

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PT TASPEN CABANG KOTA TANGERANG (Studi Kasus Pada Layanan Aplikasi Andal By Taspem)

Niki Sekar Adzikriati¹, Irvan Arif Kurniawan²

Email: 2201010012@students.unis.ac.id¹, iakurniawan@unis.ac.id²

Universitas Islam Syekh Yusuf

Abstrak: Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aplikasi Andal by Taspem di PT TASPEN Cabang Kota Tangerang. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah peserta jaminan sosial dalam mengakses layanan secara efisien, cepat, dan transparan. Dengan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus, penelitian ini menggali pengalaman pengguna dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti ke Andal, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan signifikan dalam akses layanan, terdapat beberapa tantangan, seperti keterbatasan keterampilan pengguna dan ketidakstabilan koneksi internet di kota Tangerang. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan pada panduan pengguna, fitur dukungan, dan stabilitas aplikasi agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan PT TASPEN. Lebih lanjut, penelitian ini juga mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur utama yang tersedia di aplikasi Andal by Taspem, seperti pengajuan klaim online, pelacakan status klaim, dan layanan konsultasi. Temuan ini mengungkap bahwa interaksi yang efektif antara pengguna dan aplikasi sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital peserta jaminan sosial. Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya integrasi antara sistem aplikasi dengan layanan tatap muka untuk memastikan kelancaran proses pelayanan bagi pengguna yang tidak sepenuhnya familiar dengan teknologi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Aplikasi Digital, Andal By Taspem, Jaminan Sosial, Teknologi Informasi.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan sosial dan ekonomi suatu negara. Di Indonesia, pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga badan usaha milik negara (BUMN) seperti PT TASPEN yang memiliki peran besar dalam menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat, terutama dalam hal jaminan sosial. Seiring dengan berkembangnya teknologi, PT TASPEN mengembangkan aplikasi digital yang diberi nama Andal by Taspem, yang dirancang untuk mempermudah masyarakat, khususnya peserta program jaminan sosial, dalam mengakses berbagai layanan secara efisien dan cepat. Kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini menjadi kunci penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta menunjang pencapaian tujuan organisasi.

Pada era digital seperti sekarang, keberadaan aplikasi layanan publik seperti Andal by Taspem tidak hanya sekadar menyediakan kemudahan akses, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih transparan, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. PT TASPEN sebagai lembaga yang bergerak di bidang jaminan sosial perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini memenuhi standar kualitas yang tinggi, agar peserta merasa puas dan dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan publik pada PT TASPEN Cabang Kota Tangerang, khususnya dalam layanan aplikasi Andal by Taspem.

Kualitas pelayanan publik, menurut beberapa ahli, mencakup berbagai dimensi, seperti keAndal, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi-dimensi ini sangat relevan untuk diterapkan dalam penilaian kualitas pelayanan melalui aplikasi digital, di mana kecepatan dan kemudahan akses menjadi faktor utama yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, penilaian kualitas pelayanan pada aplikasi Andal by Taspem tidak hanya dilihat dari segi

fungsi teknologi, tetapi juga dari perspektif seberapa baik aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

PT TASPEN Cabang Kota Tangerang merupakan salah satu cabang yang memberikan layanan kepada peserta jaminan sosial di wilayah tersebut. Adanya aplikasi Andal by Taspem memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi dan layanan terkait jaminan sosial tanpa perlu datang ke kantor cabang. Meskipun demikian, seiring dengan berkembangnya aplikasi tersebut, penting untuk menilai sejauh mana aplikasi ini dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan bagi penggunanya.

Dalam konteks ini, penelitian ini akan fokus pada analisis terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aplikasi Andal by Taspem di PT TASPEN Cabang Kota Tangerang. Salah satu alasan pemilihan topik ini adalah karena aplikasi digital semakin memegang peranan penting dalam pelayanan publik, dan diharapkan dapat menjadi media yang lebih efektif dibandingkan dengan metode pelayanan konvensional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana aplikasi Andal by Taspem dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada PT TASPEN dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pelanggan melalui aplikasi digital.

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui teknologi digital telah menjadi prioritas bagi banyak organisasi publik di Indonesia, termasuk PT TASPEN. Dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat, diharapkan aplikasi seperti Andal by Taspem dapat mempercepat proses pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan terkait jaminan sosial. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas kesejahteraan sosial masyarakat, PT TASPEN harus mampu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik.

Salah satu tantangan utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi digital adalah masalah ketimpangan akses teknologi di berbagai daerah. Meskipun aplikasi digital memberikan banyak keuntungan, namun tidak semua masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap teknologi informasi. Oleh karena itu, perlu ada upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut agar aplikasi Andal by Taspem dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di kota Tangerang.

Selain itu, kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor internal organisasi, seperti kualitas sumber daya manusia dan manajemen pelayanan. Dalam konteks PT TASPEN, karyawan yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi Andal by Taspem harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam teknologi informasi serta mampu memberikan pelayanan yang ramah dan responsif kepada pelanggan.

sehingga masyarakat ASN Pensiunan juga dapat melakukan seperti Pengajuan klaim Online, Fitur Autentikasi untuk keadaan diri bagi peserta Taspem penerimaan manfaat pensiun bulanan. Dengan keamanan data nya sudah pasti aman dan untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data peserta, TCDS menerapkan security improvement yang sudah bersertifikasi ISO 27001:2013 (sertifikasi standar internasional terkait keamanan informasi), seperti network security, data protection, identity management, endpoint protection, dan server security. untuk ke validtan data peserta ada dilakukannya perekaman biometrik, yaitu verifikasi pengenalan wajah ini meminimalkan risiko kesalahan data. Aplikasi Andal By Taspem telah memberikan berbagai kemudahan kepada pengguna, meskipun rating aplikasinya di Google Play Store masih tergolong Sedang di 4,3 dari 5 Pada tahun 2024 terdapat sekitar 26 penilaian dan 5 ulasan mengenai aplikasi ini, yang mencakup pandangan positif dan negative.

Bahkan PT.taspem Kota Tangerang ini sudah menyiapkan suatu wadah jika terjadinya suatu hari akan terdapat kendala seperti Error namanya wadahnya adalah Helpdesk. Helpesk ini yang menangani adalah IT dari pusat dan semua ini dilakukan secara Terekam kegiatannya. Adapun upaya yang diteguhkan melalui Komitmen Layanan 5T TASPEN yang

terdiri dari : Tepat Administrasi, yaitu proses pembayaran manfaat sesuai dengan prinsip-prinsip kearsipan dan dokumentasi; Tepat Orang, yaitu pembayaran manfaat kepada peserta yang berhak atau ahli waris yang sah; Tepat Waktu, yaitu manfaat dibayarkan kepada peserta Tepat waktu. Tepat Jumlah, yaitu manfaat dibayarkan kepada yang berhak sesuai dengan jumlah tanpa potongan dalam bentuk apa pun; dan Tepat Tempat, yaitu manfaat dibayarkan sesuai dengan tempat yang diinginkan oleh peserta TASPEN.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Andal by Taspen di PT TASPEN Cabang Kota Tangerang. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan teori pelayanan publik, tetapi juga pada praktik pelayanan publik di sektor jaminan sosial, khususnya dalam era digital.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Andal by Taspen dapat berfungsi sebagai alat yang efektif dalam memperbaiki kualitas pelayanan di PT TASPEN. Sebagai bagian dari penelitian ini, diharapkan dapat teridentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi tersebut serta rekomendasi untuk perbaikan.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi digital di Indonesia, serta menjadi referensi bagi lembaga publik lain yang berencana mengembangkan sistem layanan serupa. Keberhasilan aplikasi ini dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya akan berdampak pada kepuasan pengguna, tetapi juga pada peningkatan citra PT TASPEN sebagai lembaga yang terpercaya dalam memberikan jaminan sosial kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengevaluasi kualitas pelayanan aplikasi Andal by Taspen di PT TASPEN Cabang Kota Tangerang yang ber Lokasi Jl.KH Hasyim Ashari, Kec Cipondoh Kota Tangerang Banten 15141. Metode ini menggunakan Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam tentang persepsi pengguna terhadap aplikasi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara menggunakan dua informan. Yang pertama Informan yang berasal dari PT. Taspen Cabang Kota Tangerang yaitu Ibu Dian bagian Sekertaris. Informan kedua dalam penelitian ini adalah Bpk Andi, seorang pensiunan PNS yang aktif menggunakan aplikasi Anadalan by taspen tersebut. Serta pengamatan pada aplikasi Mendalam. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pandangan dan pengalaman pribadi responden terkait kecakapan, keterampilan, dan kecanggihan aplikasi dalam memfasilitasi layanan jaminan sosial. Selain wawancara, metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data terkait prosedur dan kebijakan yang diterapkan dalam pengembangan dan implementasi aplikasi Andal by Taspen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kemampuan Pengguna Aplikasi

Salah satu temuan utama dari hasil wawancara adalah tingkat kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi Andal by Taspen. Sebagian besar responden merasa bahwa aplikasi ini cukup mudah untuk dipahami dan digunakan, meskipun beberapa di antaranya merasa kesulitan pada tahap awal penggunaan. Sebagian besar pengguna yang sudah familiar dengan teknologi informasi mengungkapkan bahwa mereka tidak menemui kesulitan berarti dalam mengakses fitur- fitur yang disediakan, seperti pengecekan saldo jaminan sosial dan proses klaim. Namun, bagi pengguna yang lebih jarang berinteraksi dengan teknologi digital, terutama mereka yang berusia lanjut, ada kesulitan dalam mengoperasikan beberapa menu atau fitur, seperti pembaruan data pribadi dan pengisian formulir online.

Andal By Taspen Dapat di unduh di Playstore (untuk pengguna Android) atau AppStore

(untuk pengguna iOS). Untuk Fitur - Fitur yang terdapat dalam Andal By Taspen Saat membuka Beranda pada aplikasi Andal by Taspen akan langsung diarahkan pada Pendaftaran lalu ke Beranda, Beranda merupakan media utama untuk memperkenalkan identitas aplikasi dan memberikan gambaran umum tentang apa yang aplikasi tersebut tawarkan kepada para pengguna atau pengunjungnya. Fitur ini menampilkan layanan Seperi :

1. Pengajuan Klaim dan Non Klaim, pengajuan klaim dan non klaim secara online yang dapat diakses oleh Peserta, Kementerian/Lembaga, dan Mitra Bayar untuk memudahkan dalam proses pengajuan permohonan tanpa proses tatap muka dan tanpa harus datang ke TASPEN

Klaim, Proses pengajuan permohonan pembayaran ganti rugi kepada perusahaan atau lembaga keuangan lainnya atas suatu yang telah disepakati. Contoh jika terjadi kecelakaan yang melibatkan kendaraan yang diasuransikan.

Non Klaim, Jenis layanan yang di berikan oleh perusahaan asuransi/lembaga yang tidak terkait langsung dengan pengajuan ganti rugi atas suatu kejadian. Contoh Tidak ada peristiwa yang dapat di asuransikan

2. Pensiunan Bulanan, Mengetahui besaran pensiunan peserta dapat melihat jumlahnya dan melihat riwayat pembayaran serta notifikasi ketika pembayaran dilakukan
3. Dokumen Mandiri, Peserta dapat melihat berbagai dokumen seperti slip gaji, surat keterangan pension. Dan mencetak dokumen, dokumen tersebut dapat di cetak atau di unduh dalam format digital jika dibutuhkan.
4. Taspen Life,Asuransi jiwa yang memberikan solusi perlindungan asuransi jiwa baik karena risiko meninggal dunia maupun penyakit – penyakit kritis.
5. Taspen Care, yang dapat digunakan peserta Taspen baik aktif maupun pensiunan untuk menyampaikan pertanyaan dan keluhan/pengaduan, download formulir pengajuan klaim, mengetahui jadwal mobil layanan taspen, dan pusat bantuan
6. E-SPTB, (Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri) merupakan Fitur yang digunakan untuk mempermudah peserta pensiun janda/duda dalam melaporkan tanda bukti diri, update data diri peserta dan update data keluarga.
7. Lokasi Layanan, Menampilkan lokasi kantor cabang Taspen atau mitra layanan terdekat berdasarkan lokasi pengguna. Memudahkan peserta untuk mencari kantor layanan jika membutuhkan bantuan langsung.
8. Informasi Taspen, Menyediakan informasi umum mengenai program-program yang dikelola oleh Taspen, termasuk manfaat, prosedur, dan ketentuan terkait layanan.
9. Hak dan Kewajiban, Fitur ini menjelaskan hak-hak peserta atau pensiunan yang terdaftar di Taspen, serta kewajiban yang harus dipenuhi, seperti pelaporan SPTB tahunan atau melengkapi dokumen tertentu.
10. Estimasi Manfaat THT dan Pensiun, Kalkulator yang memungkinkan peserta menghitung perkiraan manfaat Tabungan Hari Tua (THT) dan pensiun yang akan diterima berdasarkan masa kerja dan gaji terakhir. Membantu peserta untuk merencanakan keuangan mereka setelah pensiun.
11. Lapor JKK, Fitur untuk melaporkan kecelakaan kerja atau kejadian yang berkaitan dengan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Mempermudah proses pelaporan agar dapat ditangani dengan cepat.
12. Formulir Pengajuan, Berisi berbagai formulir yang dapat diisi peserta untuk pengajuan klaim atau administrasi lainnya.Pengguna dapat mengisi formulir secara digital tanpa perlu mencetak atau mengisi secara manual.
13. Autentikasi, Fitur yang mempermudah proses Autentikasi (Absensi Keadaan Diri) bagi peserta Taspen penerima manfaat pensiun bulanan tanpa harus datang ke kantor Taspen.
14. Kamus ketaspenan, sebuah fitur yang disediakan oleh Taspen untuk membantu peserta memahami istilah-istilah yang sering digunakan dalam dunia pensiun dan terkait dengan layanan yang diberikan oleh Taspen. Fitur ini sangat berguna bagi peserta, terutama bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan layanan Taspen atau kurang familiar dengan istilah-istilah teknis yang digunakan.

2. Keterampilan Pengguna Aplikasi

Keterampilan pengguna dalam menggunakan aplikasi Andal by Taspen juga menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Secara umum, para pengguna yang memiliki latar belakang pendidikan yang lebih tinggi atau yang terbiasa menggunakan perangkat digital menunjukkan keterampilan yang lebih baik dalam mengakses fitur-fitur aplikasi, seperti pengajuan klaim atau pengecekan riwayat transaksi. Namun, ada sebagian kecil pengguna yang merasa tidak yakin dengan langkah-langkah yang harus diambil untuk mengakses beberapa fitur, terutama fitur yang lebih kompleks, seperti pengajuan klaim untuk program pensiun atau perawatan kesehatan.

Meskipun keterampilan pengguna sangat bervariasi, secara keseluruhan, aplikasi Andal by Taspen cukup memadai dalam menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan pengguna. Pengguna yang terampil dalam teknologi merasa aplikasi ini sangat membantu dalam mengakses layanan jaminan sosial, namun bagi mereka yang kurang ahli menggunakan teknologi, aplikasi ini masih memerlukan penyempurnaan agar lebih mudah dipahami dan digunakan.

3. Kecanggihan Penggunaan Aplikasi

Dari sisi kecanggihan aplikasi, sebagian besar responden mengungkapkan bahwa aplikasi Andal by Taspen cukup canggih dalam hal fungsionalitas dan kecepatan akses. Fitur-fitur seperti pengecekan saldo, riwayat klaim, dan pemberitahuan terkait manfaat sosial dirasakan sangat membantu dan mempercepat proses administrasi. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan sistem keamanan yang baik, yang memberikan rasa aman bagi pengguna dalam melakukan transaksi online, seperti pembaruan data pribadi dan pengajuan klaim. Keamanan aplikasi menjadi salah satu aspek yang sangat dihargai oleh para responden, mengingat pentingnya perlindungan data pribadi dalam layanan jaminan sosial.

Namun, beberapa responden juga menyarankan adanya peningkatan kecanggihan aplikasi dalam hal responsivitas dan adaptabilitas pada berbagai perangkat. Beberapa pengguna melalui keluhan komentar aplikasi mengeluhkan bahwa aplikasi terkadang mengalami gangguan teknis atau lambat dalam proses pembaruan data, dan ada yang merasa tidak bisa mengunduh. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi sudah cukup canggih, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kestabilan dengan berbagai perangkat.

Kecanggihan aplikasi Andal by Taspen juga terlihat pada kemampuannya untuk mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform. Pengguna tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk mengakses informasi atau mengajukan klaim, yang menghemat waktu dan tenaga. Namun, untuk semakin meningkatkan kualitas layanan, aplikasi ini perlu terus diperbarui agar dapat mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna yang semakin beragam.

4. Hambatan yang Dihadapi Pengguna dalam Pengoperasian Aplikasi

Selain mencatat kelebihan, hasil wawancara juga mengungkapkan beberapa hambatan yang dihadapi oleh pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Salah satu hambatan terbesar adalah ketidakmampuan aplikasi untuk beradaptasi dengan koneksi internet yang lemah. Beberapa responden yang Mungkin sulit memiliki internet sangat terbatas dalam mengakses layanan aplikasi secara lancar. Beberapa pengguna bahkan masi merasa kesulitan termasuk dalam pendaftaran aplikasi sering gagal memuat halaman atau memberikan kesalahan sistem ketika koneksi internet tidak stabil. Dan beberapa Orang pasti berfikir lebih mudah bertatap muka langsung, karna untuk orang yang kurang memahami teknologi sulit dan Generasi Baby boomer biasanya di bantu oleh Anaknya atau Orang lain karna tidak hafal email dan password nya.

5. Rekomendasi Untuk Peningkatan Kualitas Penggunaan Aplikasi

Berdasarkan Hasil penelitian yang di lakukan, sebagian besar penguna mengusulkan agar PT Taspen Jangan terlalu sering dengan mudah mengganti aplikasi Karna sebagian besar pensiunan sudah Generasi Yang cukup berumur Tidak semua mudah beradaptasi.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi Andal by Taspen telah memberikan dampak positif dalam hal kemampuan, keterampilan, dan kecanggihan

penggunaan aplikasi di kalangan penggunanya. Meskipun terdapat beberapa tantangan, terutama bagi pengguna yang Masih kurang Kemampuannya dalam mengguankan teknologi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa aplikasi Andal by Taspen di PT TASPEN Cabang Kota Tangerang telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal kemudahan akses layanan jaminan sosial bagi pengguna. Tidak melakukan pelayanan secara Langsung tetapi Taspen kebijakan Privasi. Meskipun aplikasi ini dinilai cukup efektif dalam memberikan kemudahan dan kecepatan layanan tetapi Dalam aplikasi Andal By Taspen Penilaiannya dibidang cukup baik di 4,3/5 Dikarnakan masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki, terutama terkait dengan kemahiran pengguna, serta kecanggihan aplikasi dalam menghadapi masalah teknis pada aplikasi yang terkadang sulit untuk login atau Error, Pada aplikasi Andal by Taspen diharapkan dapat memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi pengguna, serta meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan jaminan sosial yang disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, S. (2018). Pengaruh Pelatihan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Layanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(2), 157-169.
- Chien, T. K., & Raghavendra, H. (2016). Penggunaan Aplikasi Digital dalam Sektor Publik di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(3), 233- 246.
- Junaedi, R. (2019). Analisis Implementasi Aplikasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 25(1), 101-112.
- Kumar, S., & Raghavendra, H. (2017). Evaluasi Penggunaan Teknologi dalam Pelayanan Publik: Perspektif Kepuasan Pengguna. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 7(4), 347-358.
- Putra, A. P., & Dewi, S. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Layanan Publik: Studi pada Aplikasi Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 12(2), 115-128.
- Rahayu, S. (2020). Pemanfaatan Aplikasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sosial di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik dan Teknologi*, 9(1), 32-45.
- Setiawan, A. (2021). Implementasi Aplikasi Digital pada Layanan Publik di Indonesia: Studi Kasus PT TASPEN. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(3), 78-92.
- Siti, N., & Rahayu, S. (2018). KeAndal Aplikasi Digital dalam Layanan Publik di Indonesia: Kajian pada Aplikasi Jaminan Sosial. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 15(2), 201- 210.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2021). Kualitas Pelayanan: Teori dan Implementasi dalam Organisasi Publik dan Swasta. *Jurnal Manajemen Layanan Publik*, 18(1), 58-73.
- Zulkarnaen, A., & Wijaya, I. (2020). Tantangan dalam Penggunaan Aplikasi Digital di Layanan Publik Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(1), 89-101.