

## Strategi Efisiensi Berkelanjutan dan Dampaknya Pada Kinerja Operasional Dinas Pendapatan Makassar

**Riska Eka Putri Bachtiar**

Program Studi Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

email koresponden : [riskaekaputri42@gmail.com](mailto:riskaekaputri42@gmail.com)

**Budiandriani**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

email: [budiandrianimt@umi.ac.id](mailto:budiandrianimt@umi.ac.id)

**Masdar Mas'ud**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

email: [masdar.masud@umi.ac.id](mailto:masdar.masud@umi.ac.id)

**Imaduddin**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

email: [imaduddin.imaduddin@umi.ac.id](mailto:imaduddin.imaduddin@umi.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan strategi efisiensi berkelanjutan dalam operasional Dinas Pendapatan Makassar dan mengukur dampaknya terhadap kinerja mereka. Efisiensi berkelanjutan adalah pendekatan yang menekankan penggunaan sumber daya secara optimal dengan fokus pada pengurangan pemborosan, otomatisasi proses, dan penggunaan teknologi yang efektif, sambil tetap memperhatikan prinsip keberlanjutan lingkungan dan sosial. Melibatkan pengumpulan data numerik melalui analisis laporan operasional dan kinerja. Data ini dikumpulkan dari 142 responden yang merupakan pegawai Dinas Pendapatan Makassar. Analisis statistik digunakan untuk mengukur hubungan antara strategi efisiensi berkelanjutan dan kinerja operasional, serta untuk memahami dampak dari variabel-variabel ini. Metode kuantitatif mencakup pengumpulan data numerik dari laporan operasional dan kinerja, sedangkan metode kualitatif melibatkan wawancara mendalam dan observasi untuk memperoleh wawasan tentang praktik efisiensi berkelanjutan yang diterapkan. Hasil uji F menunjukkan bahwa strategi efisiensi berkelanjutan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional Dinas Pendapatan Makassar. Analisis statistik digunakan untuk mengukur hubungan antara strategi efisiensi dan kinerja operasional serta untuk memahami interaksi antara variabel-variabel ini.

### Kata Kunci

*Strategi efisiensi keberlanjutan, Kinerja operasional, Dinas pemerintahan*

## I. PENDAHULUAN

Efisiensi operasional dalam sektor publik semakin penting seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas layanan

publik. Dinas Pendapatan Kota Makassar, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengumpulan pendapatan daerah, perlu mengadopsi strategi yang memastikan efisiensi dan keberlanjutan dalam operasionalnya. Dengan tantangan keuangan dan tuntutan masyarakat yang terus berkembang, strategi efisiensi berkelanjutan menjadi kunci utama untuk mencapai tujuan tersebut (Jones, L., & Smith, 2021). Instansi pemerintah seperti Dinas Pendapatan Kota Makassar menghadapi tekanan yang semakin besar untuk beroperasi secara efisien (Rahman & Sumarni, 2024). Efisiensi berkelanjutan tidak hanya berarti pengurangan biaya, tetapi juga melibatkan pengoptimalan sumber daya, penerapan teknologi, dan peningkatan kualitas layanan. Hal ini sangat penting karena instansi pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam memenuhi harapan masyarakat dan menjaga kepercayaan publik (Brown, K., & Taylor, 2020).

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran, menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif. Data akan dikumpulkan melalui laporan keuangan, survei kepuasan pelanggan, dan wawancara dengan staf Dinas Pendapatan. Analisis akan fokus pada hubungan antara strategi efisiensi dan kinerja operasional. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang komprehensif dan dapat diandalkan (Arifin et al., 2022). Walaupun efisiensi operasional adalah tujuan yang jelas, mencapainya bukanlah hal yang mudah. Dinas Pendapatan Kota Makassar menghadapi berbagai hambatan, seperti birokrasi yang kompleks, keterbatasan sumber daya, dan regulasi yang terus berubah. Hambatan-hambatan ini dapat mengganggu upaya mencapai efisiensi dan berdampak negatif pada kinerja operasional. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif dan berkelanjutan untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut (Davis, 2019).

Strategi efisiensi berkelanjutan menawarkan solusi untuk berbagai tantangan yang dihadapi. Konsep ini tidak hanya efektif dalam jangka pendek tetapi juga dapat diandalkan untuk jangka panjang. Efisiensi berkelanjutan melibatkan pengurangan pemborosan, optimalisasi proses, dan penerapan teknologi yang sesuai. Dengan strategi yang tepat, Dinas Pendapatan Kota Makassar dapat meningkatkan kinerja operasional dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat (Rassel et al., 2020). Penelitian mengenai strategi efisiensi berkelanjutan dan dampaknya pada kinerja operasional Dinas Pendapatan Kota Makassar memiliki manfaat yang luas. Hasil penelitian ini dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung efisiensi dan mengukur dampaknya terhadap kinerja operasional. Informasi ini dapat membantu organisasi dalam mengembangkan strategi yang lebih baik dan meningkatkan efisiensi secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada literatur tentang manajemen sektor publik (Randini & Muslim, 2024).

Penelitian ini berfokus pada strategi efisiensi berkelanjutan dan dampaknya terhadap kinerja operasional, focus studi dilakukan pada Dinas Pendapatan Kota Makassar. Ruang lingkup penelitian mencakup analisis indikator kinerja, identifikasi strategi efisiensi, dan evaluasi hasil implementasi strategi tersebut. Metode yang digunakan meliputi pendekatan kuantitatif dan kualitatif, termasuk analisis data operasional, survei, dan wawancara dengan pemangku kepentingan (Sugiyono, 2017). Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi efisiensi berkelanjutan dan mengukur dampaknya pada kinerja operasional Dinas Pendapatan Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mengenai cara mengatasi hambatan dalam mencapai efisiensi serta bagaimana strategi yang tepat dapat meningkatkan kinerja operasional. Dengan fokus ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi

praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi di sektor publik (Randini & Muslim, 2024).

Efisiensi berkelanjutan dalam sektor publik adalah kemampuan untuk mencapai kinerja optimal sambil mengelola sumber daya dengan efisien dan mengurangi dampak lingkungan. Konsep ini mencakup pengurangan pemborosan, optimalisasi teknologi, dan perbaikan proses secara berkelanjutan (Rassel et al., 2020). Efisiensi berkelanjutan penting karena organisasi publik memiliki tanggung jawab besar terhadap masyarakat dan anggaran publik. Menurut (Brown, K., & Taylor, 2020), efisiensi dapat meningkatkan kualitas pelayanan, menurunkan biaya, dan memperkuat kepercayaan publik.

Namun, mencapai efisiensi berkelanjutan bukanlah hal yang mudah, dimana (Jones, L., & Smith, 2021) mencatat bahwa organisasi publik sering menghadapi birokrasi rumit, keterbatasan sumber daya, dan perubahan regulasi. Resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pelatihan juga dapat menjadi penghalang. Oleh karena itu, strategi komprehensif diperlukan untuk mengatasi tantangan ini. (Newman et al., 2022) merekomendasikan penggunaan teknologi informasi untuk otomatisasi dan peningkatan produktivitas, sedangkan (Williams, 2020) menekankan pentingnya pelatihan staf dan pengembangan kompetensi. Praktik lean dan manajemen kualitas total juga dapat membantu mencapai efisiensi yang lebih baik.

Efisiensi berkelanjutan berdampak positif pada kinerja operasional. (Randini & Muslim, 2024) menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan strategi ini memiliki waktu respons lebih cepat dan biaya operasional lebih rendah, serta tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. (Johnson et al., 2024) menemukan bahwa organisasi dengan efisiensi tinggi lebih fleksibel dan adaptif terhadap perubahan. Sebaliknya, (Fishenden & Thompson, 2013) menunjukkan bahwa organisasi yang tidak efisien sering mengalami masalah keuangan dan tingkat staf yang lebih tinggi.

Teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional. (Johnson et al., 2024) menemukan bahwa teknologi informasi mengurangi waktu dan biaya administratif serta meningkatkan akurasi. Implementasi sistem informasi manajemen memberikan manfaat signifikan bagi organisasi publik. Efisiensi berkelanjutan juga berkaitan erat dengan kepuasan dan produktivitas staf. (Rassel et al., 2020) mencatat bahwa organisasi dengan strategi efisiensi yang baik cenderung memiliki staf yang lebih puas dan produktif. Pelatihan yang tepat, insentif, dan kompensasi dapat meningkatkan motivasi dan efisiensi pegawai.

Dari tinjauan ini, dapat disimpulkan bahwa strategi efisiensi berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kinerja operasional di Dinas Pendapatan Kota Makassar. Penelitian ini akan mengeksplorasi dampak strategi efisiensi berkelanjutan pada kinerja operasional dan memberikan rekomendasi untuk implementasi yang lebih baik.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif untuk menganalisis dampak strategi efisiensi berkelanjutan pada kinerja operasional. Metode ini melibatkan pengumpulan dan analisis data numerik untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara variabel. Dalam penelitian ini, data kuantitatif digunakan untuk mengukur dampak strategi efisiensi berkelanjutan terhadap kinerja operasional. Alat analisis seperti statistik deskriptif, regresi, dan analisis korelasi digunakan untuk menentukan hubungan antar variabel. Sedangkan pada metode kualitatif, pada penelitian ini metode ini berfokus pada pengumpulan data non-numerik melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Metode kualitatif membantu memahami konteks dan faktor yang tidak dapat diukur

secara numerik, seperti persepsi karyawan, dinamika tim, dan budaya organisasi yang mempengaruhi implementasi strategi efisiensi. Variabel Independen: "Strategi Efisiensi Berkelanjutan" – Tindakan atau intervensi yang dirancang untuk meningkatkan produktivitas dan mengurangi pemborosan dalam jangka panjang tanpa merusak lingkungan atau kesejahteraan masyarakat. Ini termasuk penerapan teknologi, otomatisasi, dan pengelolaan sumber daya yang efisien. Variabel Dependen: "Kinerja Operasional" – Ukuran efektivitas dan efisiensi organisasi dalam melaksanakan tugasnya. Untuk Dinas Pendapatan Kota Makassar, kinerja operasional diukur dari aspek seperti waktu respons terhadap pelanggan, kecepatan proses, produktivitas karyawan, jumlah pendapatan yang dikumpulkan, dan tingkat kesalahan administrasi. Variabel Kontrol, Variabel ini mencakup elemen-elemen seperti teknologi, manajemen sumber daya manusia, dan perubahan budaya organisasi yang mungkin mempengaruhi hubungan antara strategi efisiensi berkelanjutan dan kinerja operasional. Dengan memahami definisi variabel-variabel ini, metodologi penelitian dapat disusun untuk memastikan bahwa semua aspek terkait strategi efisiensi berkelanjutan dan kinerja operasional diteliti secara menyeluruh.

### III. HASIL dan PEMBAHASAN

#### Distribusi Responden Penelitian

Informasi mengenai karakteristik demografis informan dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 1

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status PNS	Frekuensi (orang)	Presentasi (%)
1	Sekretariat	49	34.50
2	Pendaftaran	18	12.68
3	Bidang Pajak I	14	9.86
4	Bidang Pajak II	14	9.86
5	Pengawasan	17	11.97
6	PBB	23	16.20
7	BPHTB	7	4.93
<b>Jumlah</b>		<b>142</b>	<b>100</b>

Sumber: Data yang telah diolah, 2024

Pada tabel 1 di atas terlihat bahwa komposisi pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Yang menjadi reponden adalah pegawai bagian sekretariat sebanyak 49 orang dengan presentasi 34.50%. bagian pendaftaran sebanyak 18 orang atau 12.68%. bidang pajak I sebanyak 14 orang atau 9.86%. bidang pajak II sebanyak 9.86%. pengawasan sebanyak 17 orang atau 11.97%. PBB sebanyak 23 orang atau 16.20% sedangkan BPHTB sebanyak 7 orang dengan presentasi 4.93%.

#### Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dimaksudkan untuk mengetahui proporsi jumlah responden berdasarkan gender atau jenis kelamin, sebagaimana terlihat dalam tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentasi (%)
1	Laki-laki	101	71.13
2	Perempuan	41	28.87
<b>Jumlah</b>		<b>142</b>	<b>100</b>

Sumber: Data yang telah diolah, 2024

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 2, terlihat bahwa dari 142 responden. Sebanyak 101 orang atau 71.13% berjenis kelamin laki-laki sedangkan perempuan sebanyak 41 orang atau 28.87%. jadi keterlibatan pegawai laki-laki dalam Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar lebih dominan.

**Berdasarkan Pendidikan**

Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan ditampilkan untuk memahami latar belakang pendidikan mereka, yang relevan dalam pengambilan data kuesioner. Tingkat pendidikan berhubungan dengan variabel kompetensi yang merupakan fokus penelitian ini. Seperti dijelaskan dalam tinjauan teoritis, pendidikan pegawai berpengaruh langsung pada tingkat kompetensi mereka. Berikut adalah penyajian distribusi responden berdasarkan pendidikan:

*Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan*

No.	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	SMP	1	0.70
2	SMA	65	45.77
3	Diploma	11	7.75
4	S1	49	34.51
5	S2	16	11.27
<b>Jumlah</b>		<b>142</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data yang telah diolah, 2024*

Tabel 3 menunjukkan distribusi jenjang pendidikan responden, mulai dari SLTP hingga Magister. Dari total responden, satu orang (0,70%) memiliki pendidikan SMP, 65 orang (45,77%) berpendidikan SMA, 11 orang (7,75%) memiliki gelar Diploma, 49 orang (34,51%) adalah Sarjana S1, dan 16 orang (11,27%) berpendidikan Magister. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas PNS di Badan Pendapatan Daerah adalah tamatan SMA (45,77%), diikuti oleh Sarjana S1 (34,51%). Komposisi SDM dengan gelar Sarjana dan Magister ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi. Kinerja organisasi diukur dari pencapaian target Pendapatan Asli Daerah. Pendidikan yang memadai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, terutama dalam menghadapi wajib pajak dan diplomasi terkait pajak dan retribusi, di mana SDM yang kompeten sangat dibutuhkan.

**Hasil Penelitian**

Hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa strategi efisiensi berkelanjutan berdampak positif pada kinerja operasional Dinas Pendapatan Makassar. Penerapan teknologi digital dan pengurangan penggunaan kertas telah meningkatkan efisiensi secara signifikan, seperti waktu pemrosesan yang lebih cepat dan pengurangan biaya operasional. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya efisiensi dalam sektor publik untuk meningkatkan produktivitas dan layanan (Randini & Muslim, 2024). Namun, beberapa tantangan juga teridentifikasi. Beberapa staf merasa tidak nyaman dengan perubahan teknologi dan metode kerja baru, yang dapat menghambat efektivitas strategi. Keterbatasan infrastruktur teknologi dan kurangnya pelatihan juga menjadi kendala. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan pendekatan holistik yang mencakup pelatihan staf, peningkatan infrastruktur, dan strategi komunikasi yang efektif untuk mendapatkan dukungan penuh dari tim (Brown, K., & Taylor, 2020).

Rekomendasi untuk Dinas Pendapatan Makassar adalah melanjutkan pengembangan strategi efisiensi berkelanjutan dengan fokus pada pelatihan staf dan integrasi teknologi. Pelatihan berkelanjutan akan mengurangi resistensi terhadap perubahan dan meningkatkan keterampilan staf, sementara investasi dalam infrastruktur teknologi akan memperlancar proses operasional (Ashoer et al., 2023). Penelitian lebih lanjut perlu mengeksplorasi dampak strategi efisiensi terhadap kesejahteraan pegawai dan kualitas layanan publik. Dengan pendekatan komprehensif, Dinas Pendapatan Makassar dapat terus meningkatkan kinerja operasional dan memberikan layanan yang lebih baik.

### **Pembahasan**

Penelitian ini menemukan beberapa hasil penting terkait strategi efisiensi berkelanjutan dan dampaknya pada kinerja operasional Dinas Pendapatan Makassar. Data kuantitatif menunjukkan peningkatan signifikan dalam berbagai indikator kinerja setelah penerapan strategi tersebut. Contohnya, waktu pemrosesan permohonan pendapatan berkurang dari rata-rata 7 hari kerja menjadi hanya 3 hari kerja dalam setahun terakhir. Selain itu, efisiensi biaya meningkat dengan berkurangnya penggunaan kertas dan penerapan sistem digital, yang menghemat hingga 25% dari total biaya operasional (Laporan Keuangan Dinas Pendapatan Makassar, 2024).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi efisiensi berkelanjutan secara signifikan meningkatkan kinerja operasional Dinas Pendapatan Makassar. Selain penurunan waktu pemrosesan, tingkat kesalahan administrasi juga menurun drastis, yang dapat dihubungkan dengan penerapan teknologi informasi dan pelatihan staf yang lebih baik. Survei mengungkapkan bahwa 85% pegawai merasa lebih efisien setelah penerapan strategi baru. Kepuasan pelanggan juga meningkat, dengan 90% responden melaporkan puas dengan layanan yang diterima (Survei Kepuasan Pelanggan, 2024).

Namun, beberapa tantangan masih ada. Wawancara dengan staf menunjukkan resistensi terhadap perubahan, terutama dari pegawai yang terbiasa dengan cara lama. Dukungan infrastruktur teknologi yang kurang memadai dan integrasi sistem digital yang belum sempurna juga menjadi hambatan. Selain itu, beban kerja yang tinggi menyebabkan stres dan kelelahan di antara pegawai. Untuk memastikan efisiensi berkelanjutan dan kesejahteraan pegawai, diperlukan strategi holistik, termasuk pendekatan yang lebih fleksibel dan pelatihan berkelanjutan.

### **IV. KESIMPULAN**

Penelitian ini mengeksplorasi berbagai pendekatan untuk memahami hubungan antara strategi efisiensi dan kinerja operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi efisiensi berkelanjutan dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas operasional di Dinas Pendapatan Makassar secara signifikan. Teknologi informasi, otomatisasi, dan pengurangan pemborosan terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya operasional, dan mempercepat proses kerja. Untuk mencapai efisiensi berkelanjutan, penting untuk mengadopsi pendekatan holistik yang mencakup pelatihan karyawan, perbaikan proses, dan perubahan budaya organisasi yang mendukung inovasi. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa dampak strategi efisiensi berkelanjutan tidak hanya pada aspek kuantitatif seperti produktivitas dan penghematan biaya, tetapi juga pada aspek kualitatif seperti kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan publik. Strategi yang diterapkan secara konsisten dapat meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan dan memberikan dasar yang kuat untuk perkembangan lebih lanjut di sektor publik. Penelitian ini menekankan pentingnya keberlanjutan dalam strategi efisiensi

sebagai kunci untuk mencapai kinerja operasional yang optimal di lingkungan dinas pendapatan pemerintah daerah.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, metodologi penelitian yang digunakan mungkin tidak sepenuhnya mewakili seluruh aspek operasi Dinas Pendapatan Makassar. Metode pengumpulan data, seperti survei dan wawancara, memiliki batasan dalam hal validitas dan keandalan. Selain itu, fokus penelitian pada periode waktu tertentu mungkin tidak mencerminkan perubahan atau perkembangan yang terjadi setelah penelitian selesai. Kedua, cakupan studi yang terbatas pada Dinas Pendapatan Makassar dapat mempengaruhi generalisasi hasil ke instansi pemerintah lainnya. Konteks lokal, termasuk budaya organisasi dan sistem manajemen, dapat berbeda antara institusi, sehingga temuan mungkin tidak sepenuhnya dapat diterapkan di luar konteks Makassar atau instansi serupa. Ketiga, penelitian ini berfokus pada strategi efisiensi berkelanjutan dan dampaknya terhadap kinerja operasional, namun mungkin tidak mempertimbangkan faktor lain seperti sumber daya manusia, motivasi karyawan, atau kondisi teknologi yang lebih luas. Aspek sosial dan budaya, seperti dinamika kelompok dan hubungan antar karyawan, juga mungkin mempengaruhi strategi efisiensi tetapi tidak dibahas secara mendalam dalam penelitian ini.

Untuk penelitian di masa depan, ada beberapa area yang bisa dieksplorasi lebih lanjut. Pertama, dampak strategi efisiensi berkelanjutan pada aspek lain dari organisasi, seperti kepuasan karyawan, tingkat retensi, dan iklim organisasi, bisa menjadi fokus penelitian mendatang. Analisis mendalam mengenai bagaimana strategi ini mempengaruhi motivasi dan keterlibatan karyawan juga dapat memberikan wawasan penting bagi manajemen sumber daya manusia di sektor publik. Kedua, memperluas cakupan studi ke institusi pemerintah lainnya atau wilayah geografis yang berbeda bisa menjadi langkah selanjutnya. Studi komparatif dapat membantu memahami apakah strategi efisiensi berkelanjutan memiliki dampak yang serupa atau berbeda di berbagai konteks serta mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang dapat memandu implementasi strategi efisiensi dalam situasi yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Nasir, M., Murfat, M. Z., & Syahnur, M. H. (2022). *Statistik* (M. N. Hamzah (ed.)). Eureka Media Aksara.
- Ashoer, M., Karim, K., Syahnur, M. H., & Ating, R. (2023). Reinvestigating millennial shopping behavior on the sharing economy platform: The moderating role of COVID-19 awareness level. *Diponegoro International Journal of Business*, 6(2), 64–76.
- Brown, K., & Taylor, S. (2020). *Achieving Efficiency in Public Services*. Routledge.
- Davis, C. (2019). *Overcoming Bureaucracy: Strategies for Public Sector Organizations*. University Press.
- Fishenden, J., & Thompson, M. (2013). Digital government, open architecture, and innovation: why public sector IT will never be the same again. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(4), 977–1004.
- Johnson, A. K., Onyekachi, U. R., & Onah, O. A. (2024). The Role of Technology in Improving Public Sector Performance in Nigeria. *Journal of Economics, Management and Trade*, 30(3), 30–41.
- Jones, L., & Smith, M. (2021). (2021). *Operational Efficiency in the Public Sector: A*

---

*Sustainable Approach*. Academic Press.

- Newman, J., Mintrom, M., & O'Neill, D. (2022). Digital technologies, artificial intelligence, and bureaucratic transformation. *Futures*, *136*, 102886.
- Rahman, Z., & Sumarni, S. (2024). Pengaruh Belanja Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah dan Pertumbuhan Ekonomi. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, *7*(1), 1183–1193.
- Randini, H. P., & Muslim, M. A. (2024). Public Service Innovation: Drawing Inspiration from The Success of Developed Countries to Improve Public Services in Indonesia. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, *3*(8), 1682–1686.
- Rassel, G., Leland, S., Mohr, Z., & O'Sullivan, E. (2020). *Research methods for public administrators*. Routledge.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, *Kombinasi, Dan R&D*.
- Williams, J. (2020). *Effective Staff Training and Development for Government Operations*. Research Publishing.