*Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* *ISSN 2622-3740 (Online)*
*Vol 5, No. 2, November 2022: 1060-1070, DOI:* 10.34007/jehss.v5i2.1367

# Efektivitas Penggunaan Aplikasi Saku JR dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

# *The Effectiveness of the Use of Saku JR App in Improving Performance of the Officials in PT. Jasa Raharja Representative Meulaboh*

**Dinda Oktaviola & Safrida***
Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Teuku Umar, Indonesia

Diterima: 11 Juli 2022; Direview: 12 Juli 2022; Disetujui: 19 September 2022

*Coresponding Email: safrida1290@utu.ac.id

**Abstrak**

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk mengetahui efektvitas penggunaan aplikasi Saku JR yang dilakukan di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dan digunakan oleh pegawai maupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh. Masalah difokuskan pada penggunaan aplikasi Saku JR dimana aplikasi Saku JR hanya digunakan oleh pegawai maupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh saja. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori efektivitas dari Sutrisno yang berpendapat bahwa ada beberapa hal yang menjadi tolok ukur efektivitas sehingga dapat dikatakan efektif apabila memenuhi beberapa hal tersebut. Data-data dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh serta petugas SAMSAT unit kerja Perwaklan Meulaboh dan dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa sebagian besar pegawai maupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh sudah menggunakan aplikasi Saku JR dalam membantu meningkatkan pelayanan serta mengatasi permasalahan yang ada di lapangan sehingga dapat meningkatkan knerjanya, sehingga dapat dikatakan efektif.

**Kata Kunci:** Efektivitas; Aplikasi; Kinerja Pegawai

***Abstract***

*This article aims to determine the effectiveness of using the Saku JR application at PT. Jasa Raharja Meulaboh Representative because the JR Saku application was made by an employee of PT. Jasa Raharja Meulaboh Representative and used by employees and officers of SAMSAT work unit representatives of Meulaboh. The problem is focused on the use of the Saku JR application where the Saku JR application is only used by employees and SAMSAT officers of the Meulaboh representative work unit. To approach this problem, Sutrisno's theoretical reference is used, which argues that there are several things that become a benchmark for effectiveness so that it can be said to be effective if it fulfills some of these things. Data was collected through interviews with employees of PT. Jasa Raharja Meulaboh Representative and SAMSAT officer of the Meulaboh representative work unit and analyzed qualitatively. This study concludes that most employees and SAMSAT officers of the Meulaboh representative work unit have used the Saku JR application to help improve services and overcome problems in the field so as to improve their performance, so that it can be said to be effective.*

***Keywords: Effectiveness; Application; Employee Performance***

***How to Cite***: Oktaviola, D., & Safrida (2022), Efektivitas Penggunaan Aplikasi Saku JR dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5(2): 1060-1070.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat memberikan dampak terhadap kehidupan manusia sehari-hari sehingga menghadirkan inovasi-inovasi baru yang berbasis teknologi diberbagai sektor, baik di sektor pendidikan, ekonomi maupun pemerintahan. Dimana dalam sektor pemerintahan banyak inovasi-inovasi yang dihadirkan dengan pemanfaatan teknologi salah satunya aplikasi inovasi di bidang pelayanan (Tami and Putri, 2019). Salah satu cara yang dilakukan instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu dengan cara menerapkan sistem informasi yang di dalam pemerintahan dikenal dengan sistem *E-Government* (Santa, MacDonald and Ferrer, 2019).

*E-Government* adalah penyelenggaraan pelayanan pemerintahan mengenai informasi publik yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi (Tami and Putri, 2019). Menurut Unpan dalam (Ahmad, Waqas and Zhang, 2021). *E-Government* adalah pemberian informasi serta layanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat dengan menggunakan internet. *E-Government* berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membantu menyampaikan informasi kepada masyarakat secara lebih efektif (Musaddad and Ahzani, 2020). Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dijelaskan bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Sistem pemerintahan berbasis elektronik atau yang lebih dikenal dengan sebutan *E-Government* juga telah diterapkan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) salah satunya PT. Jasa Raharja yang merupakan perusahaan asuransi sosial milik negara yang memiliki tugas memberikan pelayanan serta membayarkan dana santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964. Penerapan *E-Government* pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dalam memberikan pelayanan terus berkembang sehingga memiliki beberapa aplikasi dan *website* yang ditujukan bukan hanya kepada masyarakat, tetapi juga kepada para pegawainya dalam melaksanakan tugas. Pada aspek pelayanan kepada masyarakat PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh memberikan pelayanan bukan hanya pelayanan secara langsung, namun juga berbasis aplikasi *online*, seperti kuesioner *online.* Selain itu, PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh juga mempunyai aplikasi untuk mempermudah dan meningkatkan kinerja para pegawainya salah satunya aplikasi inovasi, yaitu aplikasi Saku JR.

Saku JR awal diciptakannya bernama *Mobile Payment Request (MoPay)* yang diciptakan oleh salah satu pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh pada tahun 2018. Pada tahun 2018 terdiri dari aplikasi *Mobile Payment Request (MoPay), Anev Mobile* (AMO) dan Laporan Survei. Kemudian, pada tahun 2019 memiliki penambahan aplikasi, yaitu aplikasi Sistem Manajemen Dokumen Digital (SMDD) dan Sumbangan Wajibku (SWku). Dan hingga saat ini memiliki lima aplikasi yang kemudian digabungkan dalam satu aplikasi, yaitu aplikasi Saku JR. Aplikasi ini dapat digunakan pada Android versi 5.0 keatas dan IOS versi 11.0. Tujuan diciptakannya aplikasi Saku JR untuk membantu dalam meningkatkan pelayanan dan mengatasi permasalahan pegawai serta sebagai alat bantu bagi petugas PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh, termasuk petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) unit kerja Perwakilan Meulaboh, seperti dibidang pelayanan dalam melakukan pengisian pengajuan santunan meninggal dunia yang dilakukan secara *online*. Adapun SAMSAT yang termasuk kedalam unit kerja Perwakilan Meulaboh, yaitu SAMSAT Meulaboh, SAMSAT Tapaktuan, SAMSAT Aceh Singkil, SAMSAT Aceh Barat Daya, SAMSAT Nagan Raya, SAMSAT Sinabang, SAMSAT Aceh Jaya dan SAMSAT Subulussalam.

Aplikasi Saku JR terdiri dari lima fitur di dalamnya, yaitu fitur *Mobile Payment Request (MoPay), Anev Mobile* (AMO), Sumbangan Wajibku (SWku), Laporan Survei dan Sistem Manajemen Dokumen Digital (SMDD). *Pertama,* fitur *MoPay* adalah fitur yang digunakan untuk melakukan permintaan pembayaran kepada petugas *front office* cabang atau perwakilan dari petugas *mobile service* atau SAMSAT yang sedang melakukan survei di rumah ahli waris dari korban yang meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas. *Kedua,* fitur AMO adalah fitur untuk



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

mempermudah dalam melakukan Anev (analisis evaluasi) dan *monitoring* pendapatan Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum (IWKBU) dan Sumbangan Wajib Dana Kendaraan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) disetiap cabang SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh. *Ketiga,* fitur SWku adalah fitur yang berupa kalkulator yang digunakan untuk menjumlahkan jumlah pokok dan denda secara otomatis sesuai dengan perhitungan hukum yang berlaku. *Keempat,* fitur Laporan Survei adalah fitur yang berfungsi untuk permintaan pembayaran dan membuat laporan survei secara online. *Kelima,* fitur SMDD adalah fitur yang digunakan untuk mengunggah dokumen SMDD. Fitur SMDD hanya digunakan untuk mengunggah dokumen bidang keuangan.

Fitur-fitur tersebut yang terdapat di dalam aplikasi Saku JR tidak semuanya digunakan oleh pegawai ataupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh. Setiap pegawai ataupun petugas SAMSAT hanya menggunakan fitur yang ada di dalam aplikasi Saku JR tersebut sesuai dengan fungsi fitur tersebut yang mengarah kepada tugas pegawai maupun petugas SAMSAT dalam menyelesaikan atau mengatasi permasalahan yang ada di lapangan, sehingga dengan menggunakan fitur yang dibutuhkan pada saat menyelesaikan tugas atau mengatasi permasalahan yang dihadapi pegawai maupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh.

Pegawai ataupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh yang menyelesaikan serta mengatasi permasalahan yang ada di lapangan dengan menggunakan aplikasi Saku JR dapat meningkatkan kinerjanya. Kinerja dapat dilihat dari dua sisi, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Pada dasarnya kinerja seorang karyawan itu bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan berbeda-beda dalam menyelesaikan tugasnya (Arfah, 2019). Menurut Sembiring dalam (Indrawati, Suntoro & Nurmalisa, 2017) kinerja atau *performance* merupakan tingkat pencapaian di dalam suatu kegiatan dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi yang sebelumnya sudah ditetapkan. Menurut Simanjuntak dalam (Wuri, Kaunang and Pioh, 2017) kinerja merupakan hasil yang dicapai atau diperoleh oleh masing-masing individu dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dikerjakannya. Menurut Dilts dalam (Baird, Tung and Su, 2020)bentuk penilaian kinerja terdiri dari beberapa kegiatan dan tujuan individu maupun organisasi yang melingkupi ketentuan yang telah ditentukan untuk melihat capaian tujuan serta melakukan evaluasi terhadap kinerja inidvidu atau karyawan.

Pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, terdapat kepuasan tersendiri bagi karyawan atau pegawai. Pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh memiliki kepuasaan tersendiri sebagai pengguna aplikasi Saku JR dalam menyelesaikan tugasnya serta mengatasi permasalahan yang ada di lapangan. Menurut Steer dan Porter dalam (Wirawan, 2017) kepuasan karyawan sangat penting, karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebab setiap orang memiliki kepuasan yang tinggi dalam memandang pekerjaannya sebagai hal yang menyenangkan dan setiap orang juga ada yang memiliki kepuasan yang rendah dalam memandang pekerjaannya, sehingga melihat pekerjaannya tersebut sebagai suatu hal yang membosankan sehingga karyawan tersebut bekerja dalam keadaan terpaksa. Selain kepuasan karyawan, dukungan dari setiap individu atau sesama pegawai dalam melaksanakan tugas juga dapat menciptakan kinerja organisasi yang memuaskan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai (Rahman, Rajindra and Mayangsari, 2020).

Pegawai ataupun Petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh menggunakan aplikasi Saku JR sebagai salah satu cara untuk membantu meningkatkan kinerjanya. Dalam meningkatkan kinerjanya perlu adanya kepuasan tersendiri dan dukungan dari sesama pegawai demi kelancaran pekerjaan yang dikerjakan sehingga semua pekerjaan menjadi mudah dan efektif. Efektivitas adalah terlaksananya seluruh tugas atau program dengan tepat waktu sehingga tercapainya hasil dan tujuan yang ingin dicapai (Mayangsari, Awaluddin and Salam, 2019). Menurut Steers (2008) dalam (Bastaman, Nawawi and Taharudin, 2020) efekivitas merupakan suatu usaha yang mengukur tingkat keberhasilan suatu program organisasi tanpa memberikan suatu tekanan terhadap pelaksanaannya. Efektivitas adalah hubungan antara hasil yang ingin dicapai dengan sasaran sehingga tercapainya tujuan dengan tepat (Fitrianti, Cellindita and Pramnesti, 2021). Menurut Kurniawan dalam (Apriellyany, Widyastuti and Jumiati, 2019)



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

efektivitas adalah suatu kemampuan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi tanpa adanya sebuah tekanan dari para pelaksana dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu akan menjadi bahan dasar untuk penelitian yang akan dilakukan penulis. Adapun penelitian yang berhubungan dengan penelitian penulis diantaranya menurut penelitian (Astuti, Rahmadi and Sandy, 2022), (Rafinzar and Kismartini, 2020), (Ramdan, 2018) dan (Robby and Tarwini, 2019). Keempat penelitian tersebut membahas tentang efektivitas penerapan aplikasi inovasi yang berupa aplikasi dan *website* dalam memberikan pelayanan serta terkait hal-hal yang menjadi kendala atau hambatan dalam penerapan aplikasi inovasi untuk memberikan pelayanan dalam meningkatkan kinerja.

Tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Saku JR dalam meningkatkan kinerja pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dalam memberikan serta meningkatkan pelayanan dan mengatasi permasalahan yang ada di lapangan serta sebagai alat bantu untuk mempermudah kerja pegawai maupun petugas SAMSAT dapat diukur dengan melihat rencana yang telah ditentukan dengan usaha atau hasil yang telah terwujud selama penerapan aplikasi tersebut. Namun, jika usaha atau hasil yang telah dilakukan tidak sesuai atau tidak tepat sehingga tidak tercapai sesuai dengan rencana yang diharapkan, maka hal tersebut dikatakan tidak efektif (Bastaman, Nawawi and Taharudin, 2020).

Penggunaan aplikasi Saku JR yang diterapkan di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dapat dikatakan efektif jika sesuatu tercapai sesuai dengan target yang diharapkan. Sesuatu dapat dikatakan efektif apabila sesuatu tersebut tercapai sesuai dengan target yang diharapkan (Fitrianingsih and Niswah, 2014). Kemudian, untuk melihat dan mejelaskan tingkat keefektifan mengenai efektivitas penggunaan aplikasi Saku JR yang digunakan oleh pegawai maupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh, maka penelitian ini menggunakan pengukuran efektivitas menurut Sutrisno (2007) dalam (Tami and Putri, 2019) yang menyatakan bahwa ada beberapa hal yang menjadi tolok ukur tingkat keefektifan suatu program antara lain:

1. Pemahaman Program. Pemahaman program adalah tingkat pemahaman yang dimiliki oleh *stakeholder* dalam memahami suatu program yang dilaksanakan atau yang dipraktikkan.
2. Ketepatan Sasaran. Ketepatan sasaran adalah kesesuaian antara sasaran yang telah ditetapkan dengan tujuan yang telah ditentukan di dalam suatu program.
3. Ketepatan Waktu. Ketepatan waktu adalah kurun waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan program untuk mencapai hasil dengan tepat waktu.
4. Tercapainya Tujuan. Tercapainya tujuan dapat diukur dari tujuan yang telah dicapai dari suatu program yang telah dilaksanakan.
5. Perubahan Nyata. Perubahan nyata, yaitu melihat adanya perubahan yang terjadi secara nyata bagi *stakeholder* setelah pelaksanaan program tersebut berlangsung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis melakukan penelitian tentang "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Saku JR dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh" untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi Saku JR dalam meningkatkan kinerja pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Kemudian, dengan dilakukannya penelitian ini, maka akan dapat mengetahui efektif atau tidaknya penggunaan aplikasi Saku JR dalam meningkatkan kinerja pegawai agar nantinya dapat dijadikan bahan perbaikan di waktu yang akan datang.

## METODE PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Penelitian ini dilakukan di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh karena para pegawai di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh telah menggunakan aplikasi Saku JR dalam menyelesaikan tugas ataupun kegiatannya dan aplikasi Saku JR tersebut diciptakan oleh salah satu pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini, yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif merupakan suatu metode yang dilakukan dengan cara menggambarkan suatu fenomena ataupun



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

kejadian yang bersifat data dan fakta yang ditemui di lapangan (Angggito and Setiawan, 2018). Adapun tujuan dari pendekatan deskriptif, yaitu melakukan pengkajian fenomena secara lebih mendalam serta membedakannya dengan fenomena yang lain (Siyoto and Sodik, 2015). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif karena dapat diamati secara langsung dan kemudian dapat dideskripsikan mengenai efektif atau tidaknya aplikasi tersebut. Tingkat efektif atau tidaknya aplikasi tersebut dapat diukur melalui indikator dari teori.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa observasi dan wawancara dengan para informan yang telah ditentukan. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini antara lain:

1. Deny Setiawan, Penanggung Jawab Bidang Pelayanan PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh
2. Andri Yanto, Petugas SAMSAT Tapaktuan
3. Teuku Muhammad R, Petugas SAMSAT Singkil
4. Hendri Fahrizal, Petugas SAMSAT Aceh Barat Daya
5. Zulkarnaini, Petugas SAMSAT Nagan Raya
6. Lutfir Nusa Rachman, Petugas SAMSAT Sinabang
7. Hafidh Rahman, Petugas SAMSAT Aceh Jaya
8. Ade Yofanda Putra, Petugas SAMSAT Subulussalam

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari data primer yang berupa observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder pada penelitian ini didapatkan melalui buku bacaan, jurnal, media massa serta dokumen tertulis lainnya. Adapun data yang telah diperoleh dari penelitian ini selanjutnya dianalisis melalui tiga cara, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Harahap, 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Instansi pemerintahan memiliki banyak inovasi dalam memberikan pelayanan. Inovasi pelayanan adalah tahap dalam membuat konsep pelayanan yang baru yang tentunya lebih baik dari konsep yang sebelumnya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan penerima layanan yang belum terpenuhi (Wiredu, Boateng and Effah, 2021). Dalam hal memberikan pelayanan dan meningkatkan pelayanan, suatu instansi pemerintahan dapat memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi salah satunya dengan memunculkan inovasi berupa aplikasi di bidang pelayanan. Menurut Cirello dkk dalam (Opland *et al.*, 2022) inovasi juga didukung oleh pegawai dengan cara mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide sehingga munculnya inovasi baru. Penggunaan aplikasi inovasi juga diterapkan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh yang menggunakan aplikasi Saku JR.

Berdasarkan data primer dan sekunder yang didapatkan peneliti, maka peneliti akan menjelaskan mengenai Efektivitas Penggunaan Aplikasi Saku JR dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dengan mengacu pada tolok ukur tingkat keefektifan suatu program antara lain:

### a. Pemahaman Program

Pemahaman program dalam hal ini berkaitan dengan pemahaman yang dimiliki oleh *stakeholder* dalam hal ini, yaitu pegawai atau petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh dapat memahami mengenai program, yaitu tentang penggunaan aplikasi Saku JR dalam meningkatkan kinerja pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Aplikasi Saku JR terdiri dari lima fitur. P*ertama,* fitur *MoPay* merupakan fitur yang digunakan oleh pegawai atau petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh untuk melakukan penginputan data pelayanan santunan meninggal dunia. Sistem kerja fitur *MoPay,* yaitu jika ada laporan meninggal dunia, maka petugas SAMSAT melakukan survei atau mendatangi rumah ahli waris dari korban yang meninggal dunia akibat dari kecelakaan lalu lintas, kemudian melakukan penginputan data, seperti identitas ahli waris dari korban jika sudah berada dirumah ahli waris tersebut. Selain itu, fitur *MoPay* juga memberikan kemudahan kepada para pegawai dalam penginputan data santunan secara *online* yang memberikan begitu banyak kemudahan dan efesiensi waktu yang



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

cukup singkat, sehingga menghasilkan *output,* yaitu formulir pengajuan berkas berbasis digital dan tanda terima berkas.

*Kedua,* fitur AMO merupakan fitur yang sering digunakan oleh petugas SAMSAT yang juga merupakan pegawai unit kerja PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Di dalam fitur AMO terdapat dua menu, yaitu menu Anev dan menu *monitoring*. Menu Anev berfungsi untuk pembuatan Anev dan pendapatan perbulan IWKBU dan SWDKLLJ. Sedangkan menu *monitoring* berfungsi untuk melakukan pemantauan terhadap pendapatan IWKBU dan SWDKLLJ.

*Ketiga,* fitur SWku merupakan fitur yang berupa kalkulator yang digunakan oleh petugas SAMSAT untuk menghitung sumbangan wajib pajak kendaraan. Sebelum adanya fitur SWku, petugas SAMSAT melakukan perhitungan secara manual, tetapi setelah fitur ini ada petugas cukup memasukkan nominal yang harus dibayarkan. Sistem kerja fitur SWku sangat sederhana, namun petugas SAMSAT jarang menggunakan, karena petugas sudah mengingat untuk tarif-tarif pembayaran sumbangan wajib pajak tanpa harus menggunakan fitur SWku. Namun, ketika petugas SAMSAT hanya menggunakan ingatan nya dalam melayani masyarakat dalam melakukan pembayaran sumbangan wajib pajak, maka aka ada kemungkinan kesalahan terkait jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh masyarakat, sehingga menyebabkan kerugian masyarakat.

Melihat hal tersebut, maka harus adanya kebijakan terkait penggunaan aplikasi Saku JR untuk kinerja pegawai, sehingga aplikasi Saku JR tersebut dapat digunakan oleh semua pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Sama halnya yang terjadi pada fitur SWku, setiap pegawai atau petugas yang memiliki tugas melayani masyarakat untuk pembayaran pajak harus meggunakan aplikasi Saku JR agar tidak ada kerugian terhadap masyarakat dan dapat meningkatkan kinerja pegawai. *Keempat,* fitur Laporan Survei memiliki fungsi untuk melakukan permintaan pembayaran dan membuat laporan survei secara *online*. *Kelima,* SMDD merupakan fitur yang digunakan oleh pegawai untuk mengunggah dokumen bidang keuangan.

Berdasarkan dari hasil wawancara Deny Setiawan, selaku pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh sekaligus yang menciptakan aplikasi Saku JR mengatakan, *"Pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh sudah memahami mengenai penggunaan aplikasi Saku JR. Jika dilihat dari penggunaan aplikasi Saku JR, pegawai yang menggunakannya sudah sangat memahami dan mengetahui bahwa di dalam aplikasi Saku JR tersebut terdiri dari lima fitur, yaitu fitur MoPay, fitur AMO, fitur SWku, fitur Laporan Survei dan fitur SMDD. Di samping itu juga para pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh yang menggunakan aplikasi Saku JR juga mengetahui dan memahami sistem kerja dari setiap fitur yang ada di dalam aplikasi Saku JR".* (Wawancara Rabu, 25 Mei 2022).

Berdasarkan dari hasil wawancara Teuku Muhammad R, selaku petugas SAMSAT Singkil mengatakan, *"Petugas ataupun pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh sangat memahami mengenai aplikasi Saku JR serta penggunaannya, karena sistem dari setiap fitur yang ada di dalam aplikasi Saku JR sangat sederhana dan mudah, sehingga dapat membantu para pengguna dalam memudahkan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam menjalankan tugas".* (Wawancara Rabu, 25 Mei 2022).

Penjelasan dari pernyataan di atas sama dengan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno dalam (Oktavias, 2019) bahwa pemahaman program adalah tingkat pemahaman yang dimiliki oleh *stakeholder* dalam memahami program yang ada di dalam suatu organisasi dan pemahaman mengenai program yang dimiliki oleh *stakeholder* sangat mempengaruhi efektivitas program yang sedang berlangsung.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Gambar 1. Tampilan Aplikasi Saku JR
Sumber: Data Primer Peneliti, 2022

Berdasarkan gambar 1, tampilan depan aplikasi Saku JR terdapat logo ataupun gambar dari Aplikasi Saku JR dan di beranda aplikasi Saku JR terdapat tampilan dari beberapa fitur yang berbeda-beda yang tersedia di dalamnya. Adapun tampilan fitur yang ada di beranda aplikasi Saku JR, yaitu fitur AMO, fitur *MoPay,* fitur Laporan Survei, fitur SWku dan fitur SMDD. Sistem kerja dari fitur-fitur tersebut sudah dipahami oleh petugas atau pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Meskipun tidak semua fitur tersebut digunakan oleh setiap pegawai, tetapi dari segi pemahaman program mereka sudah memahami terkait aplikasi Saku JR dan penggunaan dari setiap fitur yang terdapat di dalam aplikasi Saku JR. Dengan demikian, efektivitas program mengenai penggunaan aplikasi Saku JR dalam meningkatkan kinerja pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dari segi pemahaman program dapat dikatakan efektif.

**b. Ketepatan Sasaran**

Aplikasi Saku JR diciptakan dengan tujuan untuk membantu meningkatkan pelayanan dan mengatasi permasalahan pegawai serta sebagai alat bantu untuk petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh yang menggunakan aplikasi Saku JR untuk meningkatkan kinerjanya. Dengan demikian, maka yang menjadi sasaran dalam penggunaan aplikasi Saku JR adalah pegawai maupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh. Dalam hal ini, yang menentukan efektif atau tidaknya penggunaan aplikasi Saku JR sangat ditentukan oleh pegawai maupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh.

Berdasarkan dari hasil wawancara Deny Setiawan, selaku pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh sekaligus yang menciptakan aplikasi Saku JR mengatakan, *"Yang menjadi sasaran di dalam penggunaan aplikasi Saku JR adalah pegawai ataupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh. Pegawai ataupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh sudah menggunakan aplikasi Saku JR dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaannya, seperti melakukan penginputan data pelayanan santunan meninggal dunia yang saat ini bisa diinput melalui fitur MoPay yang terdapat di dalam aplikasi Saku JR".* (Wawancara Rabu, 25 Mei 2022).

Berdasarkan dari hasil wawancara Lutfir Nusa Rachman, selaku petugas SAMSAT Sinabang mengatakan, *"Petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh sudah menggunakan aplikasi Saku JR sebagai salah satu cara untuk mempermudah kerjanya dengan cara mengakses fitur yang ada di dalam aplikasi Saku JR sesuai dengan fungsi dari fitur dan sesuai dengan tugas petugas tersebut".* (Wawancara, 27 Mei 2022).

Maksud dari pernyataan di atas, yaitu ketepatan sasaran adalah kesesuaian antara sasaran yang telah ditetapkan dengan tujuan yang telah ditentukan di dalam suatu program. Selain itu, pendapat yang sama juga disampaikan oleh Budiani dalam (Astuti, Rahmadi and Sandy, 2022) bahwa ketepatan sasaran adalah kesesuaian sasaran di dalam program dengan sasaran yang sebelumnya sudah ditentukan. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa penggunaan aplikasi Saku JR sudah tepat sasaran, karena sudah dipahami oleh para pegawai serta petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh, sehingga pegawai maupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh dapat menggunakan aplikasi Saku JR dengan mudah.

**Tabel 1 Data Pegawai PT. Jasa Raharja Meulaboh yang Sudah Menggunakan Aplikasi Saku JR**

| No | Nama | Jabatan | Fitur yang digunakan |
|---|---|---|---|
| 1. | Deny Setiawan | Penanggung Jawab Bidang Pelayanan | *Mopay* dan Laporan Survei |
| 2. | Muhaimin AR | Petugas SAMSAT Meulaboh | AMO |
| 3. | Andri Yanto | Petugas SAMSAT Tapaktuan | *MoPay*, Laporan Survei dan AMO |
| 4. | Teuku Muhammad R | Petugas SAMSAT Singkil | *MoPay*, Laporan Survei dan AMO |
| 5. | Hendri Fahrizal | Petugas SAMSAT Aceh Barat Daya | *MoPay* dan AMO |
| 6. | Zulkarnaini | Petugas SAMSAT Nagan Raya | *MoPay*, Laporan Survei dan AMO |
| 7. | Lutfir Nusa Rachman | Petugas SAMSAT Sinabang | *MoPay* |



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8. | Hafidh Rahman A | Petugas SAMSAT Aceh Jaya | *Mopay*, Laporan Survei dan AMO |
| 9. | Ade Yofanda Putra | Petugas SAMSAT Subulussalam | AMO dan SWku |

Sumber : Data Sekunder Peneliti, 2022

Berdasarkan dari data Tabel 1 bahwa pegawai ataupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh sudah menggunakan aplikasi Saku JR. Hal itu menandakan bahwa dengan menggunakan aplikasi Saku JR pegawai atau petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh merasa terbantu karena dengan mengunakan aplikasi Saku JR dapat membantu meningkatkan pelayanan dan mengatasi permasalahan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tujuan diciptakannya aplikasi Saku JR sehingga dapat dikatakan efektif.

**c. Ketepatan Waktu**

Aplikasi Saku JR diciptakan untuk mempermudah kerja para pegawai ataupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Dalam hal ini penggunaan aplikasi Saku JR dapat mengatasi permasalahan pegawai ataupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh dengan tepat waktu.

Penggunaan aplikasi Saku JR bertujuan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan para pegawai atau petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh tepat pada waktunya. Namun, di dalam penggunaan aplikasi Saku JR juga akan sedikit menghabiskan waktu apabila terdapat kendala atau hambatan. Seperti yang disampaikan oleh Deny Setiawan selaku pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh, beliau mengungkapkan *"Dalam penggunaan aplikasi Saku JR, menghabiskan sedikit waktu karena memiliki kendala koneksi jaringan internet atau gangguan jaringan internet, sehingga untuk menggunakan aplikasi Saku JR sedikit terkendala. Namun, aplikasi Saku JR juga dapat digunakan dalam mode offline, karena data akan tetap tersimpan dan tekirim setelah jaringan kembali stabil*". (Wawancara Rabu, 25 Mei 2022).

Berdasarkan dari hasil wawancara Hafidh Rahman, selaku petugas SAMSAT Aceh Jaya mengatakan, *"Dengan menggunakan aplikasi Saku JR dapat memberikan kemudahan sekaligus mempersingkat waktu bagi pegawai atau petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh untuk memberikan pelayanan dan mengatasi permasalahan yang ada di lapangan dengan cepat, sehingga semua nya selesai dengan tepat waktu".* (Wawancara Senin, 30 Mei 2022).

Pernyataan di atas sama dengan yang disampaikan oleh Sutrisno dalam (Tami and Putri, 2019) bahwa ketepatan waktu adalah kurun waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan program sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Disamping itu, juga serupa dengan pendapat yang dikemukakan oleh Makmur dalam (Suzani, 2022) mengatakan bahwa ketepatan waktu merupakan waktu untuk memperoleh hasil yang ingin dicapai atau juga bisa berupa kegagalan dari suatu kegiatan dalam suatu organisasi. Menurut Siagian dalam (Enitasari and Hertati, 2019) ketepatan waktu juga menjadi salah satu tolok ukur efektivitas suatu program, karena di dalam suatu program itu memanfaatkan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dengan jumlah tertentu yang sebelumya sudah ditetapkan sehingga program tersebut mendaptkan hasil tepat pada waktunya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dari segi ketepatan waktu sudah dapat dikatakan efektif, karena para pegawai atau petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh yang sudah menggunakan aplikasi Saku JR sangat merasa terbantu dengan adanya aplikasi Saku JR, karena dapat membantu para pegawai atau petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh dalam mengatasi permasalahan dalam melakasanakan tugas atau kerjanya dengan tepat waktu.

**d. Tercapainya Tujuan**

Tercapainya tujuan adalah apabila suatu program dapat mencapai hasil yang diharapkan serta tujuan yang ditetapkan sebelumnya dapat dicapai. Dalam hal ini, aplikasi Saku JR diciptakan memiliki tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk membantu dalam meningkatkan pelayanan dan mengatasi permasalahan pegawai serta sebagai alat bantu bagi petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh. Dengan adanya tujuan yang telah ditentukan, efektivitas penggunaan aplikasi Saku JR dapat diukur dari tujuan yang telah ditentukan tersebut tercapai hingga saat ini.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Berdasarkan dari hasil wawancara Deny Setiawan, selaku pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh mengatakan, *"Aplikasi Saku JR diciptakan dengan tujuan untuk membantu meningkatkan pelayanan dan mengatasi permasalahan pegawai serta sebagai alat bantu bagi petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh. Dengan adanya aplikasi Saku JR sangat membantu pegawai atau petugas misalnya di bidang pelayanaN".* (Wawancara Rabu, 25 Mei 2022).

Tercapainya tujuan aplikasi Saku JR ini juga secara langsung dirasakan oleh petugas SAMSAT, sebagaimana hasil wawancara Andri Yanto, selaku petugas SAMSAT Tapaktuan mengatakan, *"Semenjak adanya aplikasi Saku JR petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh sangat terbantu dengan hadirnya aplikasi Saku JR. Misalnya, dengan menggunakan fitur Anev dapat mempermudah petugas SAMSAT dalam membuat Anev pendapatan IWKBU dan SWDKLLJ serta mempermudah monitoring penerimaan oleh Kepala unit kerja Perwakilan Meulaboh dengan mudah dan cepat".* (Wawancara Kamis, 3 Juni 2022).

Pernyataan di atas juga sama dengan yang disampaikan oleh Campbell J dalam (Mamonto, Sitta Inka Putri; Rachmn, Ismail; Kumayas, 2022) bahwa pencapaian tujuan dapat dilihat dari keberhasilan atau tujuan dalam suatu program telah tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tercapainya tujuan membutuhkan usaha serta tahapan-tahapan untuk proses pencapaian tujuan, mulai dari tahap pencapaian bagian hingga tahap pencapaian periodesasinya (Maleke, Pangkey and Tampongangoy, 2022).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa tujuan yang telah dicapai dari penggunaan aplikasi Saku JR sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari pegawai ataupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh yang menjadi sasaran dalam penggunaan aplikasi Saku JR sudah menggunakan aplikasi tersebut untuk membantu meningkatkan pelayanan, mengatasi permsalahan yang ada di lapangan dan sebagai alat bantu dalam mempermudah kerjanya sehingga dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu sehingga pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dapat meningkatkan kinerjanya salah satunya dengan menggunakan aplikasi Saku JR.

**e. Perubahan Nyata**

Perubahan nyata dalam hal ini, yaitu melihat dalam penggunaan aplikasi Saku JR dapat memberikan perubahan yang nyata bagi pegawai PT. Jasa Raharja Pewakilan Meulaboh yang menggunakan aplikasi Saku JR dalam membantu meningkatkan pelayanan dan mengatasi permasalahan pegawai serta sebagai alat bantu bagi petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh.

Berdasarkan hasil wawancara Ade Yofanda Putra, selaku petugas SAMSAT Subulussalam mengatakan, *"Hadirnya aplikasi Saku JR sangat memberikan dampak sehingga adanya perubahan yang terjadi secara nyata yang secara langsung juga dirasakan oleh pegawai ataupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh. Hal tersebut dapat dilihat dari sebelum dan setelah hadirnya aplikasi Saku JR tersebut, Misalnya, sebelum adanya aplikasi Saku JR tersebut petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh masih menggunakan excel dalam pembuatan Anev. Namun, setelah adanya aplikasi Saku JR petugas bisa membuat Anev secara langsung hanya dengan menggunakan aplikasi Saku JR dengan mengakses fitur Anev Mobile".* (Wawancara Jumat, 27 Mei 2022).

Berdasarkan dari hasil wawancara Hendri Fahrizal, selaku petugas SAMSAT Aceh Barat Daya mengatakan, "*Penggunaan aplikasi Saku JR yang digunakan oleh pegawai maupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh memberikan perubahan secara nyata yang dirasakan sendiri oleh para pegawai maupun petugas SAMSAT di dalam melaksanakan tugas ataupun kerjanya. Misalnya pada salah satu fitur yang terdapat pada aplikasi Saku JR, yaitu fitur MoPay. Sebelum adanya fitur MoPay petugas harus ke SAMSAT terlebih dahulu untuk melakukan scan data dan mengirimkan ke perwakilan agar segera diproses dan dibayarkan. Namun, setelah adanya fitur MoPay petugas bisa langsung melakukan survei atau mendatangi langsung rumah ahli waris dari korban yang meninggal dunia akibat dari kecelakaan lalu lintas jika ada laporan meninggal dunia, kemudian petugas melakukan penginputan data di rumah ahi waris dan santunan langsung dapat dibayarkan".* (Wawancara Rabu, 2 Juni 2022).



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Maksud dari pernyataan tersebut sama dengan yang disampaikan oleh Sutrisno dalam (Oktavias, 2019) bahwa perubahan nyata, yaitu program atau kegiatan yang memberikan dampak sehingga memberikan perubahan secara nyata terhadap kondisi sebelum dan sesudah program atau kegiatan itu berlangsung. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa setelah hadirnya aplikasi inovasi, yaitu aplikasi Saku JR dapat memberikan perubahan bagi para pegawai maupun petugas SAMSAT unit kerja Perwakilan Meulaboh terhadap kinerjanya, seingga pegawai ataupun petugas SAMSAT merasakan perubahan secara nyata setelah adanya aplikasi Saku JR, sehingga dapat dikatakan cukup efekif.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi Saku JR dalam meningkatkan kinerja pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh berdasarkan lima indikator, yaitu pertama, pemahaman program dalam hal ini *stakeholder* atau pengguna dapat memahami terkait aplikasi Saku JR. Kedua, tepat sasaran yaitu sasaran dalam penggunaan aplikasi Saku JR adalah pegawai ataupun petugas SAMSAT. Ketiga, tepat waktu, yaitu pegawai maupun petugas SAMSAT dapat menyeleaikan tugasnya dengan tepat waktu. Ketiga, tercapainya tujuan dalam hal ini tujuan diciptakannya aplikasi Saku JR dapat tercapai. Kelima, perubahan nyata, yaitu suatu perubahan yang dirasakan secara langsung oleh pegawai maupun petugas setelah adanya aplikasi Saku JR sehingga dapat dikatakan efektif. Hal ini dikatakan efektif karena, pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh yang merupakan pengguna dari aplikasi Saku JR tersebut sudah memahami serta merasakan perubahan yang terjadi secara nyata di dalam melaksanakan ataupun menyelesaikan tugasnya setelah menggunakan aplikasi Saku JR tersebut. Dalam penggunaan aplikasi Saku JR pegawai tidak merasakan kesulitan, hanya saja pegawai memiliki kendala apabila terjadi gangguan jaringan internet. Dengan adanya aplikasi Saku JR pegawai merasakan bahwa dalam melaksanakan dan mengatasi permasalahan dapat dilakukan secara efesien sehingga dapat membantu mempermudah dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, N., Waqas, M. and Zhang, X. (2021). Public Sector Employee Perspective towards Adoption of E-Government in Pakistan: A Proposed Research Agenda. Data and Information Management, 5(1), 119–124. doi: 10.2478/dim-2020-0029.

Angggito, A. and Setiawan, J. (2018), Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.

Apriellyany, T. D., Widyastuti, Y. and Jumiati, I. E. (2019). Efektivitas Program Kawasan Desa Mandiri Pangan Di Kecamatan Baros Kabupaten Serang. Jurnal Administrasi Publik, 10(2).

Arfah, K. A. (2019). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Biak Kota. Gema Kampus IISIP YAPIS Biak, 14(2), 9–16. doi: 10.52049/gemakampus.v14i2.83.

Astuti, V. S., Rahmadi, A. N. and Sandy, D. (2022). Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih. Journal of Innovation Research and Knowledge, 1(12).

Baird, K., Tung, A. and Su, S. (2020). Employee Empowerment, Performance Appraisal Quality and Performance. Journal Of Management Control.

Bastaman, K., Nawawi, A. and Taharudin (2020). Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang, 2(2).

Enitasari, R. and Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kantor Kecamatan Sukodono kabupaten Sidoarjo. Public Administration journal, 2(5), 136–149.

Fitrianingsih, N. and Niswah, F. (2014). Efektivitas Pelayanan Prima di PT Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Jawa Timur. Ilmu Administrasi Negara, 2(2).

Fitrianti, A. A., Cellindita, S. and Pramnesti, K. (2021). Efektivitas Inovasi Program Smart Kampung di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi. Journal of Governance Innovation, 3(1).



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Harahap, N. (2020), Penelitian Kualitatif. Medan: Wal ashri Publishing.
Indrawati, Weni; Suntoro, Irawan; Nurmalisa, Y. (2017). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9).
Maleke, T. S., Pangkey, M. and Tampongangoy, D. (2022). Efektivitas Program Kampung Keluarga Berencana (KB) di Desa Temboan Kecamatan Maesaan Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal Administrasi Publik, 8(119), 27–36.
Mamonto, Sitta Inka Putri; Rachmn, Ismail; Kumayas, N. (2022). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Kotamobagu (Sudi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu). Jurnal Governance, 2(1).
Mayangsari, N. S., Awaluddin, M. and Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 7(1), 1–12.
Musaddad, A. A. and Ahzani, W. K. F. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. Syntax Transformation, 1(6).
Oktavias, A. D. (2019). Efektivitas Aplikasi Sistem Operasional Terpadu Online Lamongan (SOTOLA) di Polres Lamongan. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 7(8).
Opland, L. E. et al. (2022). Employee-driven Digital Innovation: A Systematic Review and a Research Agenda. Journal of Business Research, 143, 255–271. doi: 10.1016/j.jbusres.2022.01.038.
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
Rafinzar, R. and Kismartini (2020). Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Faktor Pendukung Dan Penghambat Program E-Mussrenbang Kota Surabaya). Jurnal Administrasi Publik, 6(2), 227–250.
Rahman, A., Rajindra and Mayangsari, N. S. (2020). Analisis Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup. Jurnal Sinar Manajemen, 7(1).
Ramdan, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Tasikmalaya. Jurnal SAWALA, 6(1), 23–30.
Robby, U. B. and Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan, 10(2), 51–57.
Santa, R., MacDonald, J. B. and Ferrer, M. (2019). The Role of Trust in e-Government Effectiviness, Operational Effectiviness and User Satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. Journal Government Information Quarterly, 36(1), 39–50.
Siyoto, S. and Sodik, M. A. (2015), Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
Suzani, L. N. (2022). Efektivitas Penerapan Aplikasi Online Single Submission (OSS) dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, 2(1).
Tami, F. D. and Putri, N. E. (2019). Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. Spirit Publik, 14(1), 56–68.
Wirawan, P. A. E. S. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Bali. Ekonomi dan Bisnis, 3(1), 12–26.
Wiredu, G. O., Boateng, K. A. and Effah, J. K. (2021). The Platform Executive: Technology shaping of Executive Cognition During Digital Service Innovation. Information & Management, 58(4). doi: 10.1016/j.im.2021.103469.
Wuri, R. R., Kaunang, M. and Pioh, N. R. (2017). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). Jurnal Eksekutif, 1(1).



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0