang selaras dengan tuntutan pekerjaan, serta mampu berkontribusi secara optimal dalam mewujudkan tujuan organisasi. Hasil penelitian mengenai SDM yang kompeten dapat ditemukan pada Tabel 4.

Tabel 4. Pendapat Responden Tentang SDM yang kompeten

No	Indikator	Rata-rata	Kategori
1	Memiliki keterampilan, pengetahuan dan kemampuan yang sesuai	4,11	Baik
2	Memberikan kontribusi maksimal untuk mencapai tujuan organisasi	4,09	Baik
3	Memiliki kompetensi teknis, keterampilan komunikasi, kepemimpinan dan etika yang integritas	4,07	Baik
	Rata-rata	4,09	Baik

Dimensi SDM yang kompeten merupakan dimensi empat dari variabel independen efektivitas penggunaan aplikasi ASINAN (X) yang terdiri dari 3 indikator yang setiap indikator terdapat 1 pertanyaan dan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,09 dengan menggunakan skala likert, nilai ini masuk dalam kategori "Baik". Artinya bahwa SDM yang kompeten sebagai dimensi terakhir dari variabel independen dampak penggunaan aplikasi ASINAN mendapatkan penilaian positif dari responden. Dapat disimpulkan bahwa SDM yang kompeten menjadi faktor pendukung yang kuat dalam penggunaan aplikasi ASINAN yang efektif.

2. Kepuasan Pelayanan Publik

Kepuasan pengguna adalah konsep yang menunjukkan sejauh mana suatu produk, layanan, atau sistem memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Di berbagai bidang seperti bisnis, teknologi informasi, dan pemasaran, kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam menilai keberhasilan layanan atau produk. Kepuasan pengguna sistem (user satisfaction) adalah peningkatan tanggapan dan respon balik setelah menggunakan sistem informasi (Machmud, 2018). Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna suatu layanan maka peneliti

menggunakan pendekatan (Keller, 2012), yang menyebutkan ada 4 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna yaitu: 1) Kualitas Produk mencakup daya keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. 2) Kualitas Pelayanan merupakan usaha pemenuhan kebutuhan yang disertai dengan keinginan pengguna serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. 3) Emosional mengacu pada perasaan, reaksi, dan pengalaman subjektif yang muncul saat menggunakan suatu produk atau layanan. Emosional pengguna adalah respons afektif yang muncul dari interaksi dengan produk, yang mencakup kesenangan, kepuasan, atau frustrasi. 4) Biaya dalam kepuasan pengguna tidak hanya terbatas pada harga yang dibayarkan, tetapi juga mencakup waktu, usaha, psikologis, dan peluang yang dikeluarkan untuk memperoleh dan menggunakan suatu produk atau layanan. Jika total biaya yang dirasakan pengguna lebih rendah dibandingkan manfaat yang diperoleh, kepuasan cenderung meningkat. Sebaliknya, jika biaya terasa tinggi tanpa nilai yang sebanding, kepuasan pengguna bisa menurun.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu (Munispa et al., 2017; Tengku et al., 2023; Rahmawati et al., 2024; Rahmawati et al., 2010; Maulana et al., 2017), penelitian ini menggunakan teori Kepuasan Pelayanan Publik (Keller, 2012) sebagai pisau analisis penelitian ini. Variabel kepuasan terhadap pelayanan public diukur berdasarkan dimensi: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional dan biaya.

A. Kualitas Produk

Kualitas produk mencakup tentang sejauh mana suatu produk mampu menjalankan fungsinya dengan baik, termasuk aspek ketepatan, keandalan, kemudahan dalam penggunaan dan perawatan, serta berbagai atribut bernilai lainnya. Temuan penelitian mengenai Kualitas Produk dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Pendapat Responden Tentang Kualitas Produk

No	Indikator	Rata-rata	Kategori
----	-----------	-----------	----------

1	Kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya	3,98	Baik
2	Memiliki keandalan, ketepatan, kemudahan dan perbaikan serta atribut bernilai	4,01	Baik
	Rata-rata	4,00	Baik

Dimensi Kualitas produk terdiri dari 2 indikator yang setiap indikator terdapat 1 pertanyaan dan menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,00 dengan menggunakan skala likert, nilai ini masuk dalam kategori “Baik”. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kualitas aplikasi ASINAN telah memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna layanannya.

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan usaha pemenuhan kebutuhan Pemenuhan kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen serta metode penyampaian yang tepat merupakan kunci untuk memenuhi ekspektasi dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian terkait Kualitas Pelayanan dapat ditemukan pada tabel 6.

Tabel 6. Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Rata-rata	Kategori
1	Pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan keinginan konsumen	4,00	Baik
2	Ketepatan cara penyampaian	4,05	Baik
3	Memenuhi harapan dan kepuasan	4,11	Baik
	Rata-rata	4,05	Baik

Kualitas Pelayanan terdiri dari 3 indikator yang setiap indikator terdapat 1 pertanyaan dan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,05 dengan menggunakan skala likert, nilai ini masuk dalam kategori “Baik”. Yang berarti Pelayanan yang diberikan dianggap memadai, profesional, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Responden

merasa bahwa petugas pelayanan menunjukkan sikap yang ramah, tanggap, serta mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien serta Aspek-aspek dalam kualitas pelayanan seperti kecepatan, keramahan, dan ketepatan layanan berjalan dengan baik dan konsisten.

C. Emosional

Emosional mengacu pada perasaan, reaksi, dan pengalaman subjektif yang muncul saat menggunakan suatu produk atau layanan. Emosional pengguna adalah respons afektif yang muncul dari interaksi dengan produk, yang mencakup kesenangan, kepuasan, atau frustrasi. Hasil penelitian tentang Emosional dapat diketahui pada tabel 7.

Tabel 7. Tanggapan Responden Tentang Emosional

No	Indikator	Rata-rata	Kategori
1	Perasaan, reaksi dan pengalaman	4,18	Baik
2	Respons afektif yang muncul dari interaksi dengan produk	4,2	Baik
3	Kesenangan, kepuasan atau frustrasi	4,13	Baik
	Rata-rata	4,17	Baik

Dimensi emosional terdiri dari 3 indikator yang setiap indikator terdapat 1 pertanyaan dan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,17 dengan menggunakan skala likert, nilai ini masuk dalam kategori "Baik". Yang artinya bahwa dimensi emosional dalam penggunaan aplikasi ASINAN memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat, dan pelayanan yang diberikan mampu menyentuh aspek psikologis penerima layanan secara baik.

D. Biaya

Biaya dalam kepuasan pengguna tidak hanya terbatas pada harga yang dibayarkan, tetapi juga mencakup waktu, usaha, psikologis, dan peluang yang dikeluarkan untuk memperoleh dan menggunakan suatu produk atau layanan. Jika total biaya yang dirasakan pengguna lebih rendah dibandingkan manfaat yang

diperoleh, kepuasan cenderung meningkat. Sebaliknya, jika biaya terasa tinggi tanpa nilai yang sebanding, kepuasan pengguna bisa menurun. Hasil penelitian tentang Biaya dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Pendapat Responden Tentang Biaya

No	Indikator	Rata-rata	Kategori
1	Harga yang dibayarkan	3,91	Baik
2	Waktu, usaha, psikologis, dan peluang yang dikeluarkan	3,98	Baik
	Rata-rata	3,95	Baik

Dimensi biaya terdiri dari 2 indikator yang setiap indikator terdapat 1 pertanyaan dan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,95 dengan menggunakan skala likert, nilai ini masuk dalam kategori "Baik". Yang dapat diartikan bahwa biaya penggunaan aplikasi mendukung tingkat kepuasan pelayanan publik, karena telah memenuhi harapan pengguna dalam hal keterjangkauan dan kewajaran yaitu ketika masyarakat memiliki kuota internet maka layanan yang diakses pada aplikasi ASINAN bisa di akses dimana saja dan kapan saja.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa keempat dimensi dampak penggunaan Aplikasi Akses Layanan Instan dan keempat dimensi kepuasan pelayanan publik, dengan total delapan dimensi yang masing-masing terdiri dari beberapa indikator berdasarkan item pernyataan, menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi Akses Layanan Instan di Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor telah terlaksana dengan kategori "Baik". Hal ini ditunjukkan oleh skor akhir rata-rata sebesar 4,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Akses Layanan Instan yang diteliti dalam penelitian ini telah terbukti berdampak dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik, dan dinilai baik oleh masyarakat Kecamatan Bogor Timur. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat (Rita Rahmawati, 2021). Selain itu,

ada juga yang menekankan bahwa pentingnya integrasi sistem digital dalam layanan pemerintahan sebagai upaya untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan publik (Berry Sastrawan, 2020). Oleh karena itu, Aplikasi Akses Layanan Instan dapat dikatakan sebagai salah satu inovasi pelayanan publik yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, efektif, dan efisien di era digital saat ini.

3. Pengaruh Dampak Penggunaan ASINAN Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Untuk menguji ada tidaknya pengaruh dampak penggunaan ASINAN terhadap kepuasan masyarakat dilakukan pengujian melalui analisis regresi linier sederhana yaitu alat statistik dasar yang sangat berguna untuk memahami dan memprediksi pengaruh linier antara dua variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) (Rohman et al., 2025). Hasil pengujian analisis regresi dapat dilihat pada gambar 1.

Gambar 1. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.988	2.592		-.381	.704
	Evektivitas Pengunan ASINAN	1.026	.063	.916	16.302	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data regresi linier sederhana yang dilakukan menggunakan program SPSS versi 29.0, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

a = Nilai konstanta sebesar -0,988 menunjukkan bahwa ketika variabel X bernilai 0, efektivitas penggunaan ASINAN berada pada angka -0,988. Hal ini mengindikasikan bahwa jika variabel independen dianggap tetap, maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan publik.

b = Nilai positif sebesar 1,516 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel efektivitas penggunaan ASINAN akan menyebabkan

peningkatan kepuasan pelayanan publik sebesar 1,516, dengan asumsi variabel lain tetap konstan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta Kepuasan Pelayanan Publik sebesar -0,988 mengindikasikan bahwa peningkatan dalam Penggunaan ASINAN memberikan dampak terhadap meningkatnya Kepuasan Pelayanan Publik yang dirasakan oleh masyarakat. Nilai koefisien X sebesar 1,026 menunjukkan adanya hubungan positif antara Efektivitas Penggunaan ASINAN dan Kepuasan Pelayanan Publik, artinya semakin tinggi efektivitas penggunaan aplikasi ASINAN, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga akan semakin tinggi.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya, dilakukan uji analisis koefisien determinasi. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi dapat diketahui pada gambar 2.

Gambar 2. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 ^a	.839	.836	3.358

a. Predictors: (Constant), Evektivitas Pengunan ASINAN

Gambar 2 menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) sebesar 0,916. Dari hasil ini, diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,839, yang berarti bahwa pengaruh dampak penggunaan aplikasi akses layanan instan (X) terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) mencapai 83,9%.

PEMBAHASAN

1. Dampak Penggunaan Aplikasi Akses Layanan Instan (X)

Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) adalah inovasi digital untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan publik secara cepat dan efisien. Penelitian ini mengukur dampak penggunaan ASINAN di Kecamatan Bogor Timur berdasarkan empat dimensi menurut Rifdan et al. (2024): Kesiapan Infrastruktur Teknologi, Komitmen Pemerintah, Partisipasi Masyarakat, dan Kompetensi SDM.

Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa transformasi digital meningkatkan akses dan partisipasi publik bila didukung infrastruktur dan SDM yang memadai (Natika, 2024). Ramadhan (2023) menyatakan kenyamanan, kepraktisan, dan keamanan data mempengaruhi persepsi layanan digital. Kusumawati et al. (2019) menyoroti pentingnya sistem informasi terintegrasi, dan Herdiyanti (2019) menemukan pelatihan dan sarana yang terbatas menghambat pelayanan di Papua Barat. Survei pada 53 pengguna ASINAN di Bogor Timur menghasilkan skor rata-rata 4,05 (kategori Baik), menunjukkan dampak positif aplikasi dalam mempermudah akses layanan, sejalan dengan Lestari (2022) yang menekankan keterlibatan masyarakat dan kesiapan teknologi sebagai kunci keberhasilan layanan digital publik.

- a. Kesiapan Infrastruktur Teknologi. Dimensi ini memperoleh skor rata-rata 4,11 (Baik), menunjukkan perangkat keras, jaringan, dan sistem pendukung di Bogor Timur sudah memadai untuk mendukung penggunaan ASINAN. Penelitian Sari dan Wulandari (2020) dan Nugroho dan Putri (2019) menguatkan bahwa infrastruktur yang baik memperlancar akses aplikasi publik. Hamdani (2021) juga menegaskan infrastruktur stabil meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.
- b. Komitmen Pemerintah. Komitmen pemerintah mendapatkan skor rata-rata 4,02 (Baik), menandakan dukungan kuat dari segi kebijakan, sumber daya, dan pengawasan dalam implementasi ASINAN. Prasetyo dan Kurniawan (2021) menyatakan dukungan pemerintah signifikan bagi dampak sistem layanan berbasis aplikasi, sementara Lestari dan Hakim (2020) menyebut komitmen sebagai fondasi utama membangun kepercayaan dan efisiensi pelayanan publik.

- c. Partisipasi Masyarakat. Partisipasi masyarakat memiliki skor rata-rata 3,97 (Baik), menandakan keterlibatan aktif pengguna dalam memanfaatkan ASINAN. Wibowo (2020) menyatakan partisipasi masyarakat memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah dan mempercepat layanan, sedangkan Rahmawati dan Nugroho (2021) menambahkan bahwa partisipasi tinggi berkontribusi pada dampak positif layanan digital dan kemudahan akses.
- d. Kompetensi SDM. Kompetensi SDM memperoleh skor 4,09 (Baik), menunjukkan kualitas dan kesiapan SDM mendukung penggunaan aplikasi ASINAN secara optimal. Sari dan Pratama (2019) menegaskan kompetensi teknologi menentukan kelancaran operasional, Yuliana (2020) menunjukkan korelasi positif antara kesiapan aparatur dan kepuasan masyarakat, dan Hidayat serta Ramadhan (2021) menekankan pelatihan berkelanjutan meningkatkan dampak layanan digital.

Secara keseluruhan, keempat dimensi tersebut berkontribusi signifikan terhadap dampak positif penggunaan aplikasi ASINAN dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kecamatan Bogor Timur.

2. Kepuasan Pelayanan Publik (Y)

Kepuasan pelayanan publik adalah indikator penting keberhasilan pemerintah dalam memenuhi harapan masyarakat terkait kualitas, kecepatan, transparansi, dan kemudahan akses layanan. Selain kebutuhan terpenuhi, pengalaman pengguna seperti responsivitas, keandalan, empati, jaminan, dan kemudahan penggunaan aplikasi digital sangat mempengaruhi tingkat kepuasan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dampak penggunaan aplikasi ASINAN signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Aplikasi yang menyederhanakan birokrasi, memberikan informasi jelas, dan mengurangi waktu tunggu meningkatkan kepuasan publik. Pendekatan Keller (2012) digunakan dengan empat faktor penentu kepuasan: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, dan biaya. Survei pada 53 responden di Kecamatan Bogor Timur menunjukkan nilai rata-rata 4,05 (Baik),

menandakan penilaian positif terhadap layanan digital ini. Namun, kepuasan perlu terus dipantau dan dievaluasi agar pelayanan tetap relevan dan berkualitas.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan kepuasan meningkat jika layanan digital cepat, mudah diakses, transparan, dan responsif (Susanto & Rahayu, 2019; Putra & Lestari, 2020; Handayani et al., 2021).

- a. Kualitas Produk. Kualitas produk memperoleh skor rata-rata 4,00 (Baik), yang menunjukkan bahwa aplikasi ASINAN memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Aspek-aspek seperti kualitas sistem yang handal, kemudahan navigasi, antarmuka yang intuitif, serta stabilitas aplikasi berkontribusi positif dalam membentuk persepsi pengguna terhadap layanan. Dengan sistem yang responsif dan minim gangguan, pengguna merasa nyaman dan percaya bahwa aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan mereka secara efektif. Penelitian oleh Saputra & Widodo (2020) dan Fitria & Nugraha (2019) juga menegaskan bahwa kualitas produk digital menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan pemerintah berbasis aplikasi.
- b. Kualitas Pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan memperoleh skor 4,05 (Baik), menandakan bahwa pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ASINAN dianggap profesional, ramah, responsif, cepat, dan tepat sasaran. Pengguna merasakan bahwa petugas dan sistem layanan mampu memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan serta keluhan mereka, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan dan terpercaya. Penelitian oleh Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990), Tjiptono (2011), dan Ladhari (2009) mendukung bahwa kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun loyalitas dan kepercayaan pelanggan, yang pada gilirannya memperkuat citra positif instansi pemerintah.
- c. Emosional. Dimensi emosional memperoleh skor tertinggi, yaitu 4,17 (Baik), yang menunjukkan bahwa pelayanan ASINAN mampu memenuhi kebutuhan psikologis dan emosional pengguna. Pengalaman emosional positif selama

interaksi dengan aplikasi ini—seperti rasa aman, nyaman, dan dihargai—berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan membentuk loyalitas pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian Oliver (1997), Mattila & Enz (2002), dan Bitner (1990) yang menegaskan bahwa aspek emosional dalam pelayanan merupakan faktor kunci dalam membangun hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pengguna, serta mempengaruhi persepsi kualitas secara keseluruhan.

- d. Biaya. Dimensi biaya memperoleh skor 3,95 (Baik), menunjukkan bahwa biaya penggunaan aplikasi ASINAN dianggap terjangkau dan wajar oleh masyarakat. Keterjangkauan biaya ini menjadi faktor penting yang mendukung kepuasan publik, terutama dalam konteks layanan digital yang harus mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat tanpa memberatkan pengguna secara finansial. Penelitian Kotler & Keller (2016), Zeithaml (1988), dan Dodds et al. (1991) menggarisbawahi bahwa persepsi terhadap harga yang seimbang dengan manfaat yang diterima akan meningkatkan nilai yang dirasakan dan mendorong loyalitas pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, aspek biaya yang kompetitif dan transparan menjadi salah satu keunggulan aplikasi ASINAN dalam memberikan layanan publik yang inklusif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, dimensi kualitas produk, pelayanan, emosional, dan biaya berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ASINAN sebagai layanan publik digital.

3. Pengaruh Dampak Penggunaan Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil Regresi Linear Sederhana, 1.026 dinyatakan positif, dinyatakan bahwa variabel Dependen dengan Variabel Independen memiliki ketergantungan sebesar 1.026. Hasil analisis Koefisien Determinasi sebesar 83,9%

artinya pengaruh Variabel Independen dampak penggunaan aplikasi akses layanan instan terhadap kepuasan pelayanan publik di kecamatan bogor timur kota bogor sebesar 83,9% dan dari hasil Uji T penelitian ini dengan menggunakan bantuan *software* IMB SPSS versi 29.0 mendapatkan hasil perhitungan, yang diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yakni $16.302 > 2,088$ dan $sig < ,001 < 0,05$.

Artinya bahwa variabel independen Dampak Penggunaan Aplikasi Akses Layanan Instan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan persamaan regresi $Y = -0,998 + 1,026X$, setiap peningkatan 1 satuan pada variabel X akan meningkatkan variabel Y sebesar 1,026 satuan. Koefisien determinasi sebesar 83,9% menunjukkan bahwa 83,9% variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh dampak penggunaan aplikasi ASINAN, sedangkan sisanya 16,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Selain itu, hasil uji t dengan nilai $t_{hitung} 16,302 > t_{tabel} 2,088$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 menegaskan bahwa pengaruh tersebut sangat signifikan secara statistik. Jadi, Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pengaruh dampak penggunaan aplikasi akses layanan instan (ASINAN) terhadap kepuasan pelayanan publik di kecamatan bogor timur kota bogor dinyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan.

KESIMPULAN

Penggunaan aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) di Kecamatan Bogor Timur terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur teknologi, dukungan dari pemerintah, keterlibatan aktif masyarakat, serta kemampuan sumber daya manusia menjadi faktor kunci yang mendukung keberhasilan aplikasi ini, yang tercermin dari rata-rata skor yang menunjukkan penilaian baik. Selain itu, kepuasan publik juga dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas layanan, aspek emosional, dan biaya penggunaan, yang semuanya menerima penilaian positif. Analisis regresi mengungkapkan bahwa dampak penggunaan ASINAN berkontribusi sebesar 83,9% terhadap kepuasan

masyarakat, dengan pengaruh yang signifikan secara statistik, sehingga aplikasi ini efektif meningkatkan kualitas dan kemudahan akses layanan publik di wilayah tersebut.

REFERENSI

- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69–82.
- Dodds, W. B., Monroe, K. B., & Grewal, D. (1991). Effects of price, brand, and store information on buyers' product evaluations. *Journal of Marketing Research*, 28(3), 307–319.
- Fitria, R., & Nugraha, D. (2019). Kualitas produk dan kepuasan pengguna sistem informasi layanan publik. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(1), 21–30.
- Hamdani, A. (2021). Infrastruktur dan Kepercayaan Publik terhadap Aplikasi Pemerintah Daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 45–58.
- Handayani, D., Susanti, L., & Arifin, H. (2021). Digitalisasi layanan publik dan peningkatan kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 110–120.
- Herdiyanti, N. (2019). Tantangan implementasi e-government di Papua Barat. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 4(2), 88–97.
- Hidayat, R., & Ramadhan, B. (2021). Pelatihan dan pengembangan aparatur dalam peningkatan kualitas layanan digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 65–73.
- Keller, K. L. (2012). *Strategic Brand Management* (4th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (15th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kusumawati, R., Putra, F., & Hadi, R. (2019). Sistem informasi layanan publik terpadu: Studi pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Transformasi Digital*, 3(1), 33–42.

- Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioral intentions: A study in the hotel industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3), 308–331.
- Lestari, M. (2022). Peran masyarakat dan teknologi dalam keberhasilan layanan digital publik. *Jurnal Pelayanan Publik Digital*, 5(2), 77–85.
- Lestari, M., & Hakim, A. (2020). Komitmen Pemerintah Daerah dalam Implementasi Inovasi Layanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 8(1), 52–64.
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maulana, D., Santoso, A., & Aziz, M. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pengguna e-government. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 122–134.
- Mattila, A. S., & Enz, C. A. (2002). The role of emotions in service encounters. *Journal of Service Research*, 4(4), 268–277.
- Munispa, A., Yusuf, I., & Darwis, R. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1), 40–50.
- Natika, A. (2024). Transformasi Digital dan Akses Layanan Publik. *Jurnal Teknologi Informasi dan Layanan Publik*, 6(1), 1–12.
- Nugroho, H., & Putri, D. (2019). Kesiapan Infrastruktur dalam Implementasi Aplikasi Layanan Pemerintah. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(2), 87–95.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Prasetyo, A., & Kurniawan, T. (2021). Komitmen Pemerintah dan Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Inovasi Pemerintahan*, 3(1), 25–37.
- Putra, Y., & Lestari, A. (2020). Kepuasan publik dalam layanan digital: Studi kasus pada aplikasi layanan kota. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 30–41.
- Rahmawati, R., & Nugroho, D. (2021). Partisipasi Masyarakat dan Efektivitas Layanan Publik Digital. *Jurnal E-Government Indonesia*, 4(2), 112–120.

- Rahmawati, R., Handayani, D., & Yusuf, M. (2024). Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berbasis aplikasi. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(1), 22–34.
- Rahmawati, R., et al. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 55–66.
- Ramadhan, F. (2023). Persepsi kenyamanan dan keamanan data dalam penggunaan layanan digital publik. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 6(1), 70–82.
- Rita, R. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Digital*, 2(2), 50–62.
- Rohman, M., Salim, A., & Fikri, M. (2025). *Statistika untuk Ilmu Sosial: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Saputra, Y., & Widodo, T. (2020). Pengaruh kualitas produk digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi pemerintah. *Jurnal Inovasi Digital Pemerintahan*, 5(1), 40–51.
- Sari, L., & Pratama, M. (2019). Kompetensi Aparatur dan Implementasi Aplikasi Layanan Digital. *Jurnal Pemerintahan dan Teknologi*, 3(1), 90–102.
- Sari, N., & Wulandari, T. (2020). Pengaruh Infrastruktur Teknologi terhadap Efektivitas Aplikasi Layanan Publik. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 2(1), 15–26.
- Sastrawan, B., & Seran, G. G. (2023). Responsivitas Pegawai Dalam Pelayanan One Day Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(1), 1–12.
- Sastrawan, B., & Anggraeni, M. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepemilikan Rumah Pt. Rumah Selaras Persada. *Karimah Tauhid*, 2(6), 2794–2804.
- Sastrawan, B., & Hernawan, D. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi E-Coklit Terhadap Pemilihan Umum 2024 Di Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(8), 9132–9141.
- Sastrawan, B., & Purnamasari, I. (2024). Kualitas Pelayanan Aplikasi Pajak Bumi Dan Bangunan Mobile Kabupaten Bogor Di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(1), 1180–1191.

- Susanto, H., & Rahayu, S. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik digital. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 7(1), 55–64.
- Tengku, R., Akbar, H., & Marlina, R. (2023). Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Berbasis Digital. *Jurnal Pelayanan Publik Elektronik*, 3(1), 77–86.
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, B. (2020). Partisipasi masyarakat dalam mendukung layanan digital pemerintah. *Jurnal Partisipasi dan Inovasi Pelayanan Publik*, 6(1), 55–67.
- Yuliana, I. (2020). Kompetensi aparatur sipil negara dalam penggunaan teknologi layanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 88–96.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.