

## STUDI LITERATUR TENTANG INTEGRASI DIGITAL DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK BERKELANJUTAN

Irfan. B <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Indonesia Timur  
email: irfanbasyo20@gmail.com  
Makassar, Indonesia

### ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi integrasi digital dalam optimalisasi pelayanan publik berkelanjutan pada era revolusi industri 4.0. Digitalisasi pelayanan publik menjadi krusial dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, efektif, dan efisien. Melalui telaah literatur, penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pemerintah. Penelitian literature review ini mengkaji bagaimana digitalisasi dapat meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik, serta bagaimana mengatasi tantangan dalam implementasinya. Hasil penelitian menegaskan bahwa integrasi digital dapat meningkatkan optimalisasi pelayanan publik yang berkelanjutan dengan fokus pada kepuasan pelanggan. Inovasi, partisipasi masyarakat, penguatan kapasitas, dan kolaborasi menjadi elemen penting dalam penyediaan pelayanan publik yang efektif dan responsif. Tantangan seperti literasi digital masyarakat, perlindungan data pribadi, dan keamanan cyber perlu diatasi. Selain itu, penelitian ini membahas konsep digital governance, E-government, dan pelayanan publik berkelanjutan, serta faktor-faktor kunci seperti inovasi, partisipasi masyarakat, penguatan kapasitas, dan kolaborasi.

**Kata kunci** : Digitalisasi, Pelayanan Publik, Efektif dan Responsif.

### ABSTRACT

*This study explores digital integration in optimizing sustainable public services in the era of the 4.0 industrial revolution. The digitalization of public services is crucial in enhancing efficiency and effectiveness to meet the demands of fast, effective, and efficient services. Through literature review, this research indicates that the digitalization of public services has significant potential to improve efficiency, accessibility, and government responsiveness. This literature review study examines how digitalization can enhance the quality and accessibility of public services, as well as address challenges in its implementation. The results emphasize that digital integration can enhance the optimization of sustainable public services with a focus on customer satisfaction. Innovation, community participation, capacity building, and collaboration are vital elements in providing effective and responsive public services. Challenges such as digital literacy, personal data protection, and cybersecurity need to be addressed. Additionally, this research discusses concepts such as digital governance, E-government, and sustainable public services, along with key factors like innovation, community participation, capacity building, and collaboration*

**Keywords** : Digitalization, Public Services, effective and responsive.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik berbasis digital di zaman revolusi industri 4.0 sangat penting. Konsep pelayanan publik digital ini fokus pada efektivitas dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Yunaningsih et al., 2021). Pada era ini, masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Birokrasi harus mempunyai jiwa melayani, menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis, hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Maulana Achmadi, 2021).

Pelayanan publik pada zaman digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Penggunaan teknologi digital, seperti platform online dan aplikasi berbasis teknologi informasi, telah membuka peluang baru dalam penyelenggaraan layanan publik yang lebih efektif dan transparan. Namun, untuk memaksimalkan pelayanan publik di era digital, perlu dilakukan upaya serius untuk meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat, serta memastikan perlindungan data pribadi dan keamanan cyber yang memadai. Dengan demikian, pemerintah dan masyarakat dapat bersama-sama merasakan manfaat maksimal dari kemajuan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik untuk kesejahteraan bersama (Alim & Ibrahim, 2024). Pelayanan publik digital diharapkan dapat menyediakan kemudahan bagi siapa pun yang memerlukan akses. Pelayanan publik digital ditandai dengan penggunaan media selain kertas, yang dikenal sebagai tanpa kertas, teknologi memiliki peran penting dalam memastikan bahwa pelayanan publik digital dapat berjalan dengan baik. Saat ini, hampir semua orang dapat menggunakan atau mengoperasikan perangkat elektronik, sehingga kemudahan ini dapat dinikmati oleh siapa saja yang dapat mengakses informasi dengan mudah melalui perangkat yang mereka miliki. Tantangan yang muncul dalam implementasi pelayanan publik digital harus diatasi dengan memiliki kompetensi manajerial dan pelayanan yang baik (Yunaningsih et al., 2021). Perkembangan digitalisasi yang beragam menimbulkan tantangan yang semakin kompleks bagi otoritas. Otoritas harus memiliki kemampuan untuk menjaga keseimbangan antara mendorong inovasi dan mengurangi risiko. Tujuannya adalah agar proses digitalisasi tetap terkendali dan tidak berdampak negative (Komunikasi, 2020)

Dibalik perkembangan Teknologi, Implementasi e-Government menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan, termasuk aksesibilitas, literasi digital, perubahan budaya dan

organisasional, dukungan pejabat, serta alokasi anggaran (Nurlaila et al., 2024) . Diperlukan pendekatan inklusif dan terjangkau dalam pengembangan layanan e-Government agar dapat dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat, termasuk di daerah terpencil dan kelompok rentan. Literasi digital menjadi faktor kunci dalam menghadapi perubahan digital, dan program literasi digital yang terstruktur dapat membantu masyarakat dan pegawai pemerintah memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan. Perubahan budaya dan organisasional juga sangat penting dalam mengadopsi e-Government, yang membutuhkan restrukturisasi organisasi, peningkatan kapasitas, dan pembelajaran berkelanjutan. Dukungan dari pejabat dan kesadaran masyarakat juga sangat penting untuk kesuksesan implementasi e-Government. Dengan komitmen dari pejabat dan kesadaran masyarakat akan manfaat e-Government, pemerintah daerah dapat mempercepat adopsi teknologi dan memastikan partisipasi luas dari seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, alokasi anggaran yang memadai sangat krusial dalam mendukung perkembangan e-Government, yang memungkinkan pembangunan infrastruktur teknologi yang kuat dan meningkatkan aksesibilitas layanan (Nurlaila et al., 2024).

Secara umum, penerapan digitalisasi dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Digitalisasi membantu menyederhanakan proses administrasi dengan mengurangi birokrasi, mempercepat pemrosesan data, dan mengurangi kesalahan manusia. Ini menghasilkan pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan administrasi dan meningkatkan produktivitas. Selain itu, digitalisasi memungkinkan akses yang lebih mudah bagi masyarakat karena layanan dapat diakses secara daring dari mana saja dan kapan saja. Hal ini meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Terlebih lagi, digitalisasi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena data dan informasi dapat diakses dengan lebih mudah oleh pihak terkait dan masyarakat umum. Dengan demikian, penerapan digitalisasi dapat secara signifikan meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik, memberikan manfaat bagi pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan (Yulanda & Fachri Adnan, 2023). Dari berbagai sumber diatas, penulis melihat bahwa integrasi digital dalam pelayanan publik memiliki banyak manfaat yang sangat penting. Pertama, dengan integrasi digital, proses administrasi dapat menjadi lebih efisien dan cepat. Kedua, integrasi digital meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat. Selain itu, integrasi digital juga membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan demikian, integrasi digital dalam inovasi pelayanan publik sangat penting karena tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, tetapi juga memastikan akses yang lebih luas bagi masyarakat,

serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan publik. Olehnya penulis akan melakukan tinjauan literatus dengan pertanyaan substansial, bagaimana integrasi digital dapat meningkatkan optimalisasi pelayanan publik berkelanjutan ?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif yang bertujuan untuk menggali data dan informasi tentang topik atau isu-isu baru. Tujuannya adalah untuk merumuskan pertanyaan-pertanyaan yang lebih akurat yang akan dijawab dalam penelitian lanjutan atau penelitian kemudian. Peneliti biasanya menggunakan penelitian eksplorasi untuk mendapatkan pengetahuan yang cukup dalam penyusunan desain dan pelaksanaan kajian lanjutan yang lebih sistematis. Literature review sangat penting untuk membantu peneliti fokus pada topik yang telah dipilih. Ini membantu peneliti memahami apa yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya dan memberikan arah bagi penelitian yang akan dilakukan (Creswell, 2007). Proses analisis dan sintesis literatur merupakan inti dari metode literatur review. Dengan membaca dan memahami isi literatur yang telah dikumpulkan, kemudian menyusunnya menjadi kesatuan yang koheren. Identifikasi tren penelitian, celah pengetahuan, dan kontribusi dari setiap sumber literatur

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Digitalisasi pelayanan publik saat ini telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang menekankan bahwa aspek pelayanan publik harus memiliki sistem yang memberikan kemudahan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan warga atau penerima layanan dengan memanfaatkan teknologi dan data digital untuk mempermudah proses pelayanan.

### **A. Konsep Digitalisasi Pelayanan Publik**

Digital governance dalam konteks sektor publik menurut Dunleavy dalam (Panggabean & Meilani, 2023) dapat dijelaskan sebagai tata kelola pemerintahan yang didasarkan pada teknologi elektronik atau internet. Sektor publik melakukan inovasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat tanpa perlu pertemuan langsung. Implementasi digital governance di beberapa negara melibatkan dua sektor, yaitu sektor publik sebagai penyelenggara pemerintahan dan sektor non-pemerintahan, seperti swasta, sebagai pengguna operasional. Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government telah membawa perubahan baru dalam pemerintahan dengan pemanfaatan

teknologi, komunikasi, dan informasi untuk mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan saat ini seperti efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas. E-Government sebagai contoh penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkup pemerintahan perlu disiapkan dengan baik untuk menghadapi tantangan dan peluang dengan melakukan pengadaan perangkat sistem jaringan teknologi informasi sehingga dapat dioptimalkan dan dimanfaatkan secara maksimal untuk kesejahteraan masyarakat secara luas (Islami & Islam, 2022).

Pengaruh digitalisasi terhadap tata kelola pemerintahan dalam model tata kelola digital era governance dapat dieksplorasi dari tiga sudut pandang (Panggabean & Meilani, 2023): Pertama, Reintegrasi adalah bagian penting yang mencerminkan kesempatan utama untuk mengoptimalkan perubahan teknologi dalam era digital dengan menyederhanakan struktur kelembagaan pemerintahan, meningkatkan transparansi, dan memberikan arah yang jelas bagi pejabat pemerintah serta warga atau perusahaan yang terlibat. Kedua, Holisme Berbasis Kebutuhan melebihi reformasi internal yang terfokus pada integrasi, mencari tambahan untuk menyederhanakan dan mengubah hubungan yang lebih luas antara lembaga dan klien. Salah satu dasar perubahan ini adalah pengembangan informasi interaktif yang canggih untuk warga atau perusahaan. Pilar lainnya melibatkan penciptaan blok administratif yang lebih besar dan komprehensif yang terfokus pada kebutuhan klien, termasuk rekayasa ulang proses end-to-end, eliminasi langkah-langkah yang tidak perlu, biaya kepatuhan, pemeriksaan, dan formulir, serta implementasi proses administratif "ask once" dan berbagai bentuk layanan satu atap, beberapa di antaranya berbasis elektronik. Pemerintahan holistik juga menekankan pengembangan aparatur negara yang lebih responsif dan fleksibel secara real-time terhadap perubahan lingkungan sosial atau ancaman eksternal. Terakhir, Digitization change bertujuan untuk meningkatkan produktivitas menggunakan teknologi informasi secara radikal, terutama dengan melakukan transisi ke operasi digital sepenuhnya. Salah satu pendekatan adalah disintermediasi radikal yang dapat dibandingkan dengan sektor komersial, di mana prosesnya melibatkan pengurangan peran perantara (dalam hal ini, birokrasi pemerintah) dan memungkinkan warga berinteraksi secara langsung dengan sistem kebijakan. Contohnya, teknologi zero touch dapat memungkinkan warga berinteraksi dengan pemerintah tanpa perlu campur tangan staf manusia, seperti yang telah diterapkan dalam sistem kartu pintar di beberapa kota seperti London (Panggabean & Meilani, 2023).

Konsep E-government, yang melibatkan penggunaan teknologi data, dapat dibagi menjadi beberapa tahap, yaitu awal persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

Implementasi sistem E-government diharapkan dapat meningkatkan sistem pemerintahan menuju efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas yang berkelanjutan. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika, E-government merupakan aplikasi teknologi data berbasis internet dan fitur digital lain yang dikelola oleh pemerintah untuk tujuan menyampaikan data dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga lain secara daring (Lili Suryani et al., 2024). Pengaruh transformasi E-Government pada tata kelola pemerintah juga disoroti dalam analisis. Dengan menggunakan teknologi untuk meningkatkan proses pengambilan keputusan dan transparansi, tata kelola pemerintah dapat diperbaiki, memastikan bahwa kebijakan dan keputusan yang diambil lebih responsif dan akuntabel (Irwansyah et al., 2023).

## **B. Pelayanan Publik Berkelanjutan**

Pelayanan publik berkelanjutan adalah komitmen untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara terus-menerus, berkualitas, dan adaptif terhadap perubahan zaman. Layanan ini tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan saat ini, tetapi juga mempertimbangkan keberlanjutan dan dampak jangka panjang bagi masyarakat dan lingkungan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu dengan orang lain dan bertujuan untuk menyediakan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan barang atau jasa yang diperlukan. Pemerintah bertanggung jawab untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berguna bagi masyarakat (Silaban & Yuningsih, 2023). Ada beberapa bahan analisis untuk mengupayakan dan mewujudkan Pelayanan Publik Berkelanjutan diantaranya ;

1. Inovasi: Menerapkan inovasi teknologi dan manajemen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Dinamika perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi di dunia dari tahun – ke tahun sangat berkembang pesat dan lebih modern, hal ini merujuk pada sistem pemerintahan Negara Indonesia saat ini yang sampai detik ini memikirkan bagaimana inovasi yang akan dibuat khususnya terkait dengan pelayanan publik yang cepat, tepat, serta efisien. (Fitri Ayuningtiyas, 2022). Inovasi yang sebelumnya hanya digunakan dalam berbagai fungsi sektor swasta atau korporat kini sedang mengembangkan inovasi dengan aplikasi di sektor publik, mulai dari tekanan publik hingga tuntutan untuk meningkatkan layanan publik (Narendroputro & Rusfian, 2023). Pada prinsipnya inovasi

e-Government ini adalah untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan online (Jumhur et al., 2023).

2. Partisipasi Masyarakat: Melibatkan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan.

Sherry Arnstein dalam (Imtihan et al., 2017) menggolongkan partisipasi masyarakat memiliki wewenang untuk memengaruhi suatu kebijakan. Dalam A Ladder of Citizen Participation Sherry Arnstein membuat delapan skema yang dibagi menjadi tiga derajat. Derajat tertinggi yaitu kekuasaan, sebagai cerminan lebih lanjut dari demokratisasi dan partisipasi sebagai bagian dari good governance maka proses perencanaan pembangunan juga melalui proses partisipatif. Pemikiran perencanaan partisipatif diawali dari kesadaran bahwa kinerja sebuah prakarsa pembangunan masyarakat sangat ditentukan oleh semua pihak yang terkait dengan prakarsa tersebut. Sejak dikenalkannya model perencanaan partisipatif, istilah “stakeholders” menjadi sangat meluas dan akhirnya dianggap sebagai idiom model ini. warga yang meliputi pada tangga kendali masyarakat, delegasi kekuasaan dan kemitraan. Selanjutnya derajat semua yang meliputi pada tangga peredaman, konsultasi dan informasi

3. Penguatan Kapasitas: Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan.

*Capacity Building* memiliki variasi antar satu ahli dengan ahli lainnya. Hal ini dikarenakan capacity building merupakan kajian yang multi dimensi, dapat dilihat dari berbagai sisi, sehingga pendefinisian yang masih sulit didapat. Secara umum konsep capacity building dapat dimaknai sebagai proses membangun kapasitas individu, kelompok atau organisasi. Capacity building dapat juga diartikan sebagai upaya memperkuat kapasitas individu, kelompok atau organisasi yang dicerminkan melalui pengembangan kemampuan, ketrampilan, potensi dan bakat serta penguasaan kompetensi-kompetensi sehingga individu, kelompok atau organisasi dapat bertahan dan mampu mengatasi tantangan perubahan yang terjadi secara cepat dan tak terduga. Capacity building dapat pula dimaknai sebagai proses kreatif dalam membangun kapasitas yang belum nampak (Ratnasari et al., 2013)

4. Kolaborasi: Membangun kemitraan dengan berbagai pihak terkait, seperti sektor swasta, masyarakat madani, dan akademisi.



Kolaborasi adalah istilah yang sering digunakan untuk menggambarkan pola kerja sama antara beberapa pihak. Banyak ahli telah memberikan definisi kolaborasi dengan sudut pandang yang berbeda. Menurut Lai dalam (Tampanguma et al., 2020), kolaborasi adalah keterlibatan bersama peserta dalam upaya terkoordinasi untuk memecahkan masalah bersama. Interaksi kolaboratif ditandai oleh tujuan bersama, struktur yang seimbang, dan tingkat negosiasi, interaktivitas, serta ketergantungan yang tinggi. Kolaborasi inovasi melibatkan kerja sama antara berbagai pihak, seperti perusahaan, lembaga penelitian, pemerintah, dan masyarakat, untuk menghasilkan ide-ide baru, mengembangkan produk atau layanan inovatif, dan mengatasi masalah yang kompleks.

Digitalisasi pelayanan publik telah diatur dengan jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya sistem pelayanan yang memberikan kemudahan kepada masyarakat. Konsep digitalisasi pelayanan publik melibatkan penggunaan teknologi dan data digital untuk mempermudah proses pelayanan dan memenuhi kebutuhan warga atau penerima layanan. Pelayanan publik berkelanjutan menekankan komitmen untuk memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat secara terus-menerus dan adaptif. Ini melibatkan inovasi, partisipasi masyarakat, penguatan kapasitas, dan kolaborasi dengan berbagai pihak terkait, seperti sektor swasta, masyarakat madani, dan akademisi. Inovasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan teknologi yang efisien dan efektif. Partisipasi masyarakat merupakan upaya melibatkan warga dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan. Penguatan kapasitas mengacu pada peningkatan kemampuan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan. Kolaborasi adalah kerja sama antara berbagai pihak untuk menghasilkan ide-ide baru, mengembangkan produk atau layanan inovatif, dan menyelesaikan masalah yang kompleks.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan publik berbasis digital di era revolusi industri 4.0 menjadi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik memfokuskan pada kemudahan dan kecepatan dalam proses pelayanan. Pada era ini, kebutuhan akan layanan yang cepat, efektif, dan efisien menjadi tuntutan utama dari masyarakat. Dalam konteks ini, pemerintah harus memiliki semangat pelayanan yang prima, bergerak menuju fleksibilitas, dialogis, dan pendekatan kerja yang realistis pragmatis, sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



Pelayanan publik berbasis digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, untuk mengoptimalkan pelayanan publik di era digital, diperlukan upaya serius dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, serta memastikan perlindungan data pribadi dan keamanan cyber yang memadai. Integrasi digital dalam pelayanan publik dapat memberikan manfaat signifikan dengan menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas. Dengan demikian, penerapan digitalisasi dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik, memberikan manfaat bagi pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Dari berbagai sumber dan analisis yang disajikan, integrasi digital dalam pelayanan publik menawarkan manfaat penting bagi efisiensi dan kualitas layanan. Inovasi, partisipasi masyarakat, penguatan kapasitas, dan kolaborasi dengan berbagai pihak menjadi kunci dalam menjaga keberlanjutan pelayanan publik. Dengan terus mengembangkan teknologi dan memperkuat kerja sama antarstakeholder, pelayanan publik berbasis digital dapat terus menjadi solusi yang efektif dan adaptif bagi kebutuhan masyarakat.

## REFERENSI

- Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3793–3802. [Http://J-Innovative.Org/Index.Php/Innovative/Article/View/9803](http://J-Innovative.Org/Index.Php/Innovative/Article/View/9803)
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Choosing Among Five Approaches*. Sage Publication.
- Fitri Ayuningtiyas. (2022). Implikasi Pemerintah Terkait Pelayanan Publik Secara Online Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan (Education)*, 2(8.5.2017), 2003–2005. [Www.Aging-Us.Com](http://www.Aging-Us.Com)
- Imtihan, H., Wahyunadi, & Firmansyah, M. (2017). Peran Pemerintah Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah (Musrenbang Ds. Taman Sari Kecamatan Gunungsari Kabupaten Lombok Barat 2016). *Jneo-Bis*, 11(1), 1–10.
- Irwansyah, D., Hotman, F., Damanik, S., Judijanto, L., Jakarta, U. M., Sunan, U. I. N., Djati, G., Negeri, U., Riset, B., & Jakarta, I. (2023). Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik Melalui Transformasi E-Government . Penelitian Ini , Berjudul " Transformasi E-Government : Dampak Digitalisasi Pada Penyediaan Pelayanan Publik Dan Mengukur Efektivitas Transformasi E- Government Dalam Meningkatkan. *Cahaya Mandalika*, 03(02), 1796–1803.

- <https://www.ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/view/2390>
- Islami, E., & Islam, J. P. (2022). *Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Islam Wulan Ayu Rahmadhani, David King, Embarina Melviyani Br Ginting, Fernandes Institut Pemerintahan Dalam Negeri A. Pendahuluan Pada Era Society 5.0 Perkembangan Teknologi Sangat Pesat*, P. 1167–1182. <https://doi.org/10.30868/Ei.V11i01.2979>
- Jumhur, H. M., Doly, D., Telekomunikasi, J. I., Batu, T. B., & Barat, J. (2023). *Legalitas Peraturan Presiden Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Sistem Pemerintahan Di Indonesia Pemerintah Indonesia Mulai Menggunakan Komputer Berjaringan, Dengan Dua Proyek*. 233–254.
- Komunikasi, D. (2020). Inovasi Untuk Integrasi Ekonomi Keuangan Digital. In *Laporan Perekonomian Indonesia 2019* (Vol. 7, Issue 3).
- Lili Suryani, Muchid Albintani, Nurmala Sari, Anton Budi Dharma, & Achmad Fauzi. (2024). Literature Riwiew : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 16(3), 459–466. <https://doi.org/10.31849/Niara.V16i3.18199>
- Maulana Achmadi. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Di Era Digital. *Ombudsman.Go.Id*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>
- Narendroputro, W., & Rusfian, E. Z. (2023). *Jurnal Public Policy The Innovation Capacity Of The Electronic Traffic Law Enforcement ( Etle ) Of The Indonesian National Police Viewed By The Observatory Of Public Sector Innovation ( Opsi ) Framework. 4*.
- Nurlaila, N., Nurhasanah, N., & Bima, S. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan Dan Prospek Dalam Implementasi E-Government Di Kabupaten Bima Zuriatin Zuriatin Stkip Taman Siswa Bima. *Public Service And Governance Journal*, 5(2), 21–37.
- Panggabean, C., & Meilani, N. L. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan Digital Era Governance). *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 721–728. <https://doi.org/10.55681/Sentri.V2i3.622>
- Ratnasari, J. D., Makmur, M., & Ribawanto, H. (2013). Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Kelembagaan Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3), 103–110. File:///C:/Users/User/Documents/Mendeley

Desktop/Badan, Daerah, Jombang/Unknown/Badan, Daerah, Jombang - 1999 -  
Pengembangan Kapasitas (.Pdf

- Silaban, J., & Yuningsih, N. Y. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik: Analisis Aplikasi Whatsapp Untuk Kebutuhan Informasi Dan Pelayanan Online Di Sebuah Desa Di Kabupaten Sumedang Pada Tahun 2021. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(10), 8211–8214. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i10.3107>
- Tampanguma, K. S., Kalangi, J. A. F., & Rogahang, J. J. (2020). Kolaborasi Bisnis Terhadap Pendapatan Pengelolaan Captikus Di Desa Lalumpe. *Productivity*, 1(4), 233–327.
- Yulanda, A., & Fachri Adnan, M. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 1(3), 103–110. <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora>
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>