

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO)
TERHADAP KEPUASAN PENERIMA MANFAAT JAMINAN HARI TUA (JHT)
PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG BUKITTINGGI**

Almelia Susanti¹, Nora Eka Putri²
Universitas Negeri Padang
almelia.0426@gmail.com

ABSTRACT

The digital transformation of public services has encouraged BPJS Ketenagakerjaan to develop the Jamsostek Mobile (JMO) application to facilitate access to Old Age Security (JHT) services. However, various user complaints regarding system errors, login difficulties, and other technical issues indicate that the electronic service quality of the JMO application still requires improvement. This study aims to analyze the effect of the e-service quality of the Jamsostek Mobile (JMO) application on the satisfaction of Old Age Security (JHT) beneficiaries at the BPJS Ketenagakerjaan Bukittinggi Branch Office. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The e-service quality variable was measured using the E-S-QUAL model developed by Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra (2005), while user satisfaction was measured using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model developed by Doll and Torkzadeh (1988). Data were collected through questionnaires distributed to respondents selected using an accidental sampling technique and analyzed using simple linear regression with SPSS version 21. The results indicate that e-service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of JHT beneficiaries, as evidenced by a significance value of 0.000 (<0.05) and a calculated t value of 14.832, which is higher than the t table value of 1.98525. The coefficient of determination shows that e-service quality explains 69.8% of the variance in user satisfaction, while the remaining 30.2% is influenced by other factors beyond the scope of this study. These findings confirm that improving electronic service quality, particularly in terms of efficiency, fulfillment, system availability, and privacy, plays an important role in enhancing user satisfaction with the Jamsostek Mobile (JMO) application as a digital service platform of BPJS Ketenagakerjaan.

Keywords: E-Service Quality, Jamsostek Mobile (JMO), User Satisfaction

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong BPJS Ketenagakerjaan mengembangkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) untuk mempermudah akses layanan Jaminan Hari Tua (JHT). Namun, berbagai keluhan pengguna terkait gangguan sistem, kesulitan login, serta kendala teknis lainnya menunjukkan bahwa

kualitas layanan elektronik aplikasi JMO masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *E-Service Quality* aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) terhadap kepuasan penerima manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bukittinggi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Variabel *E-Service Quality* diukur menggunakan model E-S-QUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005), sedangkan kepuasan pengguna diukur menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima manfaat JHT, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$) dan nilai t hitung sebesar 14,832 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 1,98525. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa *E-Service Quality* memberikan kontribusi sebesar 69,8% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 30,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik, terutama pada aspek efisiensi, pemenuhan layanan, ketersediaan sistem, dan privasi, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sebagai layanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Jamsostek *Mobile* (JMO), Kepuasan Pengguna

A. Pendahuluan

Digitalisasi pelayanan publik menjadi inovasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan penggunaan teknologi yang dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik membantu pemerintah dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi, meningkatkan aksesibilitas, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Yulanda & Adnan, 2023). Salah satu bentuk

implementasi digitalisasi pelayanan publik di Indonesia yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan pada penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan adalah layanan digital melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) yang dapat digunakan untuk mengakses layanan secara mandiri termasuk proses penerimaan manfaat jaminan hari tua (JHT).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan atau BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang berfokus pada

penyelenggaraan perlindungan bagi tenaga kerja atau pekerja-pekerja dari risiko-risiko sosial maupun ekonomi yang berkaitan akibat kerja (Rosanjaya & Nafi'ah, 2023). Sejak bulan September tahun 2021, BPJS Ketenagakerjaan mulai menggunakan sebuah layanan digital yaitu aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Aplikasi ini dibentuk berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 2 tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Septyawati et al., 2025). Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) hadir sebagai bentuk transformasi digital dalam kegiatan administratif dan pengklaiman jaminan untuk memberikan kemudahan bagi peserta tanpa perlu mengantri di kantor cabang.

Fitur dan bentuk layanan yang dapat diakses menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) diantaranya cek saldo dan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), informasi program, cek saldo, promo dan diskon, lokasi kantor cabang, lokasi rumah sakit dan klinik kerjasama, kartu digital hingga layanan pengaduan. Berbagai fitur tersebut menunjukkan bahwa JMO tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana

layanan digital yang memungkinkan peserta memperoleh layanan BPJS Ketenagakerjaan secara mandiri.

Jaminan Hari Tua (JHT) adalah perlindungan terhadap risiko hari tua dan persiapan masa pensiun berupa simpanan yang dibayarkan seketika atau berkala dalam bentuk akumulasi iuran ditambah hasil pengembangan (Afandi et al., 2025). Jaminan Hari Tua sebagai program jaminan yang memberikan perlindungan kepada peserta terhadap resiko yang terjadi di hari tua, dimana produktifitas peserta sudah menurun (Hutahaeen, 2023). Program ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk perlindungan sosial, tetapi juga sebagai instrumen ekonomi yang mendorong kemandirian finansial di masa pensiun. Penelitian yang dilakukan oleh (Usman & Rasji, 2025) menunjukkan bahwa sebagian besar pensiunan merasa puas dan mengalami peningkatan stabilitas finansial setelah menerima manfaat jaminan hari tua, sehingga mereka tidak lagi sepenuhnya bergantung pada bantuan keluarga atau program sosial lainnya.

Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bukittinggi, terdapat 2.775 peserta

yang melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui aplikasi JMO pada tahun 2025. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa aplikasi JMO telah dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai media pelayanan digital. Namun, hasil observasi menunjukkan masih ditemukannya berbagai kendala dalam penggunaannya, seperti kesulitan login, kegagalan verifikasi biometrik, gangguan sistem, serta ketidaksesuaian data peserta yang menyebabkan proses klaim tidak dapat diselesaikan. Kondisi tersebut juga tercermin dari banyaknya ulasan negatif pengguna pada Google Play Store yang mengeluhkan performa aplikasi JMO. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh kualitas layanan elektronik yang dirasakan pengguna selama memanfaatkan aplikasi tersebut.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan digital, namun hasilnya masih menunjukkan perbedaan. Penelitian (Septyawati et al., 2025) membuktikan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. Sejalan dengan itu, penelitian (Abadia, 2025) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh (Putri & Kartini, 2024) menemukan bahwa tidak seluruh dimensi kualitas layanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO. Selain adanya perbedaan hasil penelitian, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan penerima manfaat JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bukittinggi belum ditemukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain asosiatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian ilmiah yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang dapat diukur dengan angka dan menganalisisnya secara statistik

(Mukhyi, 2023). Melalui desain asosiatif, penelitian ini tidak hanya menilai ada atau tidaknya hubungan antarvariabel, tetapi juga mengukur besarnya pengaruh E-Service Quality aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan terhadap kepuasan penerima manfaat Jaminan Hari Tua di Kantor Cabang Bukittinggi

Populasi penelitian mengacu pada jumlah peserta penerima manfaat JHT yang melakukan klaim melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) pada tahun 2025 yaitu sebanyak 2.775 peserta. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 97 responden yang dipilih melalui teknik *accidental sampling*.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert 5 tingkat, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen BPJS Ketenagakerjaan, literatur ilmiah, dan sumber lain yang relevan.

Variabel *E-Service Quality* diukur berdasarkan model E-S-QUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) (Parasuraman et al., 2005).

Model E-S-QUAL merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan digital. Sedangkan variabel kepuasan penerima manfaat JHT diukur melalui model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) (Doll & Torkzadeh, 1988). Model EUCS merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi.

Operasionalisasi masing-masing variabel, dimensi, dan jumlah indikator dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Jumlah indikator
E-service quality (X)	<i>Efficiency</i>	8
	<i>System Availability</i>	4
	<i>Fulfillment</i>	7
	<i>Privacy</i>	3
Jumlah indikator		22
Kepuasan Penerima	<i>Content</i>	4
	<i>Accuracy</i>	2
	<i>Format</i>	2

Manfaat JHT (Y)	<i>Ease of use</i>	2
	<i>Timeliness</i>	2
Jumlah indikator		12

Tabel tersebut menunjukkan bahwa terdapat 34 indikator secara keseluruhan yang akan dijadikan sebagai instrumen penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner sebagai salah satu instrumen Penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel berdasarkan data yang diperoleh (Amruddin et al., 2022).

Sebelum digunakan untuk penelitian, instrumen penelitian (kuesioner) melalui tahap uji validitas dan uji reliabilitas melalui bantuan SPSS versi 21. Uji validitas dalam Penelitian ini menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Pearson Product Moment) dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel pada taraf signifikansi 5%, di mana suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (Sembiring et al., 2023). Sedangkan uji reliabilitas untuk menunjukkan tingkat keandalan instrumen dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya,

sehingga instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60 (Cronbach's Alpha > 0,60).

Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan terhadap 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian, tetapi tidak termasuk dalam sampel penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, sehingga instrumen layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik inferensial dengan menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis. Salah satu tujuan utama penggunaan statistik inferensial adalah untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara dua variabel (Anwar et al., 2024). Regresi linear sederhana merupakan salah satu metode statistik inferensial yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel independen/prediktor (X) terhadap satu variabel dependen/kriteria (Y) dan memprediksi variabel dependen tersebut dengan menggunakan

variabel independen (Machali, 2021). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t pada taraf signifikansi 5%, sedangkan besarnya kontribusi variabel *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna dianalisis menggunakan koefisien determinasi (R^2).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari hasil penyebaran kuesioner penelitian kepada 97 responden, diperoleh hasil bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdapat 35 orang laki-laki dan 62 orang perempuan. Dengan mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif dan pendidikan terakhir SMA/SMK yang telah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) lebih dari 1 kali.

Dalam penelitian ini digunakan uji analisis regresi linear sederhana untuk mengukur besarnya pengaruh *E-Service Quality* aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) terhadap Kepuasan Penerima Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bukittinggi. Adapun hasil uji regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 21 dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji regresi linear sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.885	2.571		4.234	.000
1 E-Service Quality	.430	.029	.836	14.832	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan penerima JHT

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2026

Tabel diatas menunjukkan output dari SPSS yang menunjukkan bahwa nilai constant (α) sebesar 10,885, sedangkan nilai E-Service Quality (X) sebesar 0,430. Dari hasil tersebut, diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = 10,885 + 0,430X$$

Persamaan regresi tersebut dapat dimaknai bahwa nilai konstanta sebesar 10,885 yang artinya apabila E-Service Quality itu konstan atau tetap, maka kepuasan penerima manfaat JHT sebesar 10,885. Koefisien regresi X sebesar 0,430 (bernilai positif) yang artinya apabila E-Service Quality meningkat 1 satuan maka kepuasan penerima manfaat

JHT juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,430.

Untuk melakukan uji hipotesis digunakan uji T dengan menggunakan dasar hipotesis yang digunakan pada uji T dalam (Sahir, 2022), di mana Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan begitu juga sebaliknya. Dari hasil pengolahan data penelitian diatas, ditemukan t_{hitung} sebesar 14,832. Sedangkan nilai t_{tabel} berdasarkan titik persentase distribusi t untuk nilai signifikan 0,05 adalah sebesar 1,98525. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} dan nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil pengolahan data sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima yang menyatakan terdapat pengaruh variabel (X) *E-Service Quality* terhadap variabel Y (kepuasan penerima manfaat JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bukittinggi.

Selain itu, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel (X) *E-Service Quality* terhadap variabel Y (kepuasan penerima manfaat JHT) dilakukan uji koefisien determinasi

(R^2), dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 ^a	.698	.695	2.693

a. Predictors: (Constant), E-Service Quality

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2026

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa nilai R^2 sebesar 0,698 yang bermakna bahwa variabel (X) *E-Service Quality* mempengaruhi variabel Y (kepuasan penerima manfaat JHT) sebesar 69,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

D. Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima manfaat JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bukittinggi. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan nilai t_{hitung} sebesar 14,832 yang lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,985, sehingga hipotesis penelitian diterima. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar

0,698 menunjukkan bahwa E-Service Quality mampu menjelaskan 69,8% variasi kepuasan penerima manfaat JHT, sedangkan 30,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadia, L. P. (2025). Pengaruh Kepercayaan, Pengalaman Pelanggan, Dan Kemudahan Penggunaan Layanan BPJS Terhadap Kepuasan Pelanggan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Program JHT Di Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL KELITBANGAN*, 13(3), 1–12.
- Afandi, M., Muktiadji, N., Rosita, S. I., & Rosa, E. S. (2025). Implementasi Aplikasi Jamsostek Mobile Dalam Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bogor. *JABKES (Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan)*, 5(2), 161–178. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v5i2.41955>
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslinda, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (F. Sukmawati (ed.)). Pradana Pustaka.
- Anwar, Syarifuddin, & Siddik, M. (2024). *Buku Ajar Statistik Inferensial*. Pustaka Bangsa.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://id.scribd.com/document/446574763/1988-The-Measurement-of-End-User-Computing-Satisfaction-pdf>
- Hutahaean, E. N. (2023). Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Medan. *Jurnal Universitas Dharmawangsa*, 17(April), 709–717.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mukhyi, M. A. (2023). *Buku Referensi Metodologi Penelitian Panduan Praktis Penelitian Yang Efektif*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Putri, Z. D. K., & Kartini. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Digital Finance Melalui Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta. *Jurnal*

- Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 1363–1379.
<https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4595>
- Rosanjaya, L., & Nafi'ah, B. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 125–136.
<https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13501>
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.
- Sembiring, T. B., Irmawati, Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2023). Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori Dan Praktik). In *Buku Ajar Metodologi Penelitian* (Issue 1). CV. Saba Jaya Publisher.
- Septyawati, K. T., Lukman, J. P., & Wirantari, I. D. A. P. (2025). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 7(7).
- Usman, R. P. P., & Rasji. (2025). Analisis Efektivitas Program Jaminan Hari Tua di Indonesia Dalam Menjamin Kesejahteraan Pensiunan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(3), 169–176.
<https://doi.org/https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9979>
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital : Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 1(3), 103–110.