

Implementasi Aplikasi Kian Prima Dalam Manajemen Kinerja SDM Pelayanan Publik Di Kota Kediri

Mardianto¹, Eka Askafi¹, Ratna Dewi Mulyaningtiyas²

¹Magister Manajemen, Pascasarjana, Uniska, Kediri

²Magister Agribisnis, Pascasarjana, Uniska, Kediri

Email: mardianto.1979@gmail.com

Abstrak

Kinerja SDM yang baik diperlukan untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan optimal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Implementasi Aplikasi Kian Prima Dalam Manajemen Kinerja SDM Pelayanan Publik Di Kota Kediri. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, informan dalam penelitian ini sebanyak 12 orang. Metode pengumpulan data dengan studi kepustakaan, dokumentasi, wawancara, observasi. Analisis data menggunakan analisis kualitatif. Aplikasi ini membantu dalam pemantauan kinerja secara real-time, meningkatkan koordinasi antar unit, serta mempercepat pengambilan keputusan. Namun, implementasi masih perlu diperkuat dengan pelatihan berkelanjutan dan evaluasi rutin untuk memastikan optimalisasi penggunaan aplikasi secara maksimal. Saran dalam penelitian ini yaitu melakukan evaluasi berkala terhadap penggunaan aplikasi untuk memperbaiki dan menyesuaikan fitur sesuai kebutuhan.

Kata kunci: Implentasi KIAN PRIMA, Kinerja SDM, Pelayanan Publik

Abstract

Good human resource performance is essential to ensure optimal public services. The purpose of this study was to determine the implementation of the Kian Prima application in managing human resource performance in public services in Kediri City. This research employed a qualitative method, with 12 informants. Data collection included literature review, documentation, interviews, and observation. Qualitative analysis was used for data analysis. This application assists in real-time performance monitoring, improves coordination between units, and accelerates decision-making. However, implementation still needs to be strengthened with ongoing training and regular evaluations to ensure optimal application use. This study recommends conducting regular evaluations of application usage to improve and adapt features as needed.

Keywords: KLAN PRIMA Implementation, Human Resource Performance, Public Services

A. Latar Belakang Teoritis

Kinerja SDM yang baik diperlukan untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan optimal. Standar pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur efektivitas pemerintahan daerah dalam menjalankan fungsi administratifnya. Pemerintah Kota Kediri melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi digital guna mengelola serta mengevaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Pemanfaatan teknologi ini bertujuan menciptakan sistem kerja yang transparan serta berbasis data, salah satunya melalui aplikasi Kian Prima. Aplikasi ini merupakan alat penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik berdasarkan kebijakan Permen PANRB Nomor 17 Tahun 2017 (Kementerian PANRB, 2017). Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan ASN kepada masyarakat dengan proses evaluasi yang lebih terstruktur serta akurat.

Tingkat adopsi teknologi di kalangan ASN menjadi tantangan utama dalam implementasi aplikasi Kian Prima. Faktor usia, tingkat pendidikan, serta pengalaman kerja mempengaruhi kesiapan pegawai dalam mengoperasikan sistem digital (Dewi dan Rahmawati 2020). Pegawai dengan keterbatasan literasi digital sering menghadapi kesulitan dalam memahami fitur aplikasi (Davis, 1989). Kurangnya pelatihan juga memicu resistensi terhadap penggunaan aplikasi, sehingga efektivitas sistem evaluasi kinerja tidak dapat berjalan optimal. Implementasi teknologi dalam birokrasi pemerintahan membutuhkan kesiapan SDM dalam mengadopsi sistem baru serta infrastruktur teknologi yang memadai.

Pemahaman pengguna terhadap aplikasi Kian Prima berperan strategis dalam memastikan efektivitas implementasi sistem ini. Tanpa pemahaman yang memadai, potensi teknologi dalam meningkatkan

kinerja SDM tidak dapat dimanfaatkan secara optimal. Sosialisasi serta pelatihan bagi pegawai menjadi aspek penting untuk meningkatkan kesiapan penggunaan sistem berbasis teknologi (Venkatesh *et al.*, 2003). Dukungan manajemen dalam memberikan arahan serta pendampingan teknis menjadi faktor kunci keberhasilan sistem ini. Pemimpin organisasi perlu memastikan bahwa seluruh pegawai memiliki akses terhadap pelatihan guna meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi.

Teknologi digital memberikan peluang besar dalam transformasi sistem pelayanan publik. Automasi berbagai proses administrasi melalui sistem informasi manajemen SDM memungkinkan peningkatan efisiensi kerja serta pengurangan birokrasi yang kompleks (Stone *et al.*, 2015). Tantangan yang muncul tidak hanya berkaitan dengan kesiapan pegawai, tetapi juga kesiapan infrastruktur teknologi, keamanan data, serta dukungan kebijakan yang berkelanjutan. Infrastruktur teknologi yang digunakan harus mendukung implementasi sistem berbasis digital, termasuk aspek keamanan data yang menjadi perhatian utama dalam sistem pemerintahan digital.

Budaya organisasi turut mempengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi Kian Prima. Sistem kerja yang masih konvensional sering menjadi penghambat penerapan sistem berbasis teknologi. Pegawai yang terbiasa dengan sistem manual mengalami kesulitan beradaptasi dengan sistem digital, sehingga dibutuhkan pendekatan sistematis untuk melakukan perubahan budaya organisasi. Manajemen perubahan yang efektif dapat membantu pegawai memahami pentingnya adopsi teknologi guna meningkatkan efisiensi kerja serta kualitas pelayanan publik.

Fokus penelitian ini mencakup implementasi aplikasi Kian Prima, faktor pendukung serta penghambat, serta persepsi pegawai serta masyarakat terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Studi ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai implementasi teknologi dalam tata kelola pemerintahan serta memberikan solusi bagi pemerintah daerah guna mengoptimalkan pemanfaatan sistem berbasis digital untuk pelayanan publik yang lebih efisien serta responsif. Tujuan

penelitian ini untuk mengetahui Implementasi Aplikasi Kian Prima Dalam Manajemen Kinerja SDM Pelayanan Publik Di Kota Kediri.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk memahami fenomena yang terjadi dalam lingkungan alami, dengan tujuan menggali makna yang terkandung dalam permasalahan sosial atau kemanusiaan. Lokasi penelitian dilakukan di Kecamatan Pesantren Kota Kediri. Informan yang diteliti berjumlah 12 orang terdiri dari Pimpinan Instansi Pemerintah Kota Kediri terdiri dari 2 orang, Pegawai Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri terdiri dari 8 orang, Masyarakat Pengguna Layanan Pemerintah Kota Kediri terdiri dari 1 orang, Perwakilan Tim Teknologi Informasi Pemerintah Kota Kediri terdiri dari 1 orang. Lokasi penelitian ini akan dilakukan di beberapa titik yang terkait dengan penggunaan aplikasi Kian Prima dalam manajemen kinerja SDM, antara lain:

1. Kantor Pemerintah Kota Kediri, sebagai pusat administrasi dan kebijakan yang mengawasi penerapan aplikasi Kian Prima dalam manajemen kinerja ASN.
2. Dinas atau Instansi yang Menggunakan Aplikasi Kian Prima, sebagai tempat implementasi aplikasi secara langsung dan sumber data mengenai proses penggunaan aplikasi dalam penilaian kinerja ASN.
3. Pusat Pelatihan atau Sosialisasi Aplikasi Kian Prima, yang menjadi tempat untuk memberikan pelatihan dan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi kepada ASN di Pemerintah Kota Kediri.
4. Kantor Layanan Publik Pemerintah Kota Kediri, yang melibatkan masyarakat pengguna layanan untuk memberikan persepsi dan masukan tentang efektivitas aplikasi Kian Prima dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Sedangkan untuk waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan juni – Juli 2025. Pemilihan instrumen yang sesuai memberikan kemudahan dalam pengelolaan data dan mendukung penelitian agar dapat mencapai tujuannya dengan lebih baik. Penelitian ini memanfaatkan pedoman wawancara sebagai

instrumen utama untuk menggali informasi dari subjek penelitian. Wawancara memberikan kesempatan untuk mendapatkan data kualitatif yang mendalam dan relevan dengan fenomena yang diteliti, serta memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pandangan, persepsi, dan pengalaman informan. Metode pengumpulan data dengan Studi kepustakaan, wawancara, observasi, dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis kualitatif murni, yang mencakup pengkodean, pengelompokan, dan interpretasi data.

C. Hasil Pembahasan

Implementasi aplikasi *Kian Prima* dalam manajemen kinerja sumber daya manusia (SDM) pelayanan publik di Kota Kediri merupakan langkah strategis pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Aplikasi ini digunakan sebagai alat bantu digital untuk memonitor, mengevaluasi, dan melaporkan kinerja pegawai secara real-time, sehingga memudahkan pimpinan dalam pengambilan keputusan berbasis data.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pimpinan di berbagai instansi pelayanan publik, aplikasi *Kian Prima* telah berkontribusi secara signifikan dalam mengubah pola kerja pegawai, dari sistem manual ke digital yang lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Evaluasi kinerja yang sebelumnya memakan waktu dan rawan subjektivitas kini menjadi lebih objektif dan transparan melalui fitur-fitur aplikasi yang memungkinkan pelacakan capaian kinerja dan permasalahan secara langsung.

Selain itu, aplikasi ini juga berperan penting dalam peningkatan akuntabilitas karena seluruh proses dan hasil kerja dapat diakses dan dipertanggungjawabkan oleh semua pihak terkait. Hal ini menumbuhkan budaya kerja yang lebih disiplin dan bertanggung jawab. Meskipun demikian, para pimpinan juga menyadari masih ada ruang untuk pengembangan dan peningkatan pemanfaatan aplikasi agar dapat mendukung kinerja SDM secara lebih optimal di masa depan.

Pelaksanaan aplikasi KIAN PRIMA dalam hal pengelolaan kinerja SDM, Rasid

Kusuma Pranata, pengelola data tata laksana, memaparkan:

"Dengan aplikasi ini, kami bisa mengakses data dan laporan kinerja secara real-time. Ini sangat membantu proses evaluasi dan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat."

Sementara itu, Novi Cindy Natalia, SE juga menambahkan:

"Aplikasi ini mempermudah monitoring kinerja pegawai secara sistematis dan transparan. Hal ini juga membantu dalam memberikan feedback dan merencanakan pelatihan yang sesuai kebutuhan."

Peneliti menambahkan pertanyaan kepada Bapak Denny Ivandayogi Saputra tentang apakah ada perubahan yang signifikan dalam pola kerja pegawai setelah penerapan aplikasi ini? Kemudian beliau menjawab :

"Ya, ada perubahan yang cukup signifikan. Pegawai lebih disiplin dalam melaporkan kegiatan dan capaian kerja mereka karena semuanya tercatat di aplikasi. Selain itu, mereka lebih proaktif dalam mengelola waktu dan prioritas tugas karena adanya pemantauan digital."

Pertanyaan tersebut dikuatkan oleh pertanyaan tentang peran aplikasi *Kian Prima* dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik menurut Bapak Rasid Kusuma Pranata :

"Aplikasi ini sangat mendukung akuntabilitas karena setiap proses kerja dan hasilnya dapat dipantau oleh atasan dan stakeholder lain. Ini membuat semua pihak bertanggung jawab atas tugasnya dan mengurangi kemungkinan kesalahan atau manipulasi data."

Pertanyaan pemungkas yang diajukan kepada Ibu Binti Binti Nurrosyida, S.Sos yaitu apa rekomendasi Anda untuk meningkatkan implementasi aplikasi *Kian Prima* agar lebih optimal dalam mendukung kinerja pegawai dan pelayanan publik? Kemudian beliau menjawab :

"Saya menyarankan agar dilakukan pelatihan lanjutan secara berkala agar seluruh pegawai semakin mahir menggunakan aplikasi ini. Selain itu, perlu peningkatan fitur agar lebih user-friendly dan penanganan masalah teknis yang cepat,"

terutama terkait kestabilan sistem dan akses internet di lapangan.”

Meski begitu, seluruh narasumber sepakat bahwa implementasi ini masih dalam tahap bertahap dan memerlukan pendampingan yang berkelanjutan agar SDM dapat memaksimalkan penggunaan aplikasi tersebut. Sinergi antara peningkatan kapasitas SDM, penyediaan fasilitas pendukung, dan kebijakan yang kuat dari pemerintah daerah sangat dibutuhkan agar aplikasi KIAN PRIMA dapat berfungsi optimal dalam mendukung kinerja pelayanan publik.

Implementasi Aplikasi KIAN PRIMA

Hasil penelitian mengenai implementasi aplikasi KIAN PRIMA dalam meningkatkan kinerja SDM pelayanan publik di Kota Kediri menunjukkan kesesuaian dan juga perbedaan dengan beberapa teori dan penelitian terdahulu.

Berdasarkan Penelitian Faizah dan Roby menekankan pentingnya keselarasan antara perencanaan dan pelaporan dalam sistem pengukuran kinerja, serta perlunya indikator kinerja yang berorientasi pada hasil. Hasil penelitian KIAN PRIMA menunjukkan bahwa aplikasi ini mendukung pelaporan dan monitoring kinerja secara real-time, yang berpotensi mendorong keselarasan dokumen dan fokus pada hasil, bukan hanya aktivitas. Namun, tantangan dalam adaptasi teknologi dan infrastruktur internet masih menjadi penghambat, sebagaimana juga ditemukan oleh Faizah dan Roby terkait efektivitas sistem.

Sejalan dengan Arpan yang menyoroti keberhasilan dan kendala dalam pelayanan publik berbasis TI, terutama pada aspek teknis aplikasi dan kepuasan masyarakat. Penelitian KIAN PRIMA juga menemukan hal serupa: meskipun sistem telah mempermudah pelayanan, terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem dan koneksi internet tidak stabil. Selain itu, belum semua fitur memenuhi ekspektasi pengguna dan masih ada kelompok masyarakat yang kesulitan mengakses aplikasi, terutama masyarakat lanjut usia.

Juliarso juga menekankan pentingnya penguatan SDM dalam implementasi e-

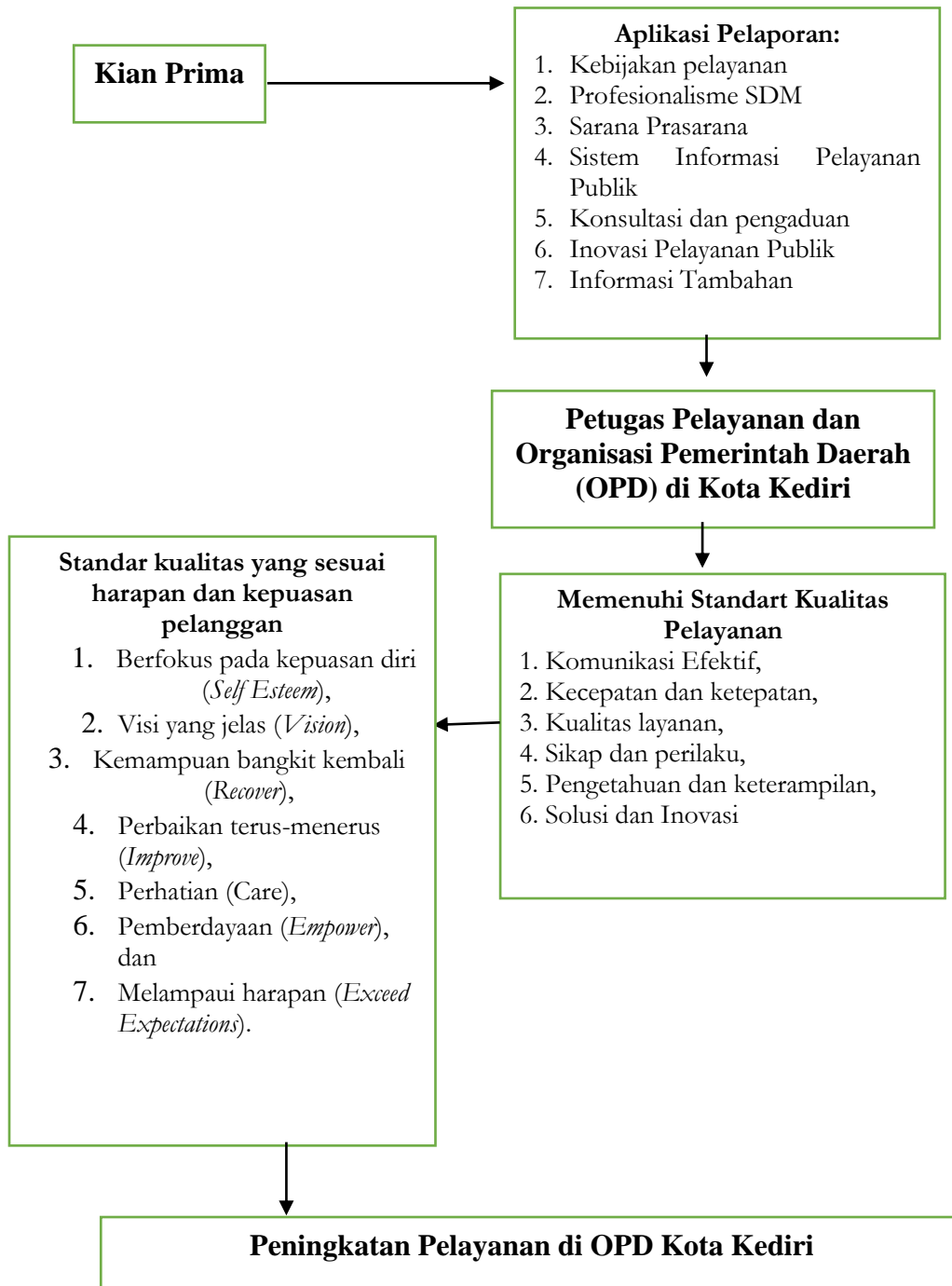
government. Temuan dalam penelitian KIAN PRIMA mengonfirmasi hal tersebut. Pelatihan yang dilakukan Pemerintah Kota Kediri terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman pegawai terhadap aplikasi. Namun, masih ada gap kemampuan di antara SDM yang harus ditangani melalui pelatihan berkelanjutan.

Selain itu, Berlian dan Ajie menyoroti pentingnya indikator kinerja berbasis hasil dan kepuasan masyarakat. Hal ini juga tergambar dalam implementasi KIAN PRIMA yang berhasil meningkatkan transparansi pelayanan dan akuntabilitas pegawai. Meski belum sepenuhnya menyentuh semua lapisan masyarakat, respons positif dari pengguna muda menunjukkan bahwa digitalisasi berdampak pada persepsi kualitas pelayanan.

Hal ini didukung oleh penelitian Arief dan Abdul yang membandingkan Kediri dan Jember, dan menunjukkan bahwa meskipun Kediri lebih maju secara digital, kualitas pelayanan belum optimal. Hasil penelitian KIAN PRIMA justru menunjukkan peningkatan disiplin, transparansi, dan koordinasi antar bidang. Ini bisa menjadi indikator bahwa implementasi KIAN PRIMA secara spesifik memberi dampak positif terhadap kinerja, meski tantangan tetap ada pada sisi SDM dan sosialisasi.

Hasil dari penelitian ini mendukung kesimpulan bahwa penggunaan aplikasi digital sangat membantu optimalisasi kinerja ASN. KIAN PRIMA terbukti mempermudah pemantauan, pelaporan, dan komunikasi antar unit kerja. Penekanan pada pelatihan digital dan penyediaan infrastruktur juga ditemukan sebagai faktor pendukung implementasi yang sukses di Kediri.

KIAN PRIMA juga menunjukkan pengaruh yang baik terhadap pola kerja pegawai dan kualitas layanan, sejalan dengan penelitian Siti Fatimah yang menyoroti pentingnya sistem informasi manajemen untuk efektivitas organisasi publik. Temuan mengenai perubahan budaya kerja menjadi lebih disiplin dan tanggung jawab yang lebih tinggi mendukung argumentasi tersebut. Berikut merupakan model implementasi KIAN PRIMA :



Gambar 4.1. Model Implementasi Aplikasi KIAN PRIMA

Berdasarkan gambar 4.1. model pelayanan yang kian prima berarti pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang tinggi, berfokus pada kepuasan pelanggan, dan terus melakukan perbaikan. Model ini mencakup elemen seperti komunikasi yang efektif, kecepatan dan ketepatan, serta sikap dan perilaku yang baik dari penyedia layanan, yang semuanya bertujuan untuk melampaui harapan pelanggan.

Elemen-elemen kunci pelayanan prima diantaranya :

- 1) Komunikasi Efektif
Komunikasi efektif merupakan fondasi utama dalam implementasi aplikasi KIAN PRIMA, karena keberhasilan pengelolaan kinerja SDM sangat bergantung pada kejelasan informasi yang diterima dan disampaikan. Melalui aplikasi ini, proses komunikasi antarpegawai maupun antara pimpinan

- dengan staf menjadi lebih terstruktur dan transparan. Setiap individu dapat memahami target kinerja, capaian, serta umpan balik dengan lebih cepat dan akurat. Dengan demikian, miskomunikasi dapat diminimalkan, dan koordinasi antarunit kerja di lingkungan pelayanan publik Kota Kediri menjadi lebih efisien dan produktif.
- 2) Kecepatan dan Ketepatan
Aspek kecepatan dan ketepatan menjadi indikator penting dalam peningkatan kinerja aparatur publik. Implementasi KIAN PRIMA membantu mempercepat proses penilaian dan pemantauan kinerja SDM secara real-time, sehingga setiap pekerjaan dapat dievaluasi tepat waktu. Sistem digital ini memungkinkan pengambilan keputusan yang cepat berdasarkan data yang valid dan terkini. Kecepatan dan ketepatan ini tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi kerja internal, tetapi juga mempercepat pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan.
 - 3) Kualitas Layanan
Kualitas layanan publik merupakan cerminan dari efektivitas manajemen kinerja SDM. Dengan adanya KIAN PRIMA, pengukuran kinerja pegawai dilakukan secara objektif dan berbasis data, sehingga mendorong peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Aplikasi ini memfasilitasi monitoring terhadap indikator kinerja individu dan unit kerja, memastikan setiap pegawai memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Dampaknya, masyarakat sebagai penerima layanan dapat merasakan peningkatan mutu pelayanan yang lebih responsif, profesional, dan memuaskan.
 - 4) Sikap dan Perilaku
Implementasi KIAN PRIMA juga berperan dalam membentuk sikap dan perilaku aparatur yang berorientasi pada integritas, tanggung jawab, dan profesionalisme. Sistem ini memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap perilaku kerja pegawai, mendorong terciptanya budaya kerja yang positif dan kolaboratif. Melalui transparansi penilaian, pegawai terdorong untuk menunjukkan etos kerja yang tinggi serta

sikap pelayanan prima dalam melayani masyarakat.

- 5) Pengetahuan dan Keterampilan
Aspek pengetahuan dan keterampilan menjadi elemen penting dalam peningkatan kinerja SDM. Melalui KIAN PRIMA, proses evaluasi kompetensi pegawai dapat dilakukan secara sistematis, sehingga kebutuhan pelatihan dan pengembangan dapat diidentifikasi dengan tepat. Aplikasi ini membantu instansi dalam merancang program peningkatan kapasitas yang relevan, baik dalam aspek teknis maupun non-teknis. Dengan meningkatnya kompetensi pegawai, kualitas pelayanan publik juga semakin optimal.
- 6) Solusi dan Inovasi
KIAN PRIMA mendorong budaya kerja inovatif di lingkungan pelayanan publik Kota Kediri. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat monitoring, tetapi juga sebagai wadah untuk mengidentifikasi dan mengapresiasi ide-ide baru dalam penyelesaian masalah kerja. Pegawai diberi ruang untuk mengusulkan solusi kreatif yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Melalui pendekatan berbasis inovasi ini, instansi pemerintah mampu beradaptasi terhadap dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

D. Kesimpulan

- 1) Kesimpulan Adalah Implementasi Aplikasi Kian Prima dalam Manajemen Kinerja SDM Pelayanan Publik. Implementasi aplikasi Kian Prima telah memberikan kontribusi positif terhadap manajemen kinerja SDM pelayanan publik di Kota Kediri. Aplikasi ini membantu dalam pemantauan kinerja secara real-time, meningkatkan koordinasi antar unit, serta mempercepat pengambilan keputusan. Namun, implementasi masih perlu diperkuat dengan pelatihan berkelanjutan dan evaluasi rutin untuk memastikan optimalisasi penggunaan aplikasi secara maksimal. Saran dalam penelitian ini yaitu melakukan evaluasi berkala terhadap penggunaan aplikasi untuk

memperbaiki dan menyesuaikan fitur sesuai kebutuhan.

E. Referensi

- Anthopoulos, L. G., Siozos, P., & Tsoukalas, I. A. (2016). Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services. *Government Information Quarterly*, 33(1), 117–129. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.12.004>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dewi, Y. A., & Rahmawati. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi budidaya kakao di Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), 35–42. <https://www.researchgate.net/publication/341577884>
- Dwiyanto, A., Nugroho, H., & Septyanto, D. (2017). Adopsi teknologi dalam birokrasi pemerintahan: Tantangan dan peluang. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 45–60. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jap>
- Heeks, R. (2003). *Most eGovernment-for-Development projects fail: How can risks be reduced? eGovernment Working Paper Series*, 14(1), 1–12. <https://www.researchgate.net/publication/228361073>
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta, Indonesia
- Kurniawan, T., & Santoso, R. (2019). Keamanan data dalam implementasi sistem informasi pemerintahan. *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(2), 123–135. <https://jurnal.uns.ac.id/jti>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Nugroho, H., Septyanto, D., & Dwiyanto, A. (2020). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus implementasi aplikasi berbasis digital. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(4), 78–92. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkp>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson
- Septyanto, D., Nugroho, H., & Dwiyanto, A. (2021). Peran kepemimpinan dalam adopsi teknologi di sektor publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(1), 34–48. <https://jurnal.unpad.ac.id/jmpp>
- Soemarsono. (2025). *SDM (Sumber Daya Manusia): Pilar penting atas keberhasilan dan kegagalan organisasi*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia
- Stone, D. L., Deadrick, D. L., Lukaszewski, K. M., & Johnson, R. (2015). The influence of technology on the future of human resource management. *Human Resource Management Review*, 25(2), 216–231. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.01.002>
- Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The processes of technological innovation*. Lexington Books. <https://books.google.com>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Weerakkody, V., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2013). Transformational change and business process reengineering (BPR): Lessons from the British and Dutch public sector. *Government Information Quarterly*, 30(1), 11–20. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.07.003>

