

IMPLEMENTASI APIK (APLIKASI IJIN KELUAR) BERBASIS SMART CITY TERHADAP WORK-LIFE BALANCE DAN KINERJA PEGAWAI SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KPP PRATAMA KEDIRI

Aulia Bastino, Arisyahidin

KPP Pratama Kediri

Magister Manajemen, Universitas Islam Kediri

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah peran work-life balance sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara penggunaan APIK dan kinerja pegawai pada konteks penerapan smart city, serta menilai pengaruh penggunaan APIK terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Kediri, meneliti pengaruh penggunaan APIK terhadap work-life balance pegawai, dan menganalisis pengaruh work-life balance terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden, dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner (angket). Untuk analisis data, peneliti memanfaatkan Microsoft Office Excel 2007 untuk melakukan analisis statistik deskriptif, serta Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows versi 21.0 untuk melakukan uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan APIK berpengaruh positif terhadap work-life balance, penggunaan APIK berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, work-life balance berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, dan work-life balance berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh penggunaan APIK terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci: Aplikasi APIK, Work-Life Balance, Kinerja, Good Governance

Abstract

This research aims to examine the intermediary role of work-life balance in the association between the utilization of APIK and employee performance within the framework of smart city implementation. It also investigates the effects of APIK utilization on employee performance at KPP Pratama Kediri, its impact on employees' work-life balance, and the influence of work-life balance on employee performance. The study employs a quantitative approach with a sample of 80 participants, and data were collected using questionnaires. Microsoft Office Excel 2007 was utilized for descriptive statistical analysis, whereas SPSS for Windows version 21.0 was applied to perform classical assumption tests and hypothesis testing. The findings indicate that APIK utilization positively influences work-life balance, improves employee performance, work-life balance positively affects employee performance, and work-life balance serves as a mediator in the relationship between APIK usage and employee performance. These results suggest that APIK implementation can enhance both employees' work-life balance and performance, thereby supporting the attainment of good governance

Keywords: APIK Application, Work-Life Balance, Employee Performance, Good Governance

A. Latar Belakang Teoritis

Di tengah era digital dan reformasi birokrasi modern, lembaga pemerintahan dituntut untuk menjalankan fungsi secara lebih terbuka, efisien, serta tanggap terhadap kebutuhan organisasi maupun masyarakat. Elemen krusial mendukung terwujudnya pengelolaan pemerintahan yang kualitas (*good governance*) adalah pengelolaan sumber daya manusia secara optimal, khususnya pada Aparatur Sipil Negara (ASN). Kinerja ASN sangat bergantung pada berbagai aspek, di antaranya sistem perizinan kerja yang transparan, penerapan *work-life balance*

(WLB), serta pemanfaatan teknologi informasi secara efektif dan tepat guna.

Permasalahan yang masih banyak ditemukan di berbagai instansi pemerintah adalah sistem izin keluar kantor yang masih manual dan belum berbasis digital. Proses tersebut umumnya memerlukan tanda tangan berjenjang, minim dokumentasi formal, serta tidak dapat dipantau secara waktu nyata. Hal ini menimbulkan berbagai kendala seperti ketidakefisienan, potensi penyalahgunaan izin, serta rendahnya akuntabilitas. Dampaknya tidak hanya dirasakan oleh pegawai, tetapi juga berimbas

pada kualitas pelayanan publik yang terganggu akibat ketidakhadiran personel yang tidak terkoordinasi dengan baik.

Sebagai jawaban atas persoalan tersebut, dikembangkanlah APIK (Aplikasi Izin Keluar) yang hadir sebagai solusi digital dalam mengelola perizinan pegawai secara elektronik. APIK memfasilitasi pengajuan izin melalui formulir online, proses persetujuan digital, notifikasi otomatis, dan pencatatan yang terintegrasi dalam sistem. Implementasi aplikasi ini mendukung prinsip-prinsip utama *good governance*, terutama dalam hal efisiensi, keterbukaan informasi, dan akuntabilitas administratif (UNDP, 1997).

Lebih dari sekadar sistem perizinan, APIK juga berkontribusi terhadap terwujudnya *work-life balance* bagi pegawai. Berdasarkan berbagai studi, WLB diartikan sebagai kondisi ideal di mana individu mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi atau keluarganya (Greenhaus & Allen, 2011). Adanya fleksibilitas waktu dan kemudahan dalam mengajukan izin dinilai mampu meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi konflik peran, serta mendorong terbentuknya iklim kerja yang sehat. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa implementasi WLB berkontribusi positif terhadap kinerja, loyalitas, dan kesejahteraan pegawai (Hasibuan, 2021; Suryani & Wibowo, 2022).

Kinerja pegawai yang optimal tidak hanya diukur melalui output pekerjaan, tetapi juga melalui kualitas kerja, kedisiplinan, rasa tanggung jawab, serta adaptabilitas terhadap sistem baru. Dalam konteks pemanfaatan APIK, pegawai dapat merasakan manfaat langsung berupa pengurangan beban administratif, proses yang lebih sederhana, serta kejelasan prosedur. Sejalan dengan pendapat Robbins dan Judge (2017), lingkungan kerja yang mendukung dan sistem yang efisien dapat memotivasi pegawai serta menciptakan suasana kerja yang produktif.

Selain mendukung efisiensi kerja, penggunaan aplikasi APIK juga memperkuat prinsip-prinsip *good governance* yang dicanangkan oleh UNDP (1997), seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi. Dengan

dokumentasi izin yang terdigitalisasi, proses persetujuan yang jelas, serta pelacakan riwayat izin yang dapat diaudit, aplikasi ini menjawab kebutuhan organisasi dalam mewujudkan birokrasi yang bersih dan modern. Penelitian Yuliana (2023) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi perizinan elektronik mampu meningkatkan pengelolaan SDM dan kualitas pelayanan secara signifikan.

Dalam model yang dikembangkan oleh Giffinger et al. (2007), konsep Smart City diklasifikasikan ke dalam enam aspek utama yang saling terkait, yaitu:

- *Smart Economy*, mencerminkan inovasi dalam ekonomi serta daya saing.
- *Smart People*, berkaitan dengan tingkat pendidikan, kreativitas, dan keterbukaan masyarakat terhadap perubahan.
- *Smart Governance*, menunjuk pada pemerintahan yang transparan, inklusif, dan responsif.
- *Smart Mobility*, menggambarkan sistem transportasi yang cerdas, terintegrasi, dan ramah lingkungan.
- *Smart Environment*, mengacu pada pengelolaan lingkungan hidup yang berkelanjutan.
- *Smart Living*, meliputi kualitas hidup masyarakat seperti kesehatan, keamanan, dan budaya.

Pesan Prosedur Operasi ini menguraikan tata cara Aplikasi permohonan izin Keluar (APIK). Aplikasi ini dilatarbelakangi oleh permohonan izin meninggalkan tempat kerja yang dilakukan secara lisan maupun pesan Whatsapp kepada atasan langsung sehingga informasi yang diperoleh atasan langsung sangat terbatas dan tidak teradministrasi dengan baik.

Indikator APIK (Davis : 1989)

1. Waktu rata-rata pengajuan hingga persetujuan izin keluar
2. Persentase permohonan izin yang selesai tepat waktu
3. Jumlah kesalahan input / revisi data izin
4. Kejelasan / transparansi status permohonan

Faktor - faktor yang mempengaruhi Kinerja individu tenaga kerja (Mathis, et al:2020) yaitu :

- 1) Kemampuan Individu

- 2) Motivasi
- 3) Dukungan yang diterima
- 4) Kebenaran pekerjaan yang mereka lakukan
- 5) Hubungan mereka dengan organisasi

Frone (2003) mengelompokkan faktor-faktor yang memengaruhi WLB menjadi tiga aspek utama:

1. Organisasional: Meliputi kebijakan internal, sistem kerja, serta beban kerja.
2. Individu: Termasuk kepribadian, motivasi, dan gaya hidup
3. Keluarga: Seperti jumlah tanggungan dan dukungan dari anggota keluarga.

Menurut UNDP (1997), tata kelola yang baik dibangun atas sembilan prinsip fundamental, yaitu:

1. Keterlibatan (Participation) Masyarakat memiliki ruang untuk terlibat dalam proses pembuatan kebijakan.
2. Supremasi Hukum (Rule of Law) Hukum ditegakkan secara adil dan merata.
3. Keterbukaan Informasi (Transparency) Informasi disediakan secara jelas dan mudah diakses publik.
4. Tanggapan terhadap Kebutuhan (Responsiveness) Pemerintah merespons aspirasi masyarakat secara tepat waktu.
5. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Konsensus Kebijakan mencerminkan kehendak bersama.
6. Keadilan dan Kesetaraan (Equity and Inclusiveness) Semua kelompok masyarakat memperoleh kesempatan yang sama.
7. Efisiensi dan Efektivitas Sumber daya digunakan secara optimal untuk hasil terbaik.
8. Akuntabilitas (Accountability) Setiap aktor pemerintahan bertanggung jawab atas tindakannya.
9. Visi Jangka Panjang (Strategic Vision) Pemerintah memiliki arah kebijakan yang berkelanjutan.

B. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai model penelitian. Martono (2020) berpendapat bahwa “Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut”. penggunaan APIK (X), work- life balance (Z), dan kinerja pegawai (Y) dalam konteks implementasi smart city. Model penelitian ini juga melibatkan variabel mediasi, sehingga teknik analisis menggunakan SPSS.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri, sebagai salah satu instansi yang telah menerapkan sistem digitalisasi perizinan pegawai melalui aplikasi APIK. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari Januari hingga Desember 2025, dimulai dari penyusunan instrumen, distribusi kuesioner, hingga analisis data.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara di KPP Pratama Kediri yang aktif menggunakan aplikasi APIK dalam proses perizinan keluar kantor. sampel diartikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi berjumlah besar dan tidak memungkinkan untuk dipelajari seluruhnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka sampel dapat digunakan sebagai bagian yang diambil dari populasi tersebut untuk mewakili penelitian. (Sugiyono:2022).

Menurut Solimun et al. (2017), dalam kuesioner digunakan perhitungan kelas atau lebar interval sebagai dasar interpretasi rata-rata skor. Skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah 1, sehingga diperoleh rentang skor $(R) = 5 - 1 = 4$. Selanjutnya, lebar kelas dihitung dengan membagi rentang skor dengan jumlah kategori, sehingga diperoleh lebar interval $(k) = 4 / 5 = 0,8$. Berdasarkan perhitungan tersebut, interpretasi skor responden dapat dijelaskan sebagai berikut: $1,00 - 1,80 =$ sangat rendah $>1,80 - 2,60 =$ rendah / kurang baik $>2,60 - 3,40 =$ cukup tinggi / baik $>3,40 - 4,20 =$ tinggi / sangat baik Selanjutnya, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan layak dan

konsisten. Pengujian instrumen ini dilakukan dengan bantuan Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows versi 21.

Sobel Test merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung (indirect effect) dalam analisis mediasi. Pengaruh tidak langsung dihitung dari hasil perkalian koefisien jalur a (pengaruh variabel independen terhadap mediator) dengan koefisien jalur b (pengaruh mediator terhadap variabel dependen). Uji Sobel bertujuan untuk mengetahui apakah mediator secara signifikan memediasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

C. Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri, terletak pada Jl Pemuda No. 128, tepat di pusat Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur. Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat strategis untuk mengamati praktik-praktik administrasi pajak sehari-hari. Dalam studi ini, kami mengumpulkan data dari sebanyak 80 orang responden. Jumlah responden ini dianggap cukup representatif untuk memberikan gambaran yang akurat tentang fenomena yang sedang diteliti.

Penelitian ini melibatkan empat variabel utama, yang terdiri dari satu variabel terikat, dua variabel bebas, dan satu variabel mediasi. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Good Governance*, yang mengukur sejauh mana prinsip-prinsip tata kelola yang baik diterapkan dalam organisasi. Sementara itu, variabel bebas mencakup Aplikasi APIK, yang merujuk pada penggunaan sistem aplikasi pajak terintegrasi, serta Kinerja Pegawai, yang menilai produktivitas dan efektivitas kerja individu. Adapun variabel mediasi adalah *Work-Life Balance*, yang berperan sebagai penghubung antara variabel bebas dan terikat, dengan mengeksplorasi bagaimana keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi memengaruhi hasil akhir. Untuk menganalisis data yang dikumpulkan, kami menggunakan perangkat lunak SPSS versi 21, yang memungkinkan pemrosesan statistik yang mendalam dan akurat.

No	Indikator	Rerata
1	Waktu rata-rata pengajuan hingga persetujuan izin keluar (X1.1)	4.12*
2	Persentase permohonan izin yang selesai tepat waktu (X1.2)	3.80
3	Jumlah kesalahan input / revisi data izin (X1.3)	3.90
4	Kejelasan / transparansi status permohonan (X1.4)	4.10
Rata – rata		4.00

Data *Primer* diolah (2025) Ket*: rata-rata tertinggi

Hasil Rata-rata tertinggi dari variable Berdasarkan table diatas rata – rata variable Aplikasi APIK adalah 4,00 artinya variable ini memiliki kategori sangat baik. Hasil rerata tertinggi dari variable ini adalah Waktu rata-rata pengajuan hingga persetujuan izin keluar memiliki rerata sebesar 4.12. Hal tersebut membuktikan bahwa sistem ini mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan dan mempercepat penyelesaian.

No	Indikator	Rerata
1	Ketersediaan waktu untuk keluarga (M1.1)	4.11
2	Fleksibilitas Kerja (M1.2)	4.30*
3	Dukungan Organisasi (M1.3)	4.15
4	Beban Kerja Seimbang (M1.4)	3.87
5	Tingkat stress kerja (M1.5)	3.95
6	Kesejahteraan Personal (M1.6)	4.11
Rata – rata		4.08

Data *Primer* diolah (2025), Ket *: Rerata tertinggi

Berdasarkan tabel diatas rata – rata variable *Work-Life Balance* adalah 4.08 artinya variable ini memiliki kategori sangat baik. Hasil rerata tertinggi dari variable ini adalah Fleksibilitas Kerja yang memiliki rerata sebesar 4.30. kemampuan kerja secara fleksibel menjadi esensial bagi pegawai agar dapat menyeimbangkan tuntutan pekerjaan

dan kehidupan pribadi, sehingga berperan dalam meningkatkan *Work-Life Balance* (WLB)

No	Indikator	Rerata
1	Kuantitas (X2.1)	3.95
2	Kualitas (X2.2)	3.92
3	Ketepatan Waktu (X2.3)	4.10*
Rata – rata		4.10

Data *Primer* diolah (2025), Ket* : Rerata tertinggi

Berdasarkan tabel diatas rata – rata variable Kinerja Pegawai adalah 4.10 artinya variable ini memiliki kategori baik. Hasil rerata tertinggi dari variable ini adalah Ketepatan Waktu yang memiliki rerata sebesar 4.10. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi salah satu tolok ukur kinerja pegawai, mereka menunjukkan efektivitas mereka dalam melaksanakan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

No	Indikator	Rerata
1	Akuntabilitas	4.12*
2	Keterbukaan Informasi	4.12
3	Partisipasi Publik	3.81
4	Efisiensi	3.91
5	Penegakan Hukum	4.09
6	Respon	3.94
Rata – rata		4.00

Data *Primer* diolah (2025)

Berdasarkan table diatas rata – rata variable Good Governance adalah 4.00 artinya variable ini memiliki kategori sangat baik. Hasil rerata tertinggi dari variable ini adalah Akuntabilitas yang memiliki rerata sebesar 4.12. Akuntabilitas dalam good governance menunjukkan seberapa jauh pemerintah atau lembaga publik mampu mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan penggunaan sumber daya kepada masyarakat. Akuntabilitas menekankan bahwa penyelenggara pemerintahan harus bekerja sesuai aturan dan terbuka, sehingga kinerjanya dapat dinilai dan diawasi oleh publik.

No	Indikator	Rerata
1	Aplikasi APIK (X1)	4.00
2	<i>Work-Life Balance</i> , (M)	4.08
3	Kinerja (X2)	4.10*
4	<i>Good Governance</i> (Y)	4.00

Hasil Rata-rata tertinggi dari variable adalah kinerja yang memiliki rata-rata sebesar 4.10. Kinerja pegawai menunjukkan sejauh mana pegawai berhasil menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan target, standar, dan tujuan yang telah ditentukan. Penilaian kinerja mencakup hasil kerja, jumlah pekerjaan, ketepatan waktu penyelesaian, serta sikap dan perilaku dalam bekerja.

Jalur	Koefisien β	Sig.	Keterangan
X1 → M	-0,325	0,040	Signifikan
X2 → M	0,455	0,005	Signifikan
X1 → Y	0,309	0,000	Signifikan
X2 → Y	0,631	0,000	Signifikan
M → Y	0,109	0,000	Signifikan

Sumber data olahan peneliti 2025

Variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung	Pengaruh total
X1 → Y	0,309	-0,035	0,274
X2 → y	0,631	0,050	0,681

Sumber data olahan peneliti 2025

Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh, dapat dinyatakan bahwa variabel mediasi memiliki fungsi penting dalam menyalurkan pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y. Peran tersebut terlihat dari adanya hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel mediasi, serta hubungan signifikan antara variabel mediasi dengan variabel dependen. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga berlangsung melalui mekanisme perantara yang memperkuat keterkaitan antarvariabel dalam model penelitian. Dengan demikian, keberadaan variabel mediasi memperjelas jalur hubungan yang terbentuk dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses pengaruh yang terjadi dalam penelitian

D. Kesimpulan

Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga berlangsung melalui

mekanisme perantara yang memperkuat keterkaitan antarvariabel dalam model penelitian. Dengan demikian, keberadaan variabel mediasi memperjelas jalur hubungan yang terbentuk dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses pengaruh yang terjadi dalam penelitian

E. Daftar Pustaka

- Arifin, A. (2020). *Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kinerja Pegawai ASN di Kabupaten Sleman*. Tesis. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fisher-McAuley, G., Stanton, J., Jolton, J., & Gavin, J. (2003). Modelling the relationship between work-life balance and organizational outcomes. *Proceedings of the Annual Conference of the Society for Industrial-Organizational Psychology*.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (2007). *Smart Cities – Ranking of European Medium-Sized Cities*. Vienna University of Technology.
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work-family balance: A review and extension of the literature. *Handbook of Occupational Health Psychology*, 2, 165-183.
- Haar, J. M., Russo, M., Sune, A., & Ollier-Malaterre, A. (2014). Outcomes of work–life balance on job satisfaction, life satisfaction and mental health. *Cross Cultural Management*, 21(3), 232–256.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York: Guilford Press.
- Hidayat, A. (2019). *Pengaruh Good Governance terhadap Kinerja ASN di Kementerian Keuangan*. Tesis. Universitas Indonesia.
- Kalliath, T., & Brough, P. (2008). Work-life balance: A review of the meaning of the balance construct. *Journal of Management & Organization*, 14(3), 323–327.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020). *Strategi Nasional Smart City*.
- Kosseck, E. E. (2016). Managing work-life boundaries in the digital age. *Organizational Dynamics*, 45(3), 258-270.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., & Williams, J. (2004). Confidence limits for the indirect effect: Distribution of the product and resampling methods. *Multivariate Behavioral Research*, 39(1), 99-1
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing Smart City with Dimensions of Technology, People, and Institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference*.
- Pratiwi, D. (2020). *Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Yogyakarta*. Tesis. Universitas Gadjah Mada.
- Putri, N., & Widodo, D. (2020). Analisis Work-Life Balance ASN dalam Perspektif Gender. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 123–134.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson Education.

- Santoso, A. (2009). *Akuntabilitas Birokrasi Publik dalam Perspektif Good Governance*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari, R. (2021). *Pengaruh Workload dan Work-Life Balance terhadap Job Satisfaction pada Pegawai Dinas Sosial Kota Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro
- Simamora, D., & Wibowo, A. (2021). *Work-Life Balance dan Efektivitas ASN di Kementerian Dalam Negeri*. Tesis. Universitas Indonesia.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. *Sociological Methodology*, 13, 290–312.
- Suryani, A., & Wibowo, H. (2022). Pengaruh Work Life Balance terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 13(2), 45-56.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. United Nations Development Programme.
- United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- Widodo, J. (2010). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Wijaya, R. (2022). *Good Governance dan Transformasi Digital Pelayanan Publik di Kota Bandung*. Tesis. Universitas Padjadjaran
- World Bank. (1992). *Governance and Development*.
- Yuliana, D. (2023). Efektivitas Sistem Perizinan Elektronik Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 20-35.
- Zanella, A., Bui, N., Castellani, A., Vangelista, L., & Zorzi, M. (2014). Internet of Things for Smart Cities. *IEEE Internet of Things Journal*, 1(1), 22–32