

Efektivitas Program Aplikasi MyPertamina di SPBU Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan

¹Rina Nur Azizah, ²Rahmi Nurhalizah

Rina_nurazizah@unira.ac.id, rahminurhalizah6@gmail.com

Dosen Universitas Madura

Mahasiswa Universitas Terbuka Banjarmasin Kalimantan Selatan

Abstrak

Kalimantan Selatan, khususnya sebagai jalur logistik di Pulau Kalimantan, memiliki ketergantungan yang sangat tinggi terhadap BBM bersubsidi, terutama Solar untuk angkutan barang. Antrian panjang di SPBU menjadi pemandangan sehari-hari yang memicu kemacetan dan penurunan produktivitas ekonomi di wilayah ini. Penelitian ini berfokus pada analisis mendalam terkait efektivitas program MyPertamina pada SPBU di wilayah Kecamatan Banjarmasin, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Observasi di lapangan menunjukkan terdapat keluhan dari Sebagian Masyarakat mengenai kompleksitas proses pendaftaran dan verifikasi melalui aplikasi MyPertamina, khususnya bagi pengguna yang memiliki keterbatasan akses digital. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam Metode analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis data Creswell, 2013. Keabsahan data dalam penelitian ini, menggunakan triangulasi dengan sumber. Program penyaluran BBM bersubsidi melalui aplikasi MyPertamina di SPBU Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan telah diterapkan, namun efektivitasnya masih beragam. Pengguna kendaraan pribadi masih mengalami hambatan seperti kendala jaringan dan kesulitan mengoperasikan aplikasi, sehingga mempengaruhi kelancaran proses pengisian. Sementara itu, transportasi umum yang tidak diwajibkan menggunakan aplikasi cenderung mengalami proses pengisian yang lebih cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pandangan masyarakat terhadap kebijakan tersebut dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, kemampuan pengguna, serta dukungan petugas SPBU di lapangan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan di lapangan telah sesuai dengan dasar hukum, namun efektivitasnya masih memerlukan peningkatan melalui peningkatan kualitas jaringan, pendampingan kepada masyarakat, serta penyempurnaan prosedur verifikasi digital.

Kata Kunci : SPBU, MyPertamina, BBM

Pendahuluan

Energi merupakan kebutuhan fundamental bagi mobilitas masyarakat dan penggerak roda ekonomi nasional. Pemerintah melalui PT Pertamina (Persero) mengalokasikan subsidi energi berupa Bahan Bakar Minyak (BBM) jenis pertalite dan Solar untuk menjaga daya beli masyarakat. Namun tantangan utama yang selalu muncul adalah ketidaktepatan sasaran distribusi subsidi dimana kelompok masyarakat mampu seringkali masih mengkonsumsi BBM bersubsidi yang seharusnya diperuntukkan bagi kalangan menengah kebawah dan UMKM (Pradana & Rahadi, 2022). Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 191 Tahun 2014 mengatur tentang Penyediaan, Pendistribusian, dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak (BBM), yang mengklasifikasikan BBM menjadi BBM Tertentu (Minyak Tanah & Solar bersubsidi), BBM Khusus Penugasan (Bensin RON 88 di luar Jawa-Bali), dan BBM Umum, serta menetapkan mekanisme penyediaan, pendistribusian, dan penetapan harganya, termasuk subsidi untuk jenis tertentu. Perpres ini telah beberapa kali diubah, termasuk oleh Perpres No. 43 Tahun 2018 dan No. 69 Tahun 2021, untuk penyesuaian lebih lanjut terkait BBM (*Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2014 Tentang Penyediaan, Pendistribusian, Dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak*, n.d.). Untuk mengatasi kebocoran subsidi, pemerintah meluncurkan transformasi digital melalui aplikasi MyPertamina. Sistem ini dirancang untuk mencatat transaksi secara *real-time* dan memastikan bahwa hanya kendaraan yang terdaftar dan memenuhi kriteria yang dapat membeli BBM bersubsidi. Transformasi ini mengubah perilaku masyarakat dari transaksi tunai/konvensional menuju ekosistem digital (*cashless dan database-driven*) (Suraya et al., 2025). Meskipun secara konsep digitalisasi ini sangat ideal, implementasinya di lapangan menghadapi berbagai kendala. Masalah teknis seperti kegagalan sistem (*server down*), ketidaksiapan infrastruktur di SPBU, hingga rendahnya literasi digital masyarakat menjadi hambatan samama. Selain itu, ada kebijakan “pendaftaran kendaraan” melalui website seringkali dianggap rumit oleh pengguna yang tidak terbiasa dengan prosedur birokrasi digital. Digitalisasi ini merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mengakselerasi *E-Government* dan transaksi non tunai di sektor public, (Sari & et al., 2023).



Gambar 1 Kartu MyPertamina

Sumber : Dokumentasi SPBU Kecamatan Banjarmasin Utara 2025

Kalimantan Selatan, khususnya sebagai jalur logistik di Pulau Kalimantan, memiliki ketergantungan yang sangat tinggi terhadap BBM bersubsidi, terutama Solar untuk angkutan barang. Antrian panjang di SPBU menjadi pemandangan sehari-hari yang memicu kemacetan dan penurunan produktivitas ekonomi di wilayah ini. Kota Banjarmasin, sebagai pusat perdagangan dan jasa di Kalimantan Selatan dengan kepadatan kendaraan yang tinggi, menghadapi tantangan dalam penerapan MyPertamina antara lain terdapat kesenjangan pemahaman antara kebijakan pusat dengan kondisi riil sopir angkutan kota dan logistik di Banjarmasin yang merasa penggunaan aplikasi memperlambat proses pengisian. Selain itu sering terjadi ketidaksinkronan data antara penolakan transaksi di SPBU setempat meskipun pemilik merasa sudah mendaftar. Efektivitas program juga mengalami kendala dalam hal pelaksanaannya belum diketahui sejauh mana MyPertamina benar-benar mampu menekankan angka pelangsiran (Pembelian berulang untuk dijual kembali) yang masih marak terjadi di beberapa SPBU di Banjarmasin. Penelitian ini berfokus pada analisis mendalam terkait efektivitas program MyPertamina pada SPBU di wilayah Kecamatan Banjarmasin, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Observasi di lapangan menunjukkan terdapat keluhan dari Sebagian Masyarakat mengenai kompleksitas proses pendaftaran dan verifikasi melalui aplikasi MyPertamina, khususnya bagi pengguna yang memiliki keterbatasan akses digital. Disamping itu, sistem pengawasan terhadap pembelian BBM bersubsidi dinilai belum berfungsi optimal, sehingga masih ditemukan adanya penyimpangan dimana pengguna yang tidak berhak tetap memperoleh alokasi subsidi. Kondisi ini menegaskan bahwa efektivitas program MyPertamina belum tercapai secara maksimal. Faktor-faktor penyebab utama meliputi rendahnya intensitas sosialisasi program, kurangnya koordinasi yang sinergi antara pihak SPBU

dan PT Pertamina, serta kelemahan dalam pengawasan distribusi di lapangan. Berdasarkan peristiwa di atas penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana efektivitas Program Aplikasi My Pertamina di SPBU Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Tinjauan pustaka

Konsep Efektivitas Program

Efektivitas adalah suatu ukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, efektivitas dikatakan efektif jika tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. efektivitas sangat berhubungan dengan tujuan karena semakin dekat organisasi dengan tujuannya, maka organisasi itu semakin efektif (Hertati Diana, 2019). Menurut (Arianto & Kurniawan, 2021) Efektifitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya (Faradiba, 2024). (Siagian, 2020) mendefinisikan bahwa Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut (Faradiba, 2024)

Dari pendapat diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu hal yang direncanakan sebelumnya dengan adanya proses kegiatan dalam sebuah organisasi untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Suatu kegiatan dalam organisasi tersebut akan berhasil jika diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau tepat waktu. Landasan regulasi kebijakan penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) bersubsidi ditetapkan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2014 mengenai Penyediaan, Pendistribusian, dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak. Regulasi ini kemudian diperkuat dan disempurnakan melalui implementasi program digitalisasi MyPertamina. Tujuan esensial dari kebijakan ini adalah untuk menjamin bahwa subsidi BBM terdistribusi secara akurat kepada kelompok masyarakat yang memang berhak menerimanya, meliputi sektor-sektor strategis seperti nelayan, pengemudi ojek, dan masyarakat dengan pendapatan rendah. Selain itu, digitalisasi bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akurasi dalam proses distribusi.

Kerangka pengukuran efektivitas kebijakan dalam penelitian ini mengacu pada dimensi yang dikemukakan oleh (Sutrisno, 2020) yang meliputi:

1. Tingkat Pemahaman terhadap program;
2. Ketepatan Alokasi (Sasaran);
3. Ketepatan Waktu Pelaksanaan;
4. Pencapaian Tujuan Strategis; dan
5. Perubahan Nyata yang dihasilkan.

Analisis efektivitas akan dilakukan dengan mengevaluasi implementasi kebijakan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan didasarkan pada kelima indikator tersebut.

Peran Aplikasi MyPertamina

Aplikasi Merchant MyPertamina merupakan salah satu inovasi digital yang diperkenalkan oleh PT Pertamina (Persero) untuk mendukung distribusi dan penjualan BBM bersubsidi lebih terintegrasi dan transparan. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pendistribusian BBM bersubsidi ke masyarakat yang berhak, sesuai dengan peraturan pemerintah mengenai subsidi energi (Oktaviani & Hertati, 2023).

Dalam konteks distribusi BBM bersubsidi, aplikasi ini membantu para pengkalan atau merchant untuk mendata penjualan BBM secara lebih akurat, melakukan pelaporan stok, serta memastikan bahwa BBM subsidi ini tepat sasaran kepada masyarakat berpenghasilan rendah. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan berbagai fitur yang memudahkan pengecekan harga, melakukan transaksi non-tunai, hingga melacak pengiriman barang. Setelah tahun 2023, MyPertamina terus melakukan inovasi agar aplikasi merchant semakin responsif terhadap kebutuhan pasar, khususnya dalam hal monitoring distribusi BBM bersubsidi. Dengan teknologi berbasis internet, aplikasi ini juga memungkinkan pemerintah untuk lebih mudah memantau distribusi subsidi agar lebih tepat sasaran serta menghindari penyalahgunaan (Yosi Andri, 2023). Meskipun aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan, tantangan masih ada, terutama dalam edukasi penggunaan di kalangan pengecer kecil yang mungkin tidak terlalu akrab dengan teknologi digital. Oleh karena itu, Pertamina berkomitmen untuk memberikan pelatihan serta dukungan teknis yang memadai agar semua merchant dapat memanfaatkan aplikasi ini secara optimal.

Aplikasi MyPertamina BBM bersubsidi merupakan bagian dari upaya PT Pertamina untuk terus mendigitalisasi sistem distribusi energi di Indonesia, dan aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi berbagai masalah terkait dengan distribusi BBM bersubsidi di masa mendatang.

Salah satu upaya untuk meningkatkan efektivitas distribusi subsidi BBM adalah melalui pengawasan distribusi. Dampak aplikasi terhadap peningkatan transparansi dan efektivitas distribusi subsidi BBM (Akdyaputra & Sudarman, 2025). Kegunaan aplikasi digital seperti. Aplikasi ini dirancang untuk memastikan distribusi BBM bersubsidi lebih tepat sasaran, khususnya di Kalimantan Selatan, melalui pengawasan yang lebih ketat terhadap rantai pasokan.

Metodologi penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan (Bogdan & Biklen Kopp Sari, 1982) menyatakan bahwa penelitian kualitatif ialah tahapan riset yang nantinya mendapatkan data dalam bentuk deskriptif berupa kata-kata ataupun kalimat yang disampaikan dalam bentuk lisan ataupun tulisan dari apa yang diteliti dan perilaku yang dapat diamati, dengan pendekatan yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik. Dalam Penelitian ini penentuan informan menggunakan Teknik Purposive Sampling. Menurut (Sugiyono, 2016) Adapun yang dimaksud dengan purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya, orang atau subjek tersebut dianggap paling tau tentang apa yang diharapkan oleh peneliti sehingga dapat memudahkan peneliti mendapat informasi atau tentang situasi yang diteliti.

Metode analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis data Creswell, 2013. Analisis data dalam penelitian kualitatif berupa teks dan gambar begitu rumit dan banyak, tidak semua informasi dapat digunakan dalam penelitian kualitatif. Dengan demikian, dalam analisis data, peneliti perlu “memisahkan” data (Guest et al., 2012), suatu proses yang memfokuskan pada sebagian data dan mengabaikan bagian-bagian lainnya. Dampak proses ini adalah menggabungkan data menjadi sejumlah kecil tema, yaitu lima sampai tujuh tema. (Creswell, 2015). Keabsahan data dalam penelitian ini, menggunakan triangulasi dengan sumber. Menurut Patton dalam (Moleong, 2016)) Triangulasi berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda dalam penelitian kualitatif, yang dicapai.



Gambar 2 Peta Lokasi SPBU Sultan Adam Kecamatan Banjarmasin Utara Sumber : Dokumentasi Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan

Hasil dan pembahasan

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di SPBU Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan peneliti menemukan bahwa mekanisme distribusi bahan bakar minyak bersubsidi melalui aplikasi MyPertamina telah diterapkan, namun penerapannya menunjukkan variasi yang berbeda untuk masing-masing kategori pengguna. Pengamatan menunjukkan bahwa kendaraan pribadi yang ingin mendapatkan BBM bersubsidi diharuskan menampilkan kode QR MyPertamina sebagai verifikasi sebelum pengisian dilakukan. Proses ini biasanya berjalan mulus, namun pada saat-saat tertentu terjadi antrean yang lebih lama karena beberapa hambatan teknis, seperti koneksi internet yang tidak stabil sehingga kode QR sulit dibaca oleh alat petugas.

Selain itu, peneliti melihat bahwa kendaraan transportasi umum, terutama Bus Trans Bakula, tidak diwajibkan memindai kode QR MyPertamina. Para pengemudi diarahkan langsung oleh petugas ke jalur pengisian khusus Bio Solar bersubsidi. Cara ini membuat proses pengisian bahan bakar minyak bagi transportasi umum berjalan lebih cepat dan efisien, tanpa kendala teknis terkait aplikasi. Ini terlihat dari waktu menunggu yang relatif singkat, serta tidak adanya antrean yang mengganggu kegiatan bus. Pengamatan juga menunjukkan bahwa sebagian warga pengguna bahan bakar minyak bersubsidi masih tampak bingung tentang cara menggunakan aplikasi MyPertamina. Beberapa pengendara meminta bantuan kepada staf SPBU untuk menampilkan kode QR atau memverifikasi akun. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun

sistem telah beroperasi, masih dibutuhkan peningkatan pendidikan dan sosialisasi kepada pengguna agar proses pengisian di lapangan dapat berjalan lebih efektif. Dari hasil pengamatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan MyPertamina telah membawa perubahan besar dalam distribusi bahan bakar minyak bersubsidi. Namun, keefektifannya masih dipengaruhi oleh kualitas jaringan, kemampuan pengguna dalam menjalankan aplikasi, serta kesiapan petugas SPBU dalam memberikan bantuan. Sementara itu, transportasi umum seperti Bus Trans Bakula justru merasakan kemudahan karena tidak diwajibkan menggunakan aplikasi, sehingga proses pengisian bahan bakar minyak dapat berjalan lebih cepat dan tidak mengganggu jadwal perjalanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat pengguna BBM bersubsidi menilai penerapan aplikasi MyPertamina memberikan dampak positif terhadap pengaturan dan penyaluran BBM bersubsidi. Kebijakan ini dianggap membantu pemerintah dalam mengawasi distribusi agar tidak disalahgunakan oleh pengguna kendaraan mewah, sekaligus menjadikan proses pendataan lebih tertib dan transparan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya di lapangan. Sebagian masyarakat, khususnya yang berusia lanjut atau tidak memiliki telepon pintar, mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi MyPertamina. Selain itu, gangguan jaringan dan kesalahan sistem terkadang menyebabkan antrean panjang di SPBU dan menghambat kelancaran pelayanan.

Meskipun terdapat sejumlah hambatan, mayoritas informan tetap menilai bahwa kebijakan ini memberikan manfaat nyata dalam menciptakan sistem distribusi BBM bersubsidi yang lebih adil dan terkontrol. Mereka berharap agar pemerintah terus meningkatkan sosialisasi, melakukan pembaruan data pengguna, serta memperbaiki sistem aplikasi, sehingga tujuan kebijakan dapat tercapai secara maksimal. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2014, penyaluran BBM bersubsidi harus dilakukan secara tepat sasaran, dengan pengawasan yang memastikan bahwa subsidi hanya diberikan kepada pengguna yang berhak. Implementasi kebijakan MyPertamina merupakan tindak lanjut dari regulasi tersebut, di mana verifikasi digital melalui QR code diterapkan untuk kendaraan pribadi sebagai bentuk pengendalian agar distribusi tidak disalahgunakan. Data lapangan menunjukkan bahwa kebijakan ini telah berjalan di SPBU Kecamatan Banjarmasin Utara, di mana pengguna kendaraan pribadi

wajib menunjukkan QR code sebelum pengisian BBM subsidi.

Namun, hasil wawancara mengungkapkan adanya kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil, kesulitan mengakses aplikasi, serta proses verifikasi yang memakan waktu. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi kesiapan infrastruktur teknologi. Sementara itu, berdasarkan ketentuan teknis penyaluran Bio Solar, transportasi umum seperti Bus Trans Bakula tidak diwajibkan melakukan scan QR code, sehingga proses pengisian dapat dilakukan langsung di SPBU. Observasi di lapangan memperlihatkan bahwa mekanisme ini mempermudah operasional angkutan umum dan mempercepat waktu layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan di lapangan telah sesuai dengan dasar hukum, namun efektivitasnya masih memerlukan peningkatan melalui peningkatan kualitas jaringan, pendampingan kepada masyarakat, serta penyempurnaan prosedur verifikasi digital.



Gambar 3 Wawancara dengan Petugas SPBU

Sumber : Dokumentasi Wawancara dengan Petugas SPBU Kecamatan Banjarmasin Utara

Kesimpulan

Program penyaluran BBM bersubsidi melalui aplikasi MyPertamina di SPBU Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan telah diterapkan, namun efektivitasnya masih beragam. Pengguna kendaraan pribadi masih mengalami hambatan seperti kendala jaringan dan kesulitan mengoperasikan aplikasi, sehingga mempengaruhi kelancaran proses pengisian. Sementara itu, transportasi umum yang tidak diwajibkan menggunakan aplikasi cenderung mengalami proses pengisian yang lebih cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pandangan masyarakat terhadap kebijakan tersebut dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, kemampuan pengguna, serta dukungan petugas SPBU di lapangan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2014, penyaluran BBM bersubsidi harus dilakukan secara tepat sasaran, dengan pengawasan yang memastikan bahwa subsidi hanya diberikan kepada pengguna yang berhak. Data

lapangan menunjukkan bahwa kebijakan ini telah berjalan di SPBU Kecamatan Banjarmasin Utara, di mana pengguna kendaraan pribadi wajib menunjukkan QR code sebelum pengisian BBM subsidi. Namun, hasil wawancara mengungkapkan adanya kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil, kesulitan mengakses aplikasi, serta proses verifikasi yang memakan waktu. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi kesiapan infrastruktur teknologi. Sementara itu, berdasarkan ketentuan teknis penyaluran Bio Solar, transportasi umum seperti Bus Trans Bakula tidak diwajibkan melakukan scan QR code, sehingga proses pengisian dapat dilakukan langsung di SPBU. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan di lapangan telah sesuai dengan dasar hukum, namun efektivitasnya masih memerlukan peningkatan melalui peningkatan kualitas jaringan, pendampingan kepada masyarakat, serta penyempurnaan prosedur verifikasi digital.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih setinggi-tingginya kepada Universitas Terbuka dimana tempat saya menuntut ilmu dan tempat mengembangkan aspirasi saya, Ibu Dr. Rina Nur Azizah, S.AP., M.AP selaku dosen pengampu atas bimbingan dan arahnya, serta kepada seluruh pihak di lapangan (SPBU Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan) yang telah bersedia memberikan informasi. Penulis menyadari laporan ini masih memiliki kekurangan dan sangat mengharapkan kritik serta saran kepada pembaca yang membangun demi kesempurnaan artikel ini.

Referensi

- Akdyaputra, R., & Sudarman, D. (2025). *Efektivitas Merchant Apps My Pertamina dalam Pengawasan Pendistribusian LPG 3 Kg Agar Subsidi Tepat Sasaran di Jakarta Selatan (Studi Kasus Rantai Pasok)*. 6(2). <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i2>
- Arianto, & Kurniawan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran*, 4(2), 254–268.
- Bogdan, R. C., & Biklen Kopp Sari. (1982). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Allyn and Bacon, Inc.
- Creswell, J. W. (2015). Educational Research - Planning, COnducting, And Evaluating Quantitative and Qualitative Research - Fifth Edition. In *AORN Journal* (Vol. 62, Issue 1).
- Faradiba, S. (2024). Efektivitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Bidang Pusat Statistik Kota Malang. *Jurnal Inovasi Pelayanan*, 2(1).

- Guest, Mc Queen, & Namey. (2012). *Perspectives on the study of work life balance*. (6th ed., Vol. 41).
- Hertati Diana. (2019). *Buku Monograf Efektivitas*. (Cetakan Pertama). CV. Mitra Sumber Rezeki.
- Moleong, Lexy. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Oktaviani, T. N. D., & Hertati, D. (2023). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI MYPERTAMINA DI SPBU 54.651.05 TLOGOMAS KOTA MALANG. *Jurnal Darma Agung*, 31(3), 218. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v31i3.3433>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2014 Tentang Penyediaan, Pendistribusian, dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak*. (n.d.). Lembaran Negara RI Tahun 2014.
- Pradana, & Rahadi. (2022). Digitalisasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Implementasi MyPertamina. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Sari, & et al. (2023). Analisis Penerima Pengguna Aplikasi MyPertamina Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Sistem Informasi*.
- Siagian, S. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara .
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*.
- Suraya, Putri, & Kamaly. (2025). Efektivitas Pengguna Aplikasi MyPertamina Dalam Penyaluran BBM Bersubsidi Pada Masyarakat Aceh. *Journal of Governance and Public Administration*.
- Sutrisno. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group.
- Yosi Andri, G. (2023). APLIKASI MYPERTAMINA SEBAGAI SISTEM ELEKTRONIK DITINJAU DARI KETENTUAN UU ITE (Vol. 14, Issue 1). <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/Responsif>