

Pengaruh Tingkat Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Terhadap Efektivitas Program Smart Governance I-Ceta Di Kabupaten Indramayu

The Influence Of The Level Of Knowledge And Service Quality Of The State Civil Apparatus On The Effectiveness Of The I-Ceta Smart Governance Program In Indramayu District

Gagas Brillianto¹, Yuhana Astuti²

¹ Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, gagasbrillianto@student.telkomuniversity.ac.id

² Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, yuhana@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Kabupaten Indramayu merupakan kabupaten yang ditunjuk oleh Kominfo sebagai gerakan 100 *smart city* kota atau kabupaten dalam program “langkah menuju 100 *smart city*”. Sebagai pelaksana program *smart city* maka Kabupaten Indramayu perlu melakukan evaluasi terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Indramayu Barat. Dengan mengetahui tingkat Pengetahuan dan kualitas pelayanan dari ASN Kabupaten Indramayu Barat dapat memberikan manfaat yang sesuai dengan solusi atau kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan ASN terhadap efektivitas program *smart governance* I-CETA (Indramayu Cepat Tanggap). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi sebanyak 178 Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan menggunakan teknik sampling jenuh di kabupaten Indramayu Barat. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif, baik secara parsial maupun simultan terhadap efektivitas program smart governance di kabupaten Indramayu. Hal ini dibuktikan dengan penolakan H0. Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya dan memberikan saran kepada pemerintah kabupaten Indramayu untuk meningkatkan efektivitas program smart governance melalui peningkatan pengetahuan pegawai dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci-tingkat pengetahuan, kualitas pelayanan, efektivitas, *smart city*, *smart governance*

Abstract

Indramayu Regency is one of the districts designated by Kominfo as a city or district program "towards 100 smart cities". As the implementer of the smart city program, Indramayu Regency needs to evaluate the State Civil Apparatus (ASN) of West Indramayu Regency as the implementer of the smart city program. By knowing the level of Knowledge and quality of service from ASN West Indramayu Regency can provide benefits that are in accordance with the solutions or needs expected by the community. The purpose of this study was to determine the effect of the level of knowledge and quality of ASN services on the effectiveness of the I-CETA (Indramayu Cepat Tanggap) smart governance program. This study uses quantitative methods with a population of 178 State Civil Apparatus (ASN) of West Indramayu district. The theory used in this study is to use the smart governance theory put forward by Subkhan. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis techniques with sampling techniques using saturated samples in Indramayu district. Based on the results of multiple linear regression analysis, the results show that the level of knowledge and service quality produce a significant and positive effect partially or simultaneously from the variable level of knowledge and service quality on the effectiveness variable. The results of the research presentation can serve as a basis for the development of subsequent researchers and suggestions for the

Indramayu district government to increase the effectiveness of the smart governance program in terms of employee knowledge levels and service quality.

Keywords-knowledge level, service quality, effectiveness, smart city, smart governance

I. PENDAHULUAN

Di Indramayu, Aparatur Sipil Negara (ASN) terdiri dari pegawai pemerintah yang bekerja di berbagai instansi, baik di tingkat pusat maupun daerah. Jumlah ASN mencapai 10.275 orang yang tersebar di sektor-sektor seperti Pendidikan, Kesehatan, dan administrasi di Kabupaten Indramayu, Jawa Barat (Davega, 2017). Kabupaten ini terbagi menjadi 31 kecamatan dan 313 desa, dengan dua wilayah utama, yaitu Indramayu Barat dan Indramayu Timur. Indramayu Barat memiliki potensi yang beragam, termasuk luasnya lahan pertanian yang berkontribusi besar terhadap produksi padi di kabupaten ini (Davega, 2017).

Smart city merupakan konsep pengelolaan perkotaan yang mengintegrasikan inovasi dengan teknologi dan jaringan sebagai sarana utama untuk berkomunikasi dan mengkoordinasikan antara pemerintah dan masyarakat (Indrawati, 2019). Tujuan dari program ini adalah memberikan panduan kepada kota atau kabupaten dalam merancang dan mengimplementasikan konsep *smart city* untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat serta mengoptimalkan potensi daerah melalui pemanfaatan teknologi. Indramayu telah dipilih sebagai salah satu dari beberapa kota atau kabupaten yang bergabung dalam gerakan 100 *smart city* (Sari, 2018). Terpilihnya kota atau kabupaten tersebut pasti didasari oleh potensi yang ada. Implementasi *smart city* di Indramayu memerlukan pemahaman yang baik dari para ASN agar dapat mencapai tujuan sesuai kebijakan yang telah ditetapkan. Terdapat 6 dimensi yaitu *smart living*, *smart governance*, *smart economy*, *smart mobility*, *smart environment*, *smart people* (Harahap & Utami, 2021). Salah satu implementasi *smart city* di Indramayu adalah *smart governance*. Kabupaten Indramayu mengimplementasikan *smart governance* yaitu dengan adanya aplikasi bernama Indramayu1, yaitu I-CETA (Indramayu Cepat Tanggap) masyarakat dapat mengakses layanan pengaduan, keadaan darurat, informasi pariwisata, informasi ketenagakerjaan, informasi perizinan, informasi pendidikan, informasi kesehatan, dan informasi kesehatan, dan informasi rute trayek, serta berbagai layanan lainnya. Program I-CETA menjadi pendorong bagi kabupaten Indramayu menuju pengembangan *smart city* atau kota cerdas.

Pada tahun 2022, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) melakukan pengukuran kegiatan yang melibatkan riset dan pengembangan aplikasi informatika serta komunikasi publik. Hasilnya menunjukkan bahwa kabupaten Indramayu menempati posisi puncak dalam Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) untuk tahun tersebut. Ada beberapa indikator yang diperhatikan dari data indeks IMDI (Indeks Masyarakat Digital Indonesia) yaitu Infrastruktur dan ekosistem (46,95), Keterampilan Digital (57,16), Pemberdayaan (35,75), Pekerjaan (48,09). Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Indramayu melek akan digital. Dari sisi kualitas pelayanan dibutuhkan keseriusan dalam memuaskan masyarakat yang selaras dengan tingkat pemahaman ASN. Karena pemerintah merupakan pelaksana program layanan *smart city* hal tersebut perlu menjadi perhatian pertama dalam implementasi *smart city*. Kementerian Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi melaporkan, kabupaten Indramayu tidak mengalami peningkatan yang berarti dalam indeks RB (Reformasi Birokrasi). Indeks RB merupakan salah satu langkah yang diadopsi oleh pemerintah kabupaten atau kota untuk mencapai *good governance*, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan melakukan reformasi terhadap sistem penyelenggaraan. Menurut data Badan Kepegawaian Nasional (BKN), IP ASN Indramayu pada tahun 2021 memperoleh 35,81 poin, menempatkan indramayu di posisi 25 dari 27 kabupaten atau kota di Jawa Barat. Pada tahun 2022, IP ASN Indramayu meningkat menjadi 79,46 poin menempati posisi 6 di Jawa Barat. Pada tahun 2023, tepatnya pada 2 Juli 2023, IP ASN Indramayu memperoleh 85,5 poin, menempati posisi 3. Hal ini menunjukkan peningkatan IP ASN (Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara).

Berdasarkan data penggunaan program I-CETA dari tahun 2021 hingga 2022, terjadi penurunan sebanyak 1400 pengguna. Pada tahun 2022, terdapat pengaduan yang tersebar di beberapa perangkat daerah, seperti Satuan Polisi Pamong Praja (Sat Pol PP) dengan 292 aduan, puskesmas dengan 25 aduan, dan kecamatan dengan 43 aduan. Secara lebih sederhana, masyarakat telah mengajukan total 767 aduan, sedangkan kecamatan dan puskesmas masing-masing menerima 43 dan 35 aduan. Jumlah penurunan pengguna I-CETA mencapai -62%. Fenomena ini menunjukkan adanya hubungan yang berlawanan dengan kualitas pelayanan dan tingkat pengetahuan mengenai penggunaan program I-CETA di kabupaten Indramayu. Tingkat pemahaman dan kualitas pelayanan adalah langkah awal yang penting dalam meningkatkan efektivitas layanan program *smart city* sebelum dirasakan oleh masyarakat. Informasi mengenai tingkat

pemahaman dan kualitas pelayanan akan sangat berguna sebagai evaluasi bagi program *smart city* yang telah atau sedang dilaksanakan oleh pemerintah.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini untuk menyelidiki topik tentang bagaimana tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan mempengaruhi efektivitas program I-CETA di kabupaten Indramayu. Dengan mempertimbangkan permasalahan yang telah diidentifikasi, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- A. Apakah tingkat Pengetahuan ASN di kabupaten Indramayu mempengaruhi efektivitas program *smart governance* (I-CETA)?
- B. Apakah kualitas layanan ASN di kabupaten Indramayu mempengaruhi efektivitas program *smart governance* (I-CETA)?
- C. Apakah Tingkat Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan ASN di kabupaten Indramayu mempengaruhi efektivitas program *smart governance* (I-CETA)?

II. TINJAUAN LITERATUR

A. Manajemen Pengetahuan

Menurut Lewaherilla *et.al.*, (2021) mendefinisikan Manajemen Pengetahuan adalah sebuah prosedur yang menciptakan, menyebarluaskan dan menerapkan Pengetahuan tersebut ke dalam organisasi. Manajemen Pengetahuan merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mengenali, menciptakan, dan mengelola Pengetahuan yang ditemukan di dalamnya (Hendrawan, 2019).

B. Tingkat Pengetahuan

Menurut Praditya *et.al.*, (2021) mendefinisikan Pengetahuan merupakan tahap awal yang penting karena jika program *smart city* yang dirancang dengan bagus, namun tidak memiliki pengetahuan yang baik maka tidak akan bermanfaat jika tidak diketahui atau terinformasikan dengan baik kepada masyarakat. Menurut penelitian dari Lehyani *et.al.*, (2023) terdapat lima elemen atau dimensi dari tingkat pengetahuan yaitu:

1. Perolehan Pengetahuan
2. Penerapan Pengetahuan
3. Penciptaan Pengetahuan
4. Berbagi Pengetahuan
5. Kapitalisasi Pengetahuan

Maka dari kedua teori tersebut dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui secara sadar untuk menyampaikan sesuatu informasi yang terpercaya

C. Manajemen kualitas

Menurut Anugerah *et.al.*, (2023) mendefinisikan pendekatan yang umum digunakan dalam perusahaan atau organisasi untuk memastikan kepuasan konsumen dan sesuai dengan perkembangan tren saat ini. Manajemen kualitas adalah sumber organisasi utama perubahan yang memerlukan perubahan dalam budaya, proses, dan strategi organisasi atau prioritas (Ibrahim, 2016).

D. Kualitas pelayanan

Menurut Muliati & Yuanita Putri (2022) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah penggadaaan layanan yang memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam suatu organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hsu & Chen (2021) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Tangible (bukti fisik)
2. Reliability (Keandalan)
3. Responsiveness (ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Emphathy (Empati)

Sutjipto *et.al.*, (2019) menyatakan Setiap organisasi harus selalu menekankan pentingnya mewujudkan standar kualitas layanan yang tinggi. Kualitas layanan yang dimaksud mencakup memberikan layanan dengan cara terbaik

untuk memenuhi kebutuhan, preferensi, harapan, dan kepuasan pelanggan sambil juga berusaha memenuhi ekspektasi masyarakat

E. Efektivitas

Menurut Fitriah & Yuliati (2023) Efektivitas adalah berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi, baik yang dinyatakan secara jelas maupun tidak secara langsung. Dalam konteks ini, efektivitas selalu berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dan hasil yang diperoleh. Efektivitas mencerminkan sejauh mana tingkat keluaran yang diperoleh sejalan dengan jumlah keluaran yang diharapkan (Novriando et al., 2020).

1. Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Efektivitas

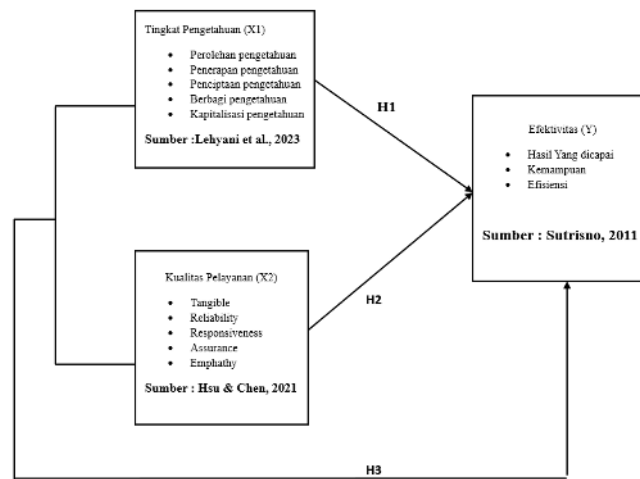
Berdasarkan penelitian dari Lee & Ko (2021) melakukan penelitian kebijakan di Korea Selatan yang menemukan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat berdampak positif pada efektivitas kebijakan. Hal tersebut diperkuat juga oleh penelitian Sitinjak (2023) pengetahuan secara positif berpengaruh terhadap efektivitas pada tingkat pengetahuan karyawan terhadap efektivitas sistem akuntansi pada PT Kelian Medan.

2. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Efektivitas

Menurut penelitian dari Hakim (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh positif terhadap efektivitas penanganan anak jalanan. Kemudian diperkuat juga oleh penelitian dari Sampeallo et.al., (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor.

3. Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas

Studi yang dilakukan oleh Sanggarwati et.al., (2017) melakukan penelitian dan menemukan bahwa tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan meningkatkan produktivitas karyawan. Dan diperkuat oleh penelitian Lehyani et.al., (2023) yang menghasilkan hasil bahwa tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan memiliki dampak yang positif terhadap efektivitas.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran
Sumber : Data Olahan Penulis (2024)

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka dapat menghasilkan hipotesis penelitian, yaitu :

- Tingkat pengetahuan ASN berpengaruh signifikan terhadap efektivitas program smart governance
- Kualitas pelayanan ASN berpengaruh signifikan terhadap efektivitas program smart governance
- Tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan ASN berpengaruh signifikan terhadap efektivitas program smart governance

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang diaplikasikan dengan metode inferensial serta metode penelitian deskriptif untuk mencari hubungan kausalitas dari suatu populasi dengan tujuan menguji hipotesis atau memberikan jawaban terkait status dan subjek penelitian. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh dengan responden sebanyak 178 pegawai ASN di kabupaten Indramayu.

IV. HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini, terdapat 2 macam analisis mengenai analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif mencakup beberapa bagian seperti jenis kelamin, usia, asal kecamatan, tingkat golongan dan lama bekerja. Sebagai tahap awal dalam menganalisis analisis deksriptif, langkah awal adalah menganalisis jenis kelamin dalam responden pegawai aparatur sipil negara di kabupaten Indramayu barat mayoritasnya adalah pria yang mencapai 80% atau setara dengan 142 responden. Sementara itu, perempuan hanya menyusun 20% atau setara dengan 36 responden. Karakteristik kedua, berdasarkan usia aparatur sipil negara kabupaten Indramayu mayoritasnya adalah berusia lebih dari 30 tahun yang mencapai 95% atau setara dengan 168 responden. Sementara itu, pegawai yang berusia kurang dari 25 tahun hanya 6 pegawai atau sekitar 3%. Dan kemudian pegawai yang berusia 26-30 tahun hanya 4 pegawai atau sekitar 2%. Karakteristik ketiga, berdasarkan asal kecamatan yang mayoritas pegawai terbanyak yang mengisi kuesioner penelitian ini adalah pegawai yang berasal dari kecamatan kandanhaur sebesar 15% atau sekitar 26 pegawai. Karakteristik keempat, berdasarkan tingkat golongan bahwa rata-rata pegawai Indramayu barat sudah mendapatkan golongan III dengan presentase sebanyak 59% atau sekitar 106 pegawai. Karakteristik kelima, berdasarkan lama bekerja mayoritas lama bekerja sudah lebih dari 9 tahun dengan presentase 93% atau 165 pegawai yang sudah berkerja lebih dari 9 tahun.

Untuk analisis deskriptif, dilakukan untuk menggambarkan hasil variabel tingkat pengetahuan (X1) melalui hasil tanggapan responden. berdasarkan hasil keseluruhan tanggapan responden variabel tingkat pengetahuan (X1) mendapatkan hasil dengan kategori “baik” dengan presentase 75%. Dengan presentase tertinggi adalah 76% dan presentase terendah 74%.

Sedangkan hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan (X2) melalui hasil tanggapan responden. berdasarkan hasil keseluruhan tanggapan responden variabel kualitas pelayanan (X2) mendapatkan hasil dengan kategori “baik” dengan presentase rata-rata 75%. Dengan presentase tertinggi adalah 76% dan presentase terendah 74%

Kemudian hasil analisis deskriptif variabel efektivitas (Y) melalui hasil tanggapan responden. berdsasarkan hasil keseluruhan tanggapan efektivitas (Y) mendapatkan hasil dengan kategori “baik” dengan hasil presentase rata-rata 73%. Dengan presentase tertinggi adalah 74% dan terendah 72%.

Setelah melakukan analisis deskriptif, dilakukan juga analisis inferensial yang dimulai dari tahap uji asumsi klasik. Hasil uji asumsi klasik pada uji normalitas dilakukan dengan uji *kolmogorov-smirnov* dengan melihat tingkat signifikansi dan mendapatkan hasil nilai monte carlo Sig (2-tailed) Kolmogorov Smirnof sebesar 0,600 >0,05 dapat disimpulkan bahwa data yang dianalisis memiliki distribusi normal dan memenuhi syarat untuk digunakan dalam uji statistik regresi linear berganda. Setelah melakukan uji normalitas, maka dilakukan uji heteroskedastisitas yang dihasilkan bahwa hasil uji heterokedastisitas menunjukan dalam model regresi tidak ada heteroskedastisitas karena titik titik tersebar baik di bawah maupun diatas angka sumbu 0 pada sumbu Y artinya lolos uji heteroskedastisitas. Tahap terakhir dari uji asumsi klasik adalah uji multikolinearitas yang memiliki nilai tolerance terhadap variabel independen adalah 1.000 > dari 0,10 dan nilai VIF tingkat pengetahuan (X1) sebesar 1,000 dan kualitas pelayanan (X2) 1,000. Nilai nilai tersebut menunjukan bahwa < 10. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukan gejala multikolinearitas.

A. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memperkirakan nilai pengaruh variabel tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap efektivitas untuk menentukan apakah adanya hubungan fungsi antara kedua variabel ini.

Tabel 4. 1 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)		3.115	.915		-3.406	.001
Tingkat Pengetahuan (X1)		.149	.017	.490	8.571	.000
Kualitas Pelayanan (X2)		.183	.024	.431	7.538	.000

a. Dependent Variable: Efektivitas I-CETA (Y)

Sumber : Data Olahan Penulis (2024)

Y= 3,404 + 0,08X1 + 0,12X

Dari persamaan regresi yang sudah dijelaskn, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1. Jika tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan tetap konstan, nilai positif dari konstanta 3,115 mengindikasikan bahwa nilai efektivitas I-Ceta akan tetap 3,115.
- 2. Peningkatan satuan dalam variabel bebas yaitu tingkat pengetahuan, dengan asumsi kualitas pelayanan tetap konstan akan mengakibatkan peningkatan efektivitas I-Ceta sebesar 0,14.
- 3. Nilai positif koefisien variabel bebas kualitas pelayanan sebesar 0,18 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel bebas kualitas pelayanan akan menghasilkan efektivitas I-Ceta sebesar 0,18 satuan, dengan asumsi variabel bebas Kualitas Layanan dianggap tetap atau tidak berubah.

B. Uji T (Uji Parsial)

Untuk menentukan nilai t-tabel, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- 1. $Df = n - k - 1$
 $Df = 178 - 2 - 1 = 175$
- 2. Nilai Signifikansi
= nilai probabilitas : 2
= 0,05 : 2= 0,025

Dengan df sebesar 175 dan nilai signifikansi sebesar 0,025, nilai t tabel yang diperoleh adalah 1,973.

Tabel 4. 2 Uji T (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.115	.915		-3.406	.001
	Tingkat Pengetahuan (X1)	.149	.017	.490	8.571	.000
	Kualitas Pelayanan (X2)	.183	.024	.431	7.538	.000

a. Dependent Variable: Efektivitas I-CETA (Y)

Sumber : Data Olahan Penulis (2024)

nilai signifikansi variabel tingkat pengetahuan adalah 0,000 < 0,05. Selain itu, nilai t – hitung sebesar 8,571 > 1,973. Oleh karena itu, H0 ditolak, dan H1 diterima. Kesimpulannya, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel tingkat pengetahuan terhadap variabel efektivitas I-Ceta dan nilai signifikansi variabel

kualitas pelayanan adalah $0,000 < 0,05$. Selain itu, nilai t - hitung sebesar $7,538 > 1,973$. Oleh karena itu, H_0 ditolak, dan H_1 diterima. Kesimpulannya, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel efektivitas I-Ceta.

C. Uji F (Uji Simultan)

Langkah untuk menentukan nilai f -tabel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} F_{\text{tabel}} &= (K ; n - k) \\ &= (2 ; 178 - 2) \\ &= (2 ; 176) \end{aligned}$$

Dengan perhitungan tersebut, diperoleh nilai f -tabel sebesar 3,05. berikut adalah hasil dari uji simultan:

Tabel 4. 3 Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	293.854	2	146.927	65.650	.000 ^b
Residual	391.657	175	2.238		
Total	685.511	177			
a. Dependent Variable: Efektivitas I-CETA (Y)					
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Tingkat Pengetahuan (X1)					

diperoleh nilai signifikansi untuk pengaruh secara bersama-sama atau simultan dari variabel tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap efektivitas I-Ceta sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, nilai f -hitung mencapai $65,650 > 3,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulannya adalah bahwa secara simultan, tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas I-Ceta.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

- Tingkat Pengetahuan menghasilkan tanggapan responden masuk kategori “baik” dengan rata-rata presentase 75%
- Kualitas pelayanan menghasilkan tanggapan responden masuk kategori “baik” dengan rata-rata presentase 75%.
- Efektivitas menghasilkan tanggapan responden masuk kategori “baik” dengan rata-rata presentase 73%.
- Tingkat pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas program I-Ceta
- Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas I-Ceta,
- Implementasi tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan oleh aparatur sipil negara di Kabupaten Indramayu secara simultan berdampak positif dan signifikan terhadap efektivitas program I-Ceta.

A. Saran Aspek Praktis

Peneliti memberikan beberapa saran kepada pihak aparatur sipil negara Kabupaten Indramayu:

- Untuk dapat meningkatkan tingkat pengetahuan dari setiap pegawai, maka harus tingkatkan kesadaran akan pentingnya tingkat pengetahuan dengan cara melakukan program pelatihan atau ujian pengenalan sebelum melakukan tugas dan tanggung jawab pekerjaan
- Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari setiap pegawai maka perlu adanya identifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menerapkan indikator-indikator yang sudah dijelaskan dalam penelitian.

B. Saran Aspek Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan asn memiliki pengaruh yang positif terhadap efektivitas smart governance. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk menggunakan dimensi *smart city* lain agar dapat terjadi variasi penelitian yang berkaitan dengan kabupaten Indramayu. Selain itu, penelitian

ini dapat diperluas dengan memasukan variabel tambahan yang belum dibahas dalam penelitian ini dengan memasukan dimensi lain selain smart governance.

REFERENSI

- Anugerah, R., Hanoum, F., 'Satmoko, N., Muyasaroh, & 'Tomahuw, R. (2023). Manajemen Kualitas. WIDINA MEDIA UTAMA. www.freepik.com
- Devega, E. (2017). Langkah Menuju “100 *Smart city*.” Kominfo. https://www.kominfo.go.id/content/detail/11656/langkah-menuju-100-smart-city/0/sorotan_media
- Fitrah, M. N., & Yuliati, Y. (2023). Pengaruh E-Commerce dan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Kinerja Umkm di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2). <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.2969>
- Hakim, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur. *Public Administration Journal (PAJ)*.
- Harahap, D. R., & Utami, T. N. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 12(2).
- Hendrawan, R. M. (2019). Manajemen Pengetahuan: Konsep dan Praktik Berpengetahuan pada Organisasi Pembelajar. UB PRESS. <https://books.google.co.id/books?id=IJLVDwAAQBAJ>
- Hsu, W., & Chen, P. W. (2021). The influences of service quality and individual characteristics on vocational training effectiveness. *Sustainability (Switzerland)*, 13(23). <https://doi.org/10.3390/su132313207>
- Ibrahim, A. (2016). Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Dari Kinerja Operasional Pada Industri Ekstraktif Di Sulawesi Utara (Studi Komparasi Pada Pertanian, Perikanan, Dan Peternakan). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2).
- Lee, T., & Ko, M. C. (2021). The effects of citizen knowledge on the effectiveness of government communications on nuclear energy policy in south korea. *Information (Switzerland)*, 12(1), 1–20. <https://doi.org/10.3390/info12010008>
- Lehyani, F., Zouari, A., Ghorbel, A., Tollenare, M., & Sá, J. C. (2023). Knowledge Management and Total Quality Management Impact on Employee Effectiveness in Emerging Industries: Case of Tunisian Small and Medium Enterprises. *Sustainability (Switzerland)*. <https://doi.org/10.3390/su15053872>
- Lewaherilla, C. N., Kurniullah, Z. A., Arsawan, E. W. I., 'Salim, A. N., 'Hikmah, N., Abdurohim, 'Harto, P., 'Wisnujati, S. N., & 'Marditama, T. (2021). Knowledge Management (D. Sutiksno & Ratnadewi, Eds.). ZAHRA PUBLISHING. <https://anyflip.com/qhcsr/bsaq/>
- Muliati, L., & Yuanita Putri, H. (2022). Pengaruh Profesionalisme Dan Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kota Tangerang. *Dynamic Management Journal*, 6(1). <https://doi.org/10.31000/dmj.v6i1.6074>
- Praditya, D., Sari, D., Suprati, C., Takariani, D., Puspitasari, L., Pengembangan, B., Daya, S., Dan, M., Komunikasi, P., & Bandung, I. (2021). Tingkat Pengetahuan Asn Mengenai Smart City Di Kabupaten Indramayu the Level of Knowledge About Smart City in Indramayu Regency. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 24(2).
- Sampeallo, Y. G., Tjetje, F., & Putra, R. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Pada Kantor Samsat Bulungan Provinsi Kalimantan Utara. *Jurnal Eksis*, 19(01), 69–80.
- Sanggarwati, D. A., Fitrianty, R., & Suryaningtyas, S. (2017). Kinerja Staf Dan Efektivitas Kerja Aparat Pemerintah Desa Kramat Jugu Kecamatan Taman Kabupaten Siduarjo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3). <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i3.137>
- Sari, E. I. (2018). Indramayu Siap Melaksanakan Smart City. InfoPublik. <https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/268080/indramayu-siap-melaksanakan-smart-city?show=#>
- Sitinjak, M. (2023). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Pengetahuan Manajer Akuntansi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Kelian Mitra Karya. *Reliable Accounting Journal*, 2(2). <https://doi.org/10.36352/raj.v2i2.528>
- Sutjipto, M. R., Sule, E. T., & Kaltum, U. (2019). The effect of organizational relationship and competitive strategy on the performance of wholesale network service business in Indonesia. *Journal of Entrepreneurship Education*, 22(3), 1-16.