



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i4>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Determinasi Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik: Analisis Kompetensi Digital, Partisipasi Masyarakat dan Kinerja Pegawai

Imam Munandar¹, Hapzi Ali.²

¹Mahasiswa Program Magister Manajemen, Universitas Terbuka, imnsf0215@gmail.com

²Dosen Program Magister Manajemen, Universitas Terbuka dan UBHARA JAYA, hapzi.ali@gmail.com

Corresponding author: imnsf0215@gmail.com¹

Abstract: *Determination of Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik: Analysis of Kompetensi Digital, Partisipasi Masyarakat and Kinerja Pegawai is a scientific article in the literature study within the scope of the HRM. The purpose of this article is to build a hypothesis of the influence between variables that will be used in further research. Research objects in online libraries, Google Scholar, Mendeley and other academic online media. The research method with the research library comes from e-books and open access e-journals. The results of this article: 1) Kompetensi Digital has an effect on Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik; 2) Partisipasi Masyarakat has an effect on Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik; and 3) Kinerja Pegawai has an effect on Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik.*

Keyword: *Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik, Kompetensi Digital, Partisipasi Masyarakat, Kinerja Pegawai*

Abstrak: Determinasi Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik: Analisis Kompetensi Digital, Partisipasi Masyarakat dan Kinerja Pegawai adalah artikel ilmiah studi pustaka dalam ruang lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Tujuan artikel ini membangun hipotesis pengaruh antar variabel yang akan digunakan pada riset selanjutnya. Objek riset pada pustaka online, *Google Scholar*, *Mendeley* dan media *online* akademik lainnya. Metode riset dengan *library research* bersumber dari *e-book* dan *open access e-journal*. Analisis deskriptif kualitatif. Hasil artikel ini: 1) Kompetensi Digital berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik; 2) Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik; dan 3) Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik.

Keyword: Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik, Kompetensi Digital, Partisipasi Masyarakat, Kinerja Pegawai

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah.

Pelayanan Publik merupakan salah satu aspek penting dalam sistem pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dengan berkembangnya teknologi informasi, banyak sektor pelayanan publik yang kini mengadopsi aplikasi berbasis digital untuk mempermudah proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi. Dalam konteks ini, aplikasi pelayanan publik digital menjadi sarana utama untuk mempercepat interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan.

Namun, efektivitas aplikasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh pengembangan teknologi semata. Tiga faktor yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan implementasi aplikasi pelayanan publik adalah kompetensi digital pegawai sebagai operator aplikasi, partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna penerima layanan aplikasi, dan kinerja pegawai dalam mendukung operasional aplikasi tersebut. Kompetensi digital mengacu pada tingkat pemahaman dan kemampuan masyarakat dan pegawai dalam menggunakan teknologi secara efektif. Partisipasi masyarakat mencakup keterlibatan aktif masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi pelayanan publik tersebut untuk memperoleh layanan atau memberikan umpan balik guna memberikan masukan dan saran untuk meningkatkan layanan aplikasi pelayanan tersebut. Serta kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang responsif, cepat dan sesuai standar menjadi faktor penentu keberhasilan dalam implementasi aplikasi pelayanan publik.

Berdasarkan pengalaman empirik masih ditemukan berbagai tantangan dalam implementasi aplikasi pelayanan publik yaitu rendahnya literasi teknologi informasi digital pegawai dan tingkat keterlibatan masyarakat yang masih minim dalam penggunaan aplikasi pelayanan publik tersebut. Artikel ini membahas pengaruh Kompetensi Digital, Partisipasi Masyarakat, dan Kinerja Pegawai terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik, suatu studi literature review dalam bidang MSDM.

Berdasarkan latar belakang maka tujuan penulisan artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan:

1. Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik;
2. Pengaruh Partisipasi Masyarakat terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik;
3. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik;

METODE

Metode penulisan artikel Literature Review adalah dengan metode Kajian Pustaka (*library research*) dan *Systematic Literature Review (SLR)*, di analisis secara kualitatif, bersumber dari aplikasi online *Google Scholar*, *Mendeley* dan aplikasi akademik online lainnya.

Systematic Literature Review (SLR) didefinisikan sebagai proses mengidentifikasi, menilai dan menafsirkan semua bukti penelitian yang tersedia dengan tujuan untuk menyediakan jawaban untuk pertanyaan penelitian secara spesifik (Kitchenham et al., 2009).

Dalam analisis kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Salah satu alasan untuk melakukan analisis kualitatif yaitu penelitian tersebut bersifat eksploratif, (Ali, H., & Limakrisna, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan latar belakang, tujuan dan metode, maka hasil artikel ini adalah sebagai berikut:

Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik

Efektivitas menurut Sedarmayanti dalam Atika farhani dan Fachri adnan (2021) merupakan sebuah alat ukur yang memberikan gambaran sampai sejauh mana sasaran tersebut dapat tercapai. Dalam hal ini, Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik adalah tingkat pencapaian tujuan pelayanan yang ditetapkan, baik dalam hal kualitas, kuantitas maupun waktu pelayanan. Aplikasi pelayanan publik yang efektif adalah aplikasi yang mampu mempercepat proses pelayanan dan memberikan kepuasan kepada Masyarakat.

Selanjutnya efektivitas menurut Mahmudi dalam Mamonto, Rachman dan Kumayas (2022) adalah hubungan antara output terhadap pencapaian tujuan, semakin besar kontribusi output maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Dalam Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik berarti sangat bergantung pada besarnya kontribusi atau partisipasi masyarakat untuk mencapai keberhasilan layanan aplikasi pelayanan publik.

Pelayanan publik secara Elektronik berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah untuk mewujudkan suatu tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya (Septiandika dan Wahyuni, 2022)

Dimensi dan indikator yang berpengaruh pada Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik adalah kompetensi digital dimana pegawai maupun masyarakat harus memiliki kemampuan dasar dan lanjutan dalam mengoperasikan aplikasi pelayanan publik, partisipasi aktif masyarakat semakin tinggi keterlibatan masyarakat akan semakin besar potensi aplikasi untuk berkembang, dan Kompetensi atau kinerja pegawai yang responsif, profesional, dan melek digital sangat berperan dalam menciptakan layanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan teori *Technologi Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989) yang menyatakan efektivitas aplikasi dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu :

1. *Perceived Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan)
kemudahan penggunaan dapat diukur dengan indikator kemudahan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi.
2. *perceived use fulness* (kegunaan yang dirasakan)
kegunaan dapat diukur dan dinilai dari seberapa besar aplikasi membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif.

Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik ini sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Yahya dan Setiyono, 2022), (Novriando, Purnomo dan Salsabila, 2020), (Saputra dan Widiyarta, 2021), (Fitriani,2022), Mahendra, G. K, 2014), (Rifdan dan Herman, 2023).

Kompetensi Digital

Kompetensi Digital adalah kemampuan individu untuk menggunakan perangkat teknologi informasi secara efektif serta kemampuan berinteraksi sosial melalui media digital. Dimensi kompetensi digital ini meliputi penggunaan teknologi dan interaksi sosial digital, dengan indikator kemampuan mengoperasikan perangkat dan berkomunikasi secara efektif melalui media daring (Heddon,2003).

Kompetensi Digital merupakan kemampuan teknis dalam menggunakan perangkat teknologi serta kemampuan untuk mengevaluasi informasi, berpikir kritis, dan berkomunikasi secara efektif melalui berbagai platform digital. Kompetensi ini juga mencakup sikap yang positif terhadap penggunaan teknologi (Ferrari,2013)

Faktor yang berpengaruh pada Kompetensi Digital adalah literasi informasi, komunikasi dan kolaborasi digital, pembuatan konten digital, keamanan digital, serta pemecahan masalah teknologi. ASN yang kompeten secara digital diharapkan mampu menilai kredibilitas informasi daring, berkomunikasi dan berkolaborasi melalui platform digital resmi, menciptakan dan mengelola konten digital seperti laporan dan presentasi menjaga keamanan data pribadi serta

menyelesaikan permasalahan teknis terkait penggunaan teknologi (European Commission, 2019).

Kompetensi Digital ini sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Natalia, N., dan Ali, H., 2024), (Elisnawati, E., Mas'ud, M., & Selong, A., 2023), (Suartini, N. K., 2023), (Wardati, & Ali, H. 2022), (Syawalia, A., 2024), (Kumar, E. R., 2024).

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat di era digitalisasi pelayanan pemerintahan tidak hanya terbatas pada pertemuan tatap muka atau musyawarah konvensional, tetapi juga meluas ke platform digital. Menurut Hapzi Ali (2012) partisipasi masyarakat merupakan keikutsertaan masyarakat dalam tahapan perencanaan, pelaksanaan, pemanfaatan dan pengawasan program harus diadaptasi dengan teknologi.

Anwar dan Susanti (2022) menekankan bahwa partisipasi masyarakat sebagai tindakan proaktif warga negara dalam memberikan ide, tenaga, waktu maupun sumber daya lain dalam mendukung keberhasilan program pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat adalah keterlibatan aktif warga dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pemanfaatan, dan evaluasi pelayanan publik yang dilakukan melalui platform digital, sebagai bentuk pengawasan sosial dan peningkatan efektivitas. Hapzi Ali (2012) menekankan partisipasi masyarakat memiliki dimensi dan indikator yang meliputi :

1. Dimensi partisipasi dalam pengambilan keputusan
Indikator masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, kritik dan saran terhadap pelayanan publik melalui fitur feedback
2. Dimensi Partisipasi dalam pelaksanaan layanan Digital
Indikator masyarakat aktif menggunakan aplikasi dan memahami prosedur pelayanan digital untuk mendukung kelancaran pelayanan digital
3. Dimensi Partisipasi dalam pemanfaatan hasil
Indikator masyarakat memanfaatkan aplikasi untuk mengurus administrasi secara mandiri
4. Dimensi partisipasi dalam pengawasan

Indikator masyarakat ikut serta dalam menilai kinerja aplikasi melalui rating layanan dan melaporkan gangguan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan melalui media digital.

Partisipasi Masyarakat ini sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Maani, K. D., 2015), (Trilestari, E. W., 2017), (Erliyana, A., 2018), (Winahyu, G. C., & Mas'udi, W., 2015), (Suri, R. D., & Akmal, A. D., 2022), (Judijanto, L., Damanik, F. H. S., Kusnadi, I. H., Ahmadun, & Leuwol, N. V., 2023).

Kinerja Pegawai

Kinerja ASN merupakan aspek penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Menurut Robbins (2001) kinerja adalah tingkat hasil evaluasi terhadap pekerjaan seorang individu yang berhubungan dengan standar hasil yang diharapkan dari peran pekerjaan yang dilakukan.

Kinerja Pegawai atau ASN adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan oleh organisasi. Ia menekankan bahwa kinerja ASN tidak hanya dilihat dari kuantitas hasil kerja melainkan juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat, sikap profesionalisme, kedisiplinan, dan tingkat kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi (Hapzi Ali, 2016).

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disintesis bahwa kinerja ASN tidak hanya mengacu pada pencapaian hasil kerja secara kuantitatif, tetapi juga mempertimbangkan proses kerja, sikap, motivasi dan inovasi dalam pelayanan.

Dengan demikian kinerja ASN dapat diukur dengan indikator-indikator dari teori Hapzi Ali (2016) yaitu kualitas kerja, produktivitas kerja, ketepatan waktu penyelesaian tugas, kehadiran atau disiplin dan kemampuan bekerjasama dalam tim.

Kinerja Pegawai ini sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Prayetno, S., & Ali, H., 2017), (Andina, N., & Ali, H., 2024), (Prayetno, S., & Ali, H., 2020).

Review Artikel Relevan

Mereview artikel yang relevan sebagai dasar dalam menetapkan hipotesis penelitian dengan menjelaskan hasil penelitian terdahulu, menjelaskan persamaan dan perbedaan dengan rencana penelitiannya, dari penelitian terdahulu yang relevan seperti tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1: Hasil Penelitian Relevan

No	Author (Tahun)	Hasil Riset Terdahulu	Persamaan Dengan Artikel Ini	Perbedaan Dengan Artikel Ini	H
1	Karin Aurora Nur Utami & Wa Ode Zusnita Muizu (2024)	Kompetensi Digital berpegaruh positif dan signifikan terhadap Aplikasi Tunjangan Remunirasi Kinerja (TRK)	Kompetensi Digital berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	H1
2	Maulana Ali (2020)	Kompetensi Digital berpegaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pelayanan dengan pengaruh semakin kuat ketika dimodernisasi oleh penggunaan Teknologo Informasi Komunikasi (TIK)	Kompetensi Digital berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	H1
3	Feby Agustina, Sofyan B, & Andi Ilham (2020)	Kompetensi Digital berpegaruh positif dan signifikan terhadap penerapan e-government	Kompetensi Digital berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	H1
4	Della Dwi Safitri & M. Fachri Adnan (2024)	Partisipasi Masyarakat berpegaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID)	Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	Kompetensi Digital berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	H2
5	Muhammad Nur	Partisipasi Masyarakat berpegaruh positif dan	Partisipasi Masyarakat	Kompetensi Digital	H2

	Fahassin (2022)	signifikan terhadap aplikasi SP4N-LAPOR	berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	
6	Muhamad Fadly Robby (2017)	Partisipasi Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap aplikasi Qlue	Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	Kompetensi Digital berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	H2
7	Lase, H & Gulo F (2024)	Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi di BPJS melalui aplikasi Mobile JKN	Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	Kompetensi Digital dan Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	H3
8	Zakiah Fitri& Tulus Santoso (2022)	Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementas aplikasi E-Office	Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	Kompetensi Digital dan Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	H3
9	Zakiah. R. U., Rahmawati, R., & Salbiah, E (2024)	Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap program layanan publik aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN)	Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	Kompetensi Digital dan Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik	H3

Pembahasan

Berdasarkan Kajian teori maka pembahasan artikel *literature review ini* adalah melakukan review artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat konseptual berfikir rencana penelitian:

Berdasarkan hasil penelitian maka pembahasan artikel *ini* adalah melakukan review artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat konseptual berfikir rencana penelitian:

Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik.

Kompetensi Digital adalah kemampuan untuk menggunakan perangkat digital secara efektif dan efisien dalam pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi.

Prinsip-prinsip atau konsep Kompetensi Digital dirangkum dalam kerangka Digital Competence Framework For Citizens dalam European Commission (2019) adalah :

1. Information and Data Literacy (Literasi Informasi dan Kolaborasi)
2. Communication and Collaboration (Komunikasi dan Kolaborasi)
3. Digital Content Creator (Pembuatan Konten Digital)
4. Safety (Keamanan)
5. Problem Solving (Pemecahan Masalah)

Kompetensi Digital berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik, jika Kompetensi Digital dipersepsikan dengan baik maka Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik akan dipersepsikan baik pula. Ini dikarenakan pegawai yang memiliki kompetensi digital yang tinggi dapat memanfaatkan aplikasi secara maksimal, meningkatkan kualitas pelayanan publik. Begitu juga sebaliknya, jika kompetensi digital rendah maka aplikasi pelayanan public tidak akan beroperasi secara optimal dan mengurangi efektivitas layanan aplikasi tersebut. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Misbah, Gulikers dan Mulder (2018) yang menyatakan bahwa peningkatan kompetensi digital pegawai mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui penggunaan teknologi yang efisien dalam pelayanan publik.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kompetensi Digital adalah pelatihan dan pengembangan terhadap pegawai dan masyarakat tentang pengguna teknologi, akses teknologi yaitu ketersediaannya perangkat dan koneksi internet yang memadai, serta dukungan dari organisasi atau pemerintah.

Untuk meningkatkan Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik dengan memperhatikan Kompetensi Digital, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah :

1. Menyediakan pelatihan berkala untuk pegawai dan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi pelayanan public.
2. Menyediakan dukungan teknologi yang memadai seperti perangkat keras dan koneksi internet yang stabil.
3. Meningkatkan kesadaran tentang pentingnya kompetensi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.

Kompetensi Digital berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh : (Karin Aurora Nur Utami & Wa Ode Zusnita Muizu, 2024), (Maulana Ali, 2020), (Feby Agustina, Sofyan B, & Andi Ilham, 2020) yang menunjukkan bahwa kompetensi digital yang tinggi dapat meningkatkan penggunaan aplikasi pelayanan publik dengan lebih efektif.

Pengaruh Partisipasi Masyarakat terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik.

Partisipasi Masyarakat adalah keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik, baik dalam hal memberikan masukan, menggunakan layanan.

Prinsip-prinsip atau konsep Partisipasi Masyarakat adalah aksesibilitas dimana masyarakat dapat mengakses aplikasi pelayanan publik dengan mudah, keterlibatan mencakup masyarakat mendukung dan berperan aktif dalam proses pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi, serta transparan dalam proses pelayanan publik yang terbuka dan mudah dipahami oleh Masyarakat.

Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik, jika Partisipasi Masyarakat dipersepsikan dengan baik maka Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik akan meningkat, masyarakat yang aktif berpartisipasi dapat membantu meningkatkan kualitas layanan melalui masukan dan saran yang konstruktif sehingga aplikasi pelayanan publik dapat di tingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Ini sejalan dengan temuan Hapzi Ali (2012) yang menunjukkan bahwa partisipasi aktif masyarakat meningkatkan kepuasan dan memperbaiki kualitas layanan publik.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Partisipasi Masyarakat menurut Hapzi Ali (2012) meliputi :

1. Faktor Internal (Karakteristik Individu)
Faktor ini mencakup usi, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan dan pendapatan, agama dan budaya.
2. Faktor Eksternal (Lingkungan Sosial dan Kelembagaan)
Faktor ini mencakup dukungan pemerintah, keterseidaan teknologi, infrastruktur, kepemimpinan lokal, komunikasi dan informasi.
3. Faktor Psikologis dan Motivasi

Faktor ini mencakup kesadaran dan pengetahuan, kepercayaan diri, dan motivasi intrinsik.

Partisipasi Masyarakat berperan terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh : (Della Dwi Safitri & M. Fachri Adnan, 2024), (Muhammad Nur Fahassin, 2022), (Muhamad Fadly Robby, 2017) yang menyatakan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi pelayanan publik meningkatkan kepuasan dan memperbaiki kualitas layanan aplikasi tersebut.

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik.

Kinerja Pegawai adalah hasil yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, yang mencakup efektivitas, efisiensi, dan kualitas dalam menggunakan aplikasi pelayanan publik untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Prinsip-prinsip atau konsep Kinerja Pegawai adalah efektivitas yaitu kemampuan pegawai untuk mencapai tujuan layanan publik, efisiensi yaitu penggunaan sumber daya yang tepat dan optimal dalam memberikan pelayanan, kualitas layanan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang memadai dan memenuhi harapan Masyarakat.

Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik, jika Kinerja Pegawai dipersepsikan dengan baik maka Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik akan meningkat, pegawai yang memiliki kinerja yang baik akan mampu menggunakan aplikasi secara optimal, memberikan layanan yang lebih cepat, lebih akurat, dan lebih responsif.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai menurut Hapzi Ali (2016) adalah :

1. Motivasi Kerja
Motivasi merupakan dorongan internal yang memengaruhi semangat dan produktivitas pegawai. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
2. Gaya Kepemimpinan
Gaya kepemimpinan atasan memainkan peran penting dalam membentuk lingkungan kerja dan memengaruhi kinerja pegawai. Kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan semangat kerja dan produktivitas karyawan.
3. Kepuasan Kerja
Kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan positif pegawai terhadap pekerjaan mereka. Pegawai yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih termotivasi dan menunjukkan kinerja yang lebih baik.
4. Budaya Organisasi
Budaya organisasi mencerminkan nilai-nilai, norma, dan praktik yang berlaku dalam organisasi. Budaya yang positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan meningkatkan kinerja pegawai.

5. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang kondusif, termasuk fasilitas yang memadai dan hubungan antarpegawai yang harmonis, dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi kerja, yang pada gilirannya berdampak positif pada kinerja pegawai.

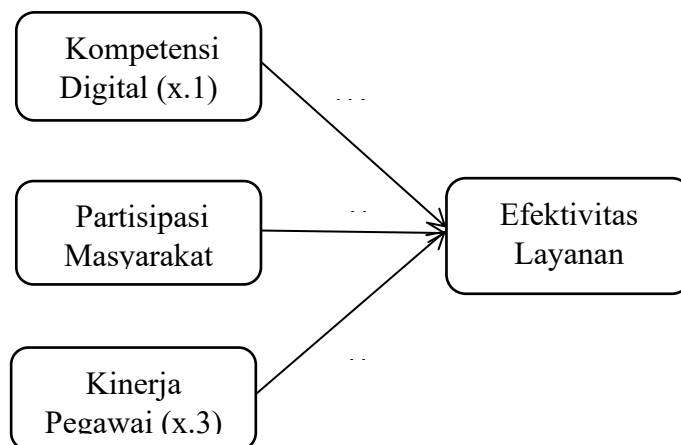
6. Kompensasi dan Penghargaan

Kompensasi yang adil dan penghargaan atas prestasi kerja dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas pegawai, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja.

Kinerja Pegawai berperan terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh : (Lase, H & Gulo F, 2024), (Zakiyah Fitri& Tulus Santoso, 2022), (Zakiah. R. U., Rahmawati, R., & Salbiah, E, 2024) yang mengungkapkan bahwa kinerja pegawai yang baik, yang ditunjukkan dengan penggunaan aplikasi secara efisien dan efektif, langsung berpengaruh pada peningkatan kualitas layanan publik.

Rerangka konseptual Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, pembahasan dan penelitian relevan, maka di peroleh rerangka konseptual artikel ini seperti gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1: Rerangka Konseptual

Berdasarkan gambar rerangka konseptual di atas, maka: Kompetensi Digital, Partisipasi Masyarakat, dan Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik. Selain dari tiga variabel exogen yang mempengaruhi Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik, masih banyak variabel lain, diantaranya adalah:

- 1) Budaya Kerja : (D.P. Sari & Ali, 2022), (Ismail et al., 2022), dan (Dohona, N., & Ali, H. 2025)
- 2) Beban Kerja : (D.P. Sari & Ali, 2022), (Ali, H., Sastrodiharjo, I., & Saputra, F., 2022), dan Bimaruci, H., Hudaya, A., & Ali, H. (2023)
- 3) Disiplin Kerja : (Ali, 1926), (Ali, H., & Limakrisna, D. 2024), dan (Wicaksono, R. M., Ali, H., & Syarief, F., 2023)
- 4) Kepemimpinan : (Ali et al. 2016), (Ali, H., & Rekarti, E. 2023), dan (Ali, H., & Sawitri, N. N., 2023)
- 5) Kepuasan Kerja : (Elmi & Ali, 2017), (Prayetno & Ali, 2020b), dan (Ansori & Ali, 2017)

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil dan pembahasan maka kesimpulan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu:

- 1) Kompetensi Digital berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik;
- 2) Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik. dan
- 2) Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik.

REFERENSI

- Ali, H, Mukhtar & Sofwan. (2016). Work Ethos And Effectiveness Of Managemant Transformative Leadership Boarding School In The Jambi Province. *International Journal Of Applied Bussiness and Economic Reaserch*.
- Ali, H. (1926). Evolution Of Tank Cascade Studies Of Sri Lanka. *Saudi Journal Of Humanities And Social Sciences*. <https://doi.org/10.21276/sjhss>
- Ali, H. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ali, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ali, H., & Limakrisna, D. (2024). Determinasi Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Pengembangan Sumberdaya Nasional*, 2(4), 150–160. https://www.researchgate.net/publication/389933225_Determinasi_Beban_Kerja_Motivasi_Kerja_dan_Disiplin_Kerja_Terhadap_Kinerja_Pegawai
- Ali, H., & Rekarti, E. (2023). Peran gaya kepemimpinan dan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(5), 1189–1205. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/1544/927>
- Ali, H., & Sawitri, N. N. (2023). The analysis of leadership and organizational culture on employee performance through work motivation as an intervening variable. *International Journal of Global Sustainable Research*, 1(2), 161–174.
- Ali, H., Sastrodiharjo, I., & Saputra, F. (2022). Pengukuran Organizational Citizenship Behavior: Beban Kerja, Budaya Kerja dan Motivasi (Studi Literature Review). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 83–89. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.16>
- Ali, M. (2020). *Pengaruh Kompetensi Dimoderasi oleh Teknologi Informasi Komunikasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik*. Sebatik, 24(1), 81–86. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.918>
- Andina, N., & Ali, H. (2024). *Pengaruh Struktur Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kinerja Karyawan Terhadap Strategi Perusahaan*. *Jurnal Siber Multi Disiplin*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.38035/jsmd.v2i1.97>
- Anggunita, F., Sofyan, B., & Ilham, A. (2020). *Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Penerapan Electronic Government di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang*. PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 8(3), 178–183. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i3.294>
- Ansori, A., & Ali, H. (2017). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Promosi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bungo. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v15i1.198>
- Bimaruci, H., Hudaya, A., & Ali, H. (2023). Determinasi Beban Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Erima Baja Jaya. *Maninvest: Jurnal Manajemen, Ekonomi, Kewirausahaan, dan Investasi*, 1(2), 44–52. <https://ejournal.widyakarya.ac.id/index.php/Maninvest/article/view/52>
- Candana, D. M., Ali, H., & Zefriyenni. (2024). *Model Kinerja dan Produktivitas Kerja Karyawan*. CV. Gita Lentera. ISBN: 6238548118 <https://books.google.co.id/books?id=7eL4EAAQBAJ>
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dohona, N., & Ali, H. (2025). Pengaruh teknologi, perubahan demografi dan budaya kerja terhadap human resource. *Jurnal Greenation Ilmu Teknik*, 1(3), 141–147. <https://doi.org/10.38035/jgit.v1i3.120>

- Elisnawati, E., Mas'ud, M., & Selong, A. (2023). *Pengaruh Kompetensi Digital, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSPDM) Provinsi Sulawesi Selatan*. *Journal on Education*, 5(3), 8308–8323. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1619>
- Elmi, F., & Ali, H. (2017). The Effect Of Incentive, Training, And Career Development On Productivity Of PT. Pelita Cengkareng Paper's Workers. *International Journal Of Applied Bussiness And Economic Research*.
- Erliyana, A. (2018). *Partisipasi Masyarakat dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia. <https://scholar.ui.ac.id/en/publications/partisipasi-masyarakat-dalam-mewujudkan-pelayanan-publik-yang-pri>
- European Commission. (2019). *The Digital Competence Framework For Citizens: DigComp 2.1*. Publication Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/38842>
- Fahassin, M. N. (2022). *Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Pelayanan Publik melalui Inovasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Sukoharjo Provinsi Jawa Tengah* (Skripsi). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. https://eprints.ipdn.ac.id/19047/1/Muhammad%20Nur%20Fahassin_31.0465_Partisipasi%20Masyarakat%20Dalam%20Pengaduan%20Pelayanan%20Publik%20Melalui%20Inovasi%20SP4N-LAPOR%20di%20Kabupaten%20Sukoharjo%20Provinsi%20Jawa%20Tengah.pdf
- Farhani, A., & Adnan, M. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 65–78. <http://jess.ppj.unp.ac.id/index.php/JESS/article/view/300/155>
- Ferrari, A. (2013). *DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2788/52966>
- Fitri, Z., & Santoso, T. (2022). *Pengaruh Aplikasi E-Office terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai pada Kantor Walikota Jakarta Barat Tahun 2022*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6), 685–695. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/2977>
- Fitriani. (2022). Efektivitas aplikasi e-government terhadap pelayanan publik. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(2), 45–58.
- Heddon, L. (2003). *Domestication And Mobile Telephone*. In J.E. Katz(Ed). *Machines that become us: The sosial context of personal communication technology*. Transaction Publish. <https://dinastirev.org/JMPIS/article/download/866/557/1727>
<https://doi.org/10.59890/jjgsr.v1i2.622>
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/41384/36825>
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/1328>
<https://ojs.unida.ac.id/karimahtauhid/article/view/13008>
<https://ojs.unsulbar.ac.id/index.php/mandar/article/download/4344/1941>
- Ismail, I., Ali, H., & Anwar US, K. (2022). Factors Affecting Critical and Holistic Thinking In Islamic Education In Indonesia: Self-Concept, System, Traditin, Culture. (Literature Review Of Islamic Education Management). *Dinasti International Journal Of Management Science*, 3(3), 407–437. <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i3.1088>
- Judijanto, L., Damanik, F. H. S., Kusnadi, I. H., Ahmadun, & Leuwol, N. V. (2023). *Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan Publik: Menilai Efektivitas Model Keterlibatan Warga*. *Jurnal Cakrawala Mandalika*, 8(1). <https://www.ojs.cahayamandalika.com/index.php/JCM/article/view/2367>
- Kumar, E. R. (2024). *Kompetensi Digital dalam Pembangunan Smart ASN: Studi Kasus Aparatur Kecamatan Pondokmelati Kota Bekasi*. Skripsi, Universitas Bakrie. <https://repository.bakrie.ac.id/10612/>
- Lase, H., & Gulo, F. (2024). *Pengaruh Aplikasi Mobile JKN dan Kinerja Pegawai terhadap*

- Pelayanan Administrasi pada BPJS Kesehatan Kantor Medan*. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(2), 3500–3507. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.9813>
- Maani, K. D. (2015). *Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. *Jurnal Tingkap*, 11(2). <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/tingkap/article/view/1764>
- Mahendra, G. K., & Pribadi, U. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(1). <https://doi.org/10.18196/jgpp.v1i1.2093>
- Mamonto, S. I. P., Rachman, I., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu). *Governance*, 2(1).
- Misbah, Z., Gulikers, J., & Mulder, M. (2018). *Competence and knowledge development in competence-based vocational education in Indonesia*. *Learning Environments Research*, 22(3), 379–398. <https://doi.org/10.1007/s10984-018-9276-y>
- Natalia, N., & Ali, H. (2024). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas dan Kinerja Karyawan: Analisis Kompetensi dan Motivasi*. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, 2(3), 189–194. <https://siberpublisher.org/index.php/JPSN/article/view/300/224>
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 68-75. <http://journal-old.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/8817>
- Prayetno, S., & Ali, H. (2017). Analysis of advocates organizational commitment and advocates work motivation to advocates performance and its impact on performance advocates office. *International Journal of Economic Research*.
- Prayetno, S., & Ali, H. (2020). *Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai*. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, 6(2), 157–166.
- Prayetno, S., & Ali, H. (2020b). The influence of work motivation, entrepreneurship knowledge and advocate independence on advocate performance. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*.
- Rifdan, R., & Herman, H. (2023). Efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan e-government pada pelayanan publik di Kota Pare-Pare. *Prosiding Seminar Nasional LP2M UNM*, Edisi 1, 120–143. <https://ojs.unm.ac.id/semnaslemlit/article/view/54092>
- Robbins, S.P. (2001). *Organizational Behavior* (9th ed.). New Jersey:Prentice Hall.
- Robby, M. F. (2017). *Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan)* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/41236/1/MUHAMAD%20FADLY%20ROBBY-FISIP.pdf>
- Safitri, D. D., & Adnan, M. F. (2025). *Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Layanan Mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan*. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 1–21. <https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.198>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194-211.
- Sari, D. P., & Ali, H. (2022). Literature Review Measurement Model Of Individual Behavior And Organizational Citizenship Behavior : Individual Characteristics, Work Culture And Workload. *Dinasti Internasional Journal of Manajemen Science*, 3(4), 647-656.
- Septiandika, V., & ulfia Wahyuni, R. (2022). Efektivitas Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Online di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 102-112. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/6782/pdf>
- Suartini, N. K. (2023). *Kompetensi Digital dan Fasilitas Berbasis Digital Pengaruhnya Terhadap*

- Kinerja Sumber Daya Manusia*. MANDAR: Management Development and Applied Research Journal, 7(1), 79–90.
- Suri, R. D., & Akmal, A. D. (2022). *Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan (JPTAM), 6(3). <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/25100>
- Syawalia, A. (2024). *Pengaruh Kompetensi Digital, Komunikasi Internal, dan Pelatihan SDM terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Studi Kasus pada Kantor Ditjen PPDT Kementerian Desa PDTT)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/81855>
- Trilestari, E. W. (2017). *Keikutsertaan Masyarakat dalam Membangun Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 14(2), 163–172. <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/185>
- Utami, K. A. N., & Muizu, W. O. Z. (2024). *Hubungan Kompetensi Digital dan Penggunaan Aplikasi Tunjangan Remunerasi Kinerja (TRK) Jabar pada ASN di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat*. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 11(1), 179–188. <https://doi.org/10.37606/publik.v11i1.1066>
- Wardati, & Ali, H. (2022). *Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Efektivitas Pelatihan Berbasis Teknologi di PT Frisian Flag Indonesia*. **Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)**, 1(2), 123–132. <https://jurnal.lenteranusa.id/index.php/jmb/article/view/652>
- Wicaksono, R. M., Ali, H., & Syarief, F. (2023). *Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja dan Disiplin terhadap Kinerja Anggota dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Div X)*. Jurnal Ilmu Multidisiplin, 1(4), 862–873. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i4.137>
- Winahyu, G. C., & Mas'udi, W. (2015). *Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan di RSUD Sidoarjo)*. Skripsi, Universitas Gadjah Mada. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/243054>
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR*. Jurnal Media Birokrasi, 1-22.
- Zakiah, R. U., Rahmawati, R., & Salbiah, E. (2024). *Pengaruh Penerapan Program Layanan Publik melalui Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor terhadap Efektivitas Layanan Publik*. Karimah Tauhid, 3(4), 4776–4789.