



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 5037-5046

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Efektivitas Program Aplikasi Palapa Mojo dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Mojokerto

Ummu Latifah Habibah

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Email: latifahummu25@gmail.com

Abstrak

Sistem berbasis teknologi informasi bernama Palapa Mojo diciptakan untuk meningkatkan standar pelayanan publik di Kota Mojokerto. Pemerintah daerah berharap dapat meningkatkan keterbukaan dan efisiensi dalam pemberian layanan masyarakat dengan mempermudah akses informasi melalui platform ini. Diharapkan pemasangan aplikasi ini akan mempercepat proses administrasi publik dan menutup kesenjangan informasi antara masyarakat dan pemerintah. Aspek layanan publik seperti perizinan, data administrasi kependudukan, dan pengaduan masyarakat semuanya menjadi sasaran aplikasi Palapa Mojo. Dengan antarmuka yang mudah digunakan, pengguna dapat menggunakan layanan ini di desktop atau perangkat seluler. Lebih jauh lagi, program ini memfasilitasi sistem pelaporan waktu nyata yang memungkinkan masyarakat melaporkan masalah atau pengaduan terkini dengan mudah dan memberikan masukan langsung kepada lembaga terkait. Waktu respons terhadap permintaan layanan dan pengaduan masyarakat telah meningkat secara signifikan, menurut temuan implementasi. Dengan kemampuan melacak status permintaan atau pengaduan, transparansi proses layanan juga lebih terjaga. Diharapkan bahwa interaksi aplikasi Palapa Mojo di masa mendatang akan mencakup layanan publik tambahan dan berfungsi sebagai contoh bagi kota-kota lain dan memaksimalkan penggunaan teknologi dalam layanan pemerintahan.

Kata Kunci: *Aplikasi Palapa Mojo, Pelayanan Publik, Kota Mojokerto, Teknologi Informasi, Transparansi, Efisiensi*

Abstract

An information technology-based system called Palapa Mojo was created to improve the standard of public services in Mojokerto City. The local government hopes to increase openness and efficiency in providing public services by facilitating access to information through this platform. The adjustment of this application will accelerate the public administration process and close the synchronization of information between the public and the government. Aspects of public services such as licensing, population data administration, and complaints are all targeted by the Palapa Mojo application. With an easy-to-use interface, users can use this service on a desktop or mobile device. Furthermore, this program facilitates a real-time reporting system that allows the public to easily report current problems or complaints and provide direct input to related institutions. The response time to service requests and public complaints has increased significantly, based on implementation findings. With the ability to track request or complaint status, transparency of the service process is also better maintained. It is hoped that future Palapa Mojo application interactions will include additional public services and serve as an example for other cities and maximize the use of technology in government services.

Keywords: *Palapa Mojo Application, Public Services, Mojokerto City, Information Technology, Transparency, Efficiency*

PENDAHULUAN

Pencapaian tujuan yang telah ditentukan, apakah itu target, tujuan jangka panjang, atau misi organisasi, adalah apa yang dimaksud dengan efektivitas. Namun, visi organisasi juga harus dipertimbangkan untuk mencapai tujuan ini (Raminto & Winarsih, 2016, hlm. 179). "Efektivitas adalah tujuannya," kata Mahmudi. Suatu organisasi, program, atau kegiatan akan lebih efektif jika produknya berkontribusi lebih besar pada pencapaian tujuannya (Mahmudi, 2025, hlm. 179). Namun, menurut Priansa Garnida, gagasan efektivitas sangat luas dan mencakup berbagai elemen baik di dalam maupun di luar perusahaan (Prinsa & Garnida, 2013, hlm. 11). Efektivitas menurut Andika, Santoso, dan Sukarno (2019), adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sumber daya yang sesuai. Kebutuhan masyarakat semakin berkembang dan menjadi lebih bervariasi saat ini. Masyarakat juga semakin menuntut pelayanan publik yang lebih dinamis, terutama berupa pemberian informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang mudah diakses, cepat, tepat, dan akurat. Layanan informasi publik yang diberikan oleh pemerintah, terutama yang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, memiliki cakupan yang sangat luas, mengingat besarnya urusan pemerintahan yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Dalam hal ini, Peraturan Pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "untuk mendukung

penyediaan informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik, perlu dibentuk Sistem Informasi nasional." Sementara itu, penyelenggara harus mengawasi sistem informasi, baik elektronik maupun non-elektronik, yang paling tidak harus mencakup: profil operator, profil pelaksanaan, standar layanan, informasi layanan, pengelola pengaduan, dan evaluasi kinerja, sesuai dengan Pasal 23 ayat 4 undang-undang yang sama. Peningkatan standar layanan sangat dibantu oleh teknologi. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan, pelayanan publik berbasis digital dapat membantu masyarakat umum dalam mendapatkan informasi dan layanan dengan cepat. Teknologi digital dapat digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta meningkatkan efektivitas interaksi warga. Operasi administrasi entitas pemerintah secara langsung dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Kantor harus terus menggunakan dan beradaptasi dengan teknologi seiring perkembangan teknologi dan bahkan mengalami perubahan revolusioner (Suraja, 2018). Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, yang berupaya membangun pemerintahan Indonesia berbasis informasi dengan mengintegrasikan TIK ke dalam operasional pemerintahan. Menurut Hartono, et al. (2010:16) (dalam Souficka Rachmi, 2019), Pemerintahan Elektronik adalah sistem pemerintahan yang memanfaatkan TIK (Informasi, Komunikasi, dan Teknologi) sebagai alat untuk memfasilitasi komunikasi dan transaksi antara warga negara, organisasi bisnis, instansi pemerintah, dan stafnya. Hal ini bertujuan untuk mencapai efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat. Efektivitas dapat dipahami sebagai pencapaian tujuan melalui upaya bersama, di mana tingkat pencapaian tujuan mencerminkan tingkat efektivitas (Pasolong, 2020). Dalam konteks organisasi, Robbins dan Judge (2017) mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai sejauh mana kinerja organisasi dipengaruhi oleh individu, kelompok, dan struktur dalam organisasi. Mojokerto telah meluncurkan berbagai program aplikasi untuk mendukung pelayanan publik, seperti aplikasi Gayatri, Pakmo, Bu Ika Gemilang, Si-Mojo, dan Curhat Ning Ita. Dorongan untuk segera merespon aspirasi, keinginan, usulan, dan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui Curhat Ning Ita atau saluran lainnya mendorong setiap organisasi perangkat daerah (OPD) untuk membuat permohonan untuk mempercepat pelaksanaan tugas dan fungsinya. Euforia pembuatan aplikasi oleh masing-masing OPD semakin meningkat sejalan dengan tuntutan pemerintah pusat untuk segera mewujudkan pemerintahan berbasis digital atau e-Government, yang kini berangsur-angsur bertransformasi menjadi e-Governance. Data di lapangan menunjukkan bahwa saat

ini Pemkot Mojokerto memiliki 293 aplikasi pelayanan publik dari seluruh OPD, dimana 174 aplikasi atau sekitar 59% Kantor Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto membuat salah satunya.



Karena ada begitu banyak aplikasi, mereka sebenarnya dapat berdampak buruk pada kinerja layanan publik, Ini akan menghilangkan kebutuhan bagi pengguna untuk mendaftar akun baru untuk mengakses layanan dari aplikasi OPD yang berbeda. Terutama layanan informasi publik di Kota Mojokerto, jika tidak dikendalikan dalam satu sistem, terintegrasi, dan terhubung. Situasi menjadi lebih menantang untuk dikelola ketika setiap OPD mengeluarkan semakin banyak aplikasi. Untuk menyiasatinya, beberapa aplikasi OPD yang saat ini dikelola harus digabungkan menjadi satu sistem terintegrasi melalui portal terintegrasi. Masyarakat hanya perlu mengakses satu portal terintegrasi bernama PALAPA MOJO. Gagasan ini sejalan dengan arahan Presiden Republik Indonesia Joko Widodo yang menyatakan tidak diperbolehkan lagi membangun aplikasi baru. Saat ini, sudah ada lebih dari 27 ribu aplikasi, sehingga masyarakat akan kesulitan untuk membuat akun satu per satu untuk mendapatkan layanan digital. Presiden Jokowi memerintahkan Menteri PANRB untuk melakukan pembenahan Sistem Layanan Berbasis Elektronik (SPBE), dengan menata ulang layanan digital pemerintah tanpa menambahkan aplikasi baru dan membahas kemungkinan penggabungan berbagai layanan publik melalui satu portal. Sebagai otoritas tertinggi, pemerintah terus bekerja untuk membuat birokrasi lebih baik dengan meminta pertanggungjawaban lembaga pemerintah. Dibutuhkan banyak pekerjaan untuk menyatukan pelayanan publik, yang merupakan fondasi administrasi publik (Muhammad

Dawud Shoimuna, 2024). Pemerintah Kota Mojokerto menanggapi hal tersebut dengan membuat PALAPA MOJO, sebuah platform yang luas dan komprehensif. Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah untuk memberikan kajian ilmiah yang menerapkan pengertian khasiat. Mardiasmo (dalam Sari et al., 2018) menjelaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan dan target kebijakan. Hal ini dapat didefinisikan melalui setiap kegiatan operasional organisasi yang dianggap efektif jika kegiatan tersebut berhasil mencapai tujuan dan target kebijakan yang ditetapkan. Dalam konteks ini, efektivitas tidak diukur berdasarkan berapa biaya untuk mencapai tujuan. Penelitian ini mengkaji efektivitas Aplikasi Palapa Mojo dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Kota Mojokerto dengan penelitian ini menggunakan ukuran efektivitas menurut Duncan in Steers (2015) yang melibatkan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektif Aplikasi Palapa Mojo dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di Kota Mojokerto. Para peneliti tertarik untuk menganalisis secara lebih teoritis secara mendalam aparatus regional terkait.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena sosial dan perilaku manusia melalui analisis data non-numerik. Berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang memprioritaskan pengukuran, penelitian kualitatif menekankan interpretasi, makna, dan konteks (Lincoln & Guba, 2019). Secara ontologis, penelitian ini didasarkan pada fakta yang mencerminkan realitas di lapangan, dan secara epistemologis berdasarkan nilai-nilai. Menurut Fitriani & Yuningsih (2016), penelitian deskriptif kualitatif menggambarkan informasi sesuai dengan kenyataan dan disajikan secara naratif. Data yang digunakan terdiri dari data primer (wawancara dan observasi langsung) dan data sekunder (studi pustaka). Dokumentasi, tinjauan literatur, wawancara, dan observasi digunakan untuk mengumpulkan data. Gagasan Usman (dalam Rizqi et al., 2023) bahwa analisis data kualitatif bersifat interaktif hingga data jenuh tercapai disebut sebagai analisis data. Strategi ini mudah beradaptasi dan fleksibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengadopsi konsep efektivitas menurut Duncan untuk mengukur efektivitas Aplikasi Palapa Mojo dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Mojokerto. Dalam teori ini, terdapat beberapa aspek yang saling berhubungan dan mempengaruhi efektivitas Palapa Mojo dalam meningkatkan pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan, upaya untuk mencapai tujuan harus dilihat sebagai sebuah proses. Oleh karena itu, tahapan harus dicapai, baik dalam arti periodisasi maupun penyelesaian komponennya secara bertahap, untuk meningkatkan kemungkinan tujuan akhir akan tercapai. Sejumlah elemen berkontribusi pada pencapaian tujuan, termasuk waktu dan target tertentu.
2. Integrasi adalah kapasitas organisasi untuk sosialisasi, membangun konsensus, dan komunikasi dengan organisasi lain diukur dengan tingkat integrasinya. Integrasi berkaitan dengan proses dan praktik sosialisasi.
3. Adaptasi adalah kemampuan suatu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan menyesuaikan diri dengan lingkungannya dikenal sebagai adaptasi. Karena itu, standar untuk meningkatkan infrastruktur dan kemampuan diterapkan.

Pembahasan

1. Pencapaian Tujuan

Salah satu inisiatif untuk mengalihkan birokrasi ke digital dalam rangka mengatasi kesulitan globalisasi dan memenuhi harapan masyarakat adalah tercapainya Tujuan Aplikasi Palapa Mojo. Menurut Duncan, pencapaian tujuan harus dilihat sebagai proses multi-tahap. Akibatnya, pemerintah terus mengambil tindakan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan dengan meminta pertanggungjawaban publik lebih banyak. Menurut data empiris, skeptisisme publik terhadap pemerintah masih ada hingga saat ini karena banyaknya masalah dengan birokrasi Indonesia. Konsep ini sejalan dengan keputusan Presiden Joko Widodo, yang melarang pengembangan aplikasi baru dan lebih menekankan pada pemanfaatan aplikasi yang sudah ada. Orang-orang merasa sulit untuk membuat akun satu per satu, terutama ketika lebih dari 27.000 aplikasi telah dibuat. Untuk mengintegrasikan layanan publik yang berbeda ke dalam satu platform, Presiden mengarahkan Menteri PANRB untuk meningkatkan Sistem Layanan Berbasis Elektronik (SPBE) tanpa memperkenalkan aplikasi baru. Sebagai tanggapan, Pemerintah Kota Mojokerto akan menggunakan Layanan Komunikasi dan Informasi untuk menggabungkan aplikasi yang dikelola OPD menjadi satu situs yang dapat diakses publik yang disebut Palapa Mojo. Hanya dengan satu unduhan Android, portal ini akan memungkinkan akses cepat ke layanan publik digital, meningkatkan kemanjuran dan keramahan teknologinya. Palapa Mojo dibuat dengan tujuan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan publik digital Kota Mojokerto sekaligus memperkenalkan e-government untuk meningkatkan standar layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji variabel-variabel

yang mempengaruhi pertumbuhan SPBE di Kota Mojokerto, serta evolusi aplikasi Palapa Mojo dan pemanfaatan kualitas e-service dalam meningkatkan pelayanan publik.

2. Integrasi

Menurut Duncan, integrasi mengacu pada tingkat kecakapan lembaga dalam menangani komunikasi yang melibatkan prosedur dan proses sosialisasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto berinteraksi dengan pengurus perangkat daerah terkait MOJO PALAPA. Dari perencanaan strategis hingga tahap implementasi, proses sosialisasi dilakukan. DISKOMINFO masih berupaya untuk memasukkan perangkat regional Kota Mojokerto di masing-masing tahapan ini. Meskipun aplikasi baru tidak diperlukan, diantisipasi bahwa adopsi transformasi digital dalam pelayanan publik akan merangsang kreativitas dalam menyelesaikan masalah saat ini. Berbagai aplikasi di Kota Mojokerto akan digabungkan di bawah satu atap, yang disebut PALAPA MOJO, dan aplikasi yang ada akan terhubung dan kompatibel. Layanan termasuk Gayatri, PPID, jalur online di MPP Gajah Mada, Sapa Mas PJ, Call Center 112, PSC 119, SiMojo, SiMakel, Wi-Fi gratis, pengaduan, dan CCTV di Kota Mojokerto semuanya dapat diakses oleh masyarakat dan OPD melalui aplikasi ini. Dengan demikian, diharapkan setiap prosedur mudah dipahami oleh pengurus perangkat daerah dan masyarakat. Secara keseluruhan, prosedur dan sosialisasi yang dilakukan oleh DISKOMINFO kepada admin daerah dan masyarakat berjalan dengan baik, sehingga integrasi transformasi digital dalam pelayanan publik telah memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.

3. Adaptasi

Setiap perusahaan harus dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya, menurut Duncan. Infrastruktur dan fasilitas adalah salah satu kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi hal ini. Setiap elemen, termasuk pelayanan publik, mengalami perubahan seiring dengan evolusi zaman, yang dipengaruhi oleh tuntutan masyarakat. Paradigma administrasi publik masih berkembang seiring dengan dorongan pemerintah untuk reformasi birokrasi. Sarana dan prasarana merupakan ukuran efektivitas PALAPA MOJO dalam meningkatkan akuntabilitas di Kota Mojokerto. Melalui transformasi digital dengan penerapan e-government, perangkat daerah perlu meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, termasuk sumber daya manusia dan non-SDM. Sumber daya manusia berperan penting dalam memperkuat akuntabilitas perangkat daerah, tetapi juga perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang layak. Di DISKOMINFO Kota Mojokerto, sarana dan prasarana telah sangat didukung karena perangkat daerah ini ditempatkan di Mal Pelayanan Publik

dengan akses terbuka. DISKOMINFO memiliki perangkat keras komputer dan konektivitas jaringan yang cukup untuk mendukung tujuan PALAPA MOJO untuk meningkatkan akuntabilitas. Selain itu, sumber daya manusia telah menerima pelatihan dasar dan lanjutan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menjalankan e-government. Namun, ini adalah rintangan tersendiri, karena masih belum ada cukup sumber daya manusia yang tersedia untuk mengatasi hal ini.

Faktor Pendorong PALAPA MOJO Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Mojokerto

a) Fasilitas dan Fasilitas Penunjang DISKOMINFO

Pelaksana program, telah mengalokasikan sebagian APBD secara efektif untuk kebutuhan sarana dan prasarana, antara lain laptop, komputer, mesin fotokopi, printer, dan akses internet berkecepatan tinggi. Berbagai fasilitas yang diperlukan telah disediakan secara optimal dan memadai di DISKOMINFO Kota Mojokerto. Salah satu faktor kunci untuk mencapai kinerja maksimal adalah ketersediaan perangkat.

b) Kerja Sama dengan Perangkat Daerah Lain

Tambahan Untuk mencapai tujuan program, koordinasi yang efektif diperlukan. Koordinasi dalam konteks ini mengacu pada pendampingan dan kolaborasi perangkat daerah Kota Mojokerto. Pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan, dan evaluator harus bekerja sama untuk mendukung dan mengkoordinasikan MOJO PALAPA agar dapat berfungsi dengan baik. Untuk memaksimalkan PALAPA MOJO, DISKOMINFO bekerja sama dengan perangkat daerah lainnya, yang masing-masing menawarkan dukungan timbal balik dalam bentuk informasi, bantuan langsung, dan dukungan emosional. PALAPA MOJO dapat berfungsi secara efisien dalam meningkatkan akuntabilitas perangkat daerah dengan koordinasi yang tepat.

Faktor Penghambat PALAPA MOJO Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Mojokerto

a) Sumber daya manusia

Kemampuan suatu program untuk berhasil atau gagal sebagian besar ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Operasional program yang efektif dimungkinkan dengan sumber daya manusia yang berpengetahuan dan mampu. Anggota staf telah menerima pelatihan dan pendidikan dasar di DISKOMINFO untuk meningkatkan kemampuan mereka. Kebutuhan perusahaan dipengaruhi secara positif oleh kemampuan pelaksana kebijakan saat ini. Namun, hanya ada dua atau tiga orang yang

mengelola banyak laporan di platform PALAPA MOJO, membuat sumber daya manusia yang tersedia sangat terbatas. Hal ini menyulitkan untuk menyelesaikan laporan aplikasi tepat waktu.

b) Masalah Privasi dan Keamanan Data

Perlindungan informasi pribadi masyarakat harus dipertimbangkan dengan cermat saat menggunakan aplikasi digital untuk layanan publik. Penerimaan publik terhadap sistem PALAPA MOJO dapat terhambat secara signifikan oleh kekhawatiran tentang kemungkinan data pribadi disalahgunakan atau bocor. Orang-orang mungkin enggan menggunakan program ini jika tidak ada sistem keamanan yang cukup kuat.

SIMPULAN

Efektivitas PALAPA MOJO dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Mojokerto telah beroperasi dengan baik, sesuai dengan temuan penelitian yang dilakukan. Menurut Perpres No. 29 Tahun 2014, kebijakan tersebut telah diterapkan, dan perangkat daerah telah menyumbangkan laporan perencanaan, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, dan evaluasi kinerja. Dalam hal akuntabilitas DISKOMINFO untuk melayani dan menumbuhkan kepercayaan publik melalui platform yang terbuka dan tersedia secara bebas, penerapan PALAPA MOJO juga dapat dinilai berhasil. Namun, PALAPA MOJO tidak dapat berfungsi dengan baik, karena sejumlah tantangan yang sedang berlangsung, termasuk kurangnya sosialisasi dan peningkatan kuantitas sumber daya manusia. Memperjelas jenis sosialisasi dan pendampingan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dan pemerintah pusat (PanRB) adalah dua saran untuk perbaikan. Bimbingan teknis dan pendampingan secara berkala juga diperlukan untuk memastikan efektivitas implementasi PALAPA MOJO. Intinya, tujuan dari one-stop shop ini adalah untuk mengedepankan akuntabilitas melalui tata kelola yang baik. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keberhasilan suatu program, segala bentuk sosialisasi dan komunikasi harus dilaksanakan. Agar proses sosialisasi dapat dibarengi dengan peningkatan SDM terampil dalam suatu aparatur daerah, jumlah SDM juga harus ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka beberapa saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian diatas adalah penanganan permasalahan dimaksud diharapkan dapat memberikan kontribusi yang sebesar-besarnya kepada percepatan pencapaian salah satu Misi Daerah, yakni; "Mewujudkan Pemerintah Daerah yang Efektif, Demokratis, Bersih, Profesional dan Adil dalam Melayani Masyarakat". Dikaitkan dengan tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informasi, tentu saja yang dimaksud dengan

melayani masyarakat disini adalah pelayanan masyarakat dalam bentuk penyediaan dan penyampaian informasi publik baik dalam bentuk data-data elektronik maupun data-data non elektronik tentang kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di Kota Mojokerto guna mempercepat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik yang diindikasikan dengan terwujudnya birokrasi yang bersih, akuntabel, dan melayani.

DAFTAR PUSTAKA

- Raminto, & Winarsih. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jogjakart.
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Prinsa, D. J., & Garnida, A. (2013). Manajemen Perkantoran Efektif, Efisiensi, dan Profesional. Bandung: Alfabeta
- Andika, D. B., Santoso, T., & Sukarno. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr Soetomo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 1131–1139.
- Suraja, Y. (2018). Pengembangan Karier Profesional Kantor. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 3(1), 40-50.
- Pasolong, H. (2020). Teori administrasi publik. Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education Limited.
- <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-panrb-di-spbe-summit-digitalisasi-jadi-kunci-tapi-jangan-berlomba-bikin-aplikasi-baru>
- <https://money.kompas.com/read/2023/06/13/074100426/jokowi-larang-kementerian-dan-lembaga-bikin-aplikasi-baru>
- Public Service and Governance Journal*, 5(1), 239–257.
<https://doi.org/10.56444/psgj.v5i1.1352>
- Steers, R. M. (2015). Efektivitas organisasi. Erlangga.
- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.