



Inovasi Layanan Publik Berbasis Teknologi : Studi Kasus Implementasi Layanan Online Pemerintah

Pandu Pamungkas¹⁾, Irsad Munawir²⁾

Universitas Sriwijaya, Indralaya, Sumatera Selatan, Indonesia

Korespondensi : pandupamungkas@fisip.unsri.ac.id

Abstrak

Inovasi layanan publik berbasis teknologi menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern, efisien, dan transparan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi layanan publik berbasis teknologi melalui studi literatur dan studi kasus terhadap beberapa layanan online pemerintah. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan menggunakan jurnal-jurnal ilmiah yang membahas teknologi informasi di masing-masing daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan publik digital terhadap beberapa layanan pemerintah seperti Kumis Mbahtejo, Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka), Ragem (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern), dan Sistem Pelayanan Akhir Pekan (Sipekan) yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik mampu mempercepat proses birokrasi, mengurangi maladministrasi, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan memperluas akses layanan. Namun, implementasi layanan berbasis teknologi masih menghadapi kendala berupa kesenjangan digital, rendahnya literasi digital masyarakat, resistensi dari aparatur, serta ancaman keamanan data. Oleh sebab itu, diperlukan strategi komprehensif yang mencakup penguatan infrastruktur teknologi, pendidikan literasi digital, penguatan regulasi perlindungan data, serta reformasi budaya birokrasi agar transformasi digital dapat berjalan efektif. Kajian ini menyarankan perlunya penguatan infrastruktur digital, pendidikan literasi digital, serta penyesuaian kebijakan dan budaya birokrasi agar inovasi layanan publik berbasis teknologi dapat berjalan optimal.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Inovasi, Teknologi, Layanan Online, Pemerintah Daerah

Abstract

Technology-based public service innovation is one of the government's main strategies in realizing modern, efficient, and transparent governance. This study aims to analyze the implementation of technology-based public services through literature studies and case studies of several government online services. The research method used is a literature study using scientific journals that discuss information technology in each region. The results show that the implementation of digital public services for several government services, such as Kumis Mbahtejo, Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka), Ragem (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern), dan Sistem Pelayanan Akhir Pekan (Sipekan), which show that the digitization of public services can accelerate bureaucratic processes, reduce maladministration, increase community participation, and expand access to services. However, the implementation of technology-based services still faces obstacles in the form of the digital divide, low digital literacy among the public, resistance from officials, and data security threats. Therefore, a comprehensive strategy is needed that includes strengthening technological infrastructure, digital literacy education, strengthening data protection regulations, and reforming the bureaucratic culture so that digital transformation can run effectively. This study recommends the need to strengthen digital infrastructure, digital literacy education, and policy and bureaucratic culture adjustments so that technology-based public service innovations can run optimally.

Keyword: Public Services, Innovation, Technology, Online Services, Local Government

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting dan tak terpisahkan dari pemerintah, yang secara inheren terlibat dalam interaksi langsung dengan dan responsif terhadap beragam kebutuhan masyarakat pada umumnya. Mengingat munculnya dan implementasi otonomi daerah selanjutnya, wacana seputar banyak masalah yang berkaitan dengan layanan publik telah sering muncul sebagai topik diskusi yang menonjol, mengingat bahwa kualitas layanan publik berfungsi sebagai metrik penting untuk menilai keberhasilan secara keseluruhan dan efektivitas inisiatif otonomi daerah. Jika layanan publik yang diberikan oleh entitas pemerintah daerah menunjukkan standar kualitas dan efisiensi yang tinggi, orang dapat menyimpulkan secara wajar bahwa hasil positif tersebut menunjukkan bahwa implementasi otonomi daerah memang telah mencapai tingkat keberhasilan dan kemanjuran yang cukup besar (Sellang, 2019).

Di era globalisasi dan revolusi industri 4.0, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan bebas dari praktik korupsi semakin tinggi. Transformasi digital menjadi solusi strategis dalam menjawab tuntutan tersebut. Teknologi informasi kini semakin berperan penting dalam sektor pelayanan publik. Ini terlihat dari kemudahan dalam birokrasi administrasi surat menyurat serta akses informasi yang lebih lancar antar titik. Tentunya, kontribusi teknologi informasi terhadap peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tidak akan maksimal tanpa peran sumber daya manusia yang ditingkatkan. Penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada komputer dan teknologi komunikasi. Kedua alat tersebut dapat diibaratkan sebagai inti dari teknologi informasi.

Pelayanan publik pada intinya mencakup beragam dimensi dan aspek yang sangat luas yang berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan manusia dan organisasi masyarakat. Dalam konteks negara berdaulat, merupakan tugas dan tanggung jawab mendasar pemerintah untuk memastikan penyediaan beragam layanan publik yang penting untuk kesejahteraan dan fungsi masyarakat, yang berkisar dari langkah-langkah peraturan hingga banyak layanan lain yang dirancang untuk secara memadai mengatasi dan memenuhi beragam kebutuhan individu dan kelompok di bidang-bidang kritis seperti pendidikan, perawatan kesehatan, utilitas publik, dan domain tambahan yang berkontribusi pada kualitas hidup. Banyak inisiatif reformasi publik yang dilakukan di negara-negara maju selama awal 1990-an terutama dapat dikaitkan dengan meningkatnya tuntutan dan harapan masyarakat untuk peningkatan kualitas dan efisiensi layanan publik yang diberikan oleh entitas pemerintah.

Pemerintah Indonesia telah menetapkan kerangka kebijakan komprehensif yang dikenal sebagai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang telah secara resmi dikodifikasikan dan diformalkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 telah berupaya mempercepat digitalisasi birokrasi. Banyak layanan inovasi digital yang merupakan rata-rata contoh nyata inovasi berbasis teknologi yang telah diimplementasikan. Meskipun demikian, masih banyak pertanyaan tentang efektivitas penerapan inovasi ini, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat. Kualitas pelayanan sebaiknya dapat mencegah timbulnya keluhan. Namun, apabila keluhan muncul, perlu dibuat suatu sistem yang dapat menjamin bahwa keluhan tersebut ditangani dengan baik agar masalah yang ada secepatnya dapat diselesaikan dengan efektif (Ratminto and Atik Septi, 2006).

Saat ini, akses informasi publik masih sangat terbatas. Ini biasanya hanya mencakup informasi umum tentang departemen atau lembaga, dan tidak mencakup rincian mengenai sistem prosedur atau mekanisme yang berkaitan dengan layanan publik. Salah satu penyebab utama dari keterbatasan ini adalah ketiadaan pedoman atau acuan di tingkat nasional yang diinginkan oleh banyak departemen atau lembaga dalam bentuk kebijakan yang jelas untuk menyebarluaskan informasi atau data kepada masyarakat secara umum. Di sisi lain, banyak departemen atau lembaga merasa bahwa kurangnya dukungan infrastruktur yang matang, serta minimnya sumber dana dan tenaga kerja yang memadai, menjadi hambatan yang perlu diatasi sebelum layanan publik yang dibantu oleh teknologi informasi dapat ditingkatkan. Dari perspektif dampak positif implementasi teknologi informasi dalam layanan publik, sebagian besar

departemen atau lembaga lebih menginginkan adanya peningkatan dalam kinerja organisasi mereka sendiri, yang tercermin dalam perbaikan layanan dan efisiensi birokrasi, meskipun beberapa sudah merasakan peningkatan dalam transparansi birokrasi.

Indonesia saat ini berada dalam era Revolusi Industri 4.0. Revolusi industri terbaru ini ditandai dengan keunggulan teknologi, yang mendominasi hampir semua dimensi industri dan ekonomi. Setiap revolusi industri dijiwai dengan segudang momentum yang merangkum evolusi keberadaan manusia dari waktu ke waktu, sementara aplikasi teknologi kontemporer berfungsi sebagai cerminan kemajuan peradaban. Teknologi tersebut digunakan dengan tujuan meningkatkan produktivitas manusia. Meskipun demikian, transformasi ini cenderung memberikan pengaruh besar pada kehidupan, menimbulkan konsekuensi yang menguntungkan dan merugikan. Misalnya, sementara kebangkitan ini dapat menyebabkan keusangan kategori pekerjaan tertentu, secara bersamaan menghasilkan peluang kerja baru. Akibatnya, Revolusi Industri 4.0 dianggap sebagai pertanda peluang dan tantangan berat di semua bidang kehidupan.

Berkaitan dengan hal kualitas layanan publik, pemerintah masih kesulitan dalam menawarkan layanan yang memenuhi standar yang seharusnya, terutama mengingat tuntutan masyarakat yang terus berubah dan persaingan global yang semakin ketat. Hal ini terbukti jelas berdasarkan laporan Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang diterbitkan oleh Kementerian PAN-RB pada tahun 2020. Indeks ini berfungsi sebagai alat ukur untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di kementerian, lembaga, dan pemerintahan daerah di tanah air, dengan merujuk pada berbagai aspek, seperti kebijakan pelayanan, profesionalisme tenaga kerja, fasilitas yang ada, sistem informasi pelayanan publik, layanan konsultasi dan pengaduan, serta inovasi (Indeks Pelayanan Publik [IPP] KemenPANRB, 2020). Dari laporan tersebut, tampak bahwa IPP untuk pemerintah daerah, kementerian, dan lembaga, serta di tingkat nasional masih berada pada tingkat yang cukup, meskipun terdapat beberapa catatan penting seperti praktik suap, penyusunan Operasional Standar Prosedur (SOP), kesesuaian proses pelayanan dengan standar, keterbukaan informasi, kesetaraan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan.

Tabel 1. Hasil Indeks Pelayanan Publik (IPP) Pemerintah Tahun 2017-2019

IPP	2017	2018	2019
IPP PEMDA	3,28	3,14	3,43
IPP K/L	-	3,62	3,83
IPP NASIONAL	3,28	3,38	3,63

Sumber : Indeks Pelayanan Publik (IPP) KemenPANRB, 2020 dalam Prabowo, 2022

Kualitas pelayanan merupakan indikator yang baik apakah tingkat pelayanan yang ditawarkan dan diberikan pemerintah memenuhi harapan masyarakat atau tidak (Tjiptono, 2022). Saat ini, dengan adanya transparansi dalam berbagai layanan publik, para penyelenggara layanan dituntut untuk tidak menyerah pada situasi yang ada. Sebaliknya, mereka harus berinovasi dengan cara yang lebih kreatif dan strategis dalam mengembangkan layanan publik baru. Dari sudut pandang yang lebih umum, hal ini seharusnya menjadi motivasi bagi kita semua untuk terus meningkatkan inovasi dalam pelayanan publik, menangani keluhan dengan cara yang efisien, serta memberikan layanan yang optimal bagi masyarakat. Para penyedia layanan publik diharapkan untuk terus berkolaborasi dan tetap produktif. Setiap penyelenggara layanan publik harus melakukan percepatan serta perubahan yang berkelanjutan dalam pelayanan publik dengan menggunakan inovasi terbaik yang ada. Salah satu elemen kunci dalam kesuksesan perbaikan birokrasi adalah layanan publik yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Pemerintah pusat, pemerintah daerah, kementerian, dan lembaga, terus berupaya dan memberikan stimulasi untuk memperbaiki mutu layanan publik, mendorong aparatur untuk mempercepat proses penerbitan izin, serta memberikan penghargaan guna mendorong setiap daerah dalam meningkatkan layanan publik. Inovasi dalam pelayanan publik merupakan momen

krusial karena sejalan dengan visi dan misi yang telah ditetapkan, yaitu pemerintah yang fokus pada birokrasi yang efektif dan efisien, termasuk adanya pemerintahan yang bersih dan transparan. Dengan demikian, birokrasi menjadi fondasi penting bagi kemajuan suatu bangsa dalam sistem pemerintahan (Prabowo, 2022)

Revolusi Industri 4.0 adalah suatu keadaan yang menyatukan teknologi siber dengan otomatisasi, di mana dalam aplikasinya menerapkan ide yang menekankan pada otomatisasi yang dilakukan oleh teknologi tanpa membutuhkan kehadiran tenaga kerja manusia. Dengan memperhatikan hal ini, efek yang muncul akibat revolusi industri keempat juga merambah ke sektor pemerintahan. Pemerintah diwajibkan untuk beradaptasi dengan gagasan yang diusung oleh industri digital ini dengan menciptakan pemerintahan yang baik. Banyak aspek yang perlu disiapkan, seperti peran pengambil keputusan, pengelolaan, manajemen risiko dalam penerapan sistem, serta keamanan dari sistem yang diberlakukan. Selain itu, pemerintah juga harus mempersiapkan sistem pencatatan yang tidak hanya menggunakan teknologi, tetapi juga harus memiliki integritas, menyiapkan kerangka hukum dan mekanisme perlindungan data pribadi, merumuskan standar layanan, serta memberikan akses publik terhadap teknologi (Satya, 2018).

Dalam ranah hukum, peranan inovasi dalam layanan publik di tingkat daerah juga ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah. Undang-undang ini mengarahkan pemerintah daerah untuk menerapkan inovasi yang bertujuan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan publik. Layanan publik adalah elemen krusial dalam membangun interaksi positif antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan pesatnya kemajuan teknologi dan pergeseran dinamika sosial, inovasi menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik tetap relevan serta efisien. Inovasi ini meliputi berbagai komponen, dari teknologi informasi hingga pendekatan manajerial yang baru.

Pengembangan inovasi dalam layanan publik adalah inisiatif yang baru diperkenalkan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk mempermudah dan memperlancar kegiatan administrasi bagi masyarakat. Oleh karena itu, sangat krusial bagi pemerintah dan masyarakat untuk benar-benar memahami inovasi layanan publik ini, dilengkapi dengan pelaksanaan kegiatan yang terencana dengan baik agar tidak terjadi kesalahan dalam sasarannya, mengingat banyak masyarakat bahkan pemerintah sendiri yang masih melihatnya sebagai sesuatu yang baru dan asing. Dalam perspektif umum mengenai pelayanan publik dari penyelenggara serta individu yang terlibat dalam layanan, terdapat berbagai masalah, contohnya prosedur yang sangat rumit dan melelahkan. Ketidakpastian waktu membuatnya sulit bagi masyarakat untuk melakukannya sendiri dengan wajar, yang mengakibatkan hilangnya kepercayaan kepada penyedia layanan ini, yaitu birokrasi. Sebagai akibatnya, orang-orang biasanya lebih suka mempercayakan seluruh proses administrasi kepada perantara atau "orang dalam" meskipun harus membayar biaya yang jauh lebih mahal dari yang seharusnya. Masalah ini masih sering terjadi dalam berbagai jenis layanan publik (Neneng, 2016).

Inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Rogers, 2003). Perubahan yang direncanakan dengan cara memperkenalkan teknologi serta pemakaian alat-alat baru dalam lingkungan pekerjaan di lembaga tertentu, dengan dukungan dari lembaga lain yang relevan, dan/atau perbaikan metode kerja yang lebih efisien melalui integrasi sumber daya sosial, sumber daya karyawan, dan sumber daya organisasi. Inovasi berpotensi memberikan manfaat bagi sektor publik dalam menciptakan nilai bagi masyarakat (Said, 2012). Dalam bidang administrasi publik, inovasi memainkan peranan penting dalam meningkatkan kinerja lembaga publik dalam memberi layanan. Ini melibatkan pengembangan metode, ide, serta pendekatan baru untuk memperbaiki mutu dan jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, inovasi dalam pelayanan publik tidak harus selalu berupa penemuan baru, tetapi juga bisa mencakup pendekatan yang kontekstual, termasuk pengembangan atau peningkatan praktik yang telah ada. Inovasi dalam pelayanan publik sangat krusial demi penyesuaian berkelanjutan dalam penyediaan layanan kepada masyarakat, mencakup pengembangan serta penerapan ide-ide, metode, dan pendekatan yang baru untuk meningkatkan mutu serta efisiensi layanan publik.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam pengelolaan pemerintahan yang baik. Inovasi dalam bidang ini diperlukan untuk mengatasi tantangan kompleks yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat. Salah satu inovasi paling mencolok dalam pelayanan publik adalah penerapan sistem e-government. Inovasi pelayanan publik meliputi berbagai aspek, termasuk pemanfaatan teknologi informasi, perubahan dalam proses, serta peningkatan transparansi. Adopsi konsep "Government 2.0" telah menjadi sebuah tren di banyak negara, di mana pemerintah memanfaatkan teknologi untuk memperbaiki interaksi dengan masyarakat dan menyajikan layanan yang lebih responsif. Pengembangan aplikasi mobile bagi layanan publik menjadi langkah maju dalam meningkatkan akses dan keterjangkauan. Pelayanan publik yang efisien dan efektif adalah fondasi utama untuk pembangunan masyarakat yang berkelanjutan. Dalam menghadapi beragam tantangan zaman ini, pemerintah di seluruh dunia berusaha melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi tersebut mencakup pemanfaatan teknologi informasi, perubahan dalam cara penyelenggaraan layanan, serta strategi lain untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Dari sudut pandang subjektif, masalah yang dihadapi masyarakat berdampak negatif terhadap mutu layanan yang diberikan oleh aparaturnya penyedia layanan. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan memastikan bahwa masalah yang diidentifikasi benar adanya, dengan maksud penelitian ini untuk menjawab permasalahan terkait fenomena yang terjadi sebagai penelitian yang berfokus pada inovasi layanan publik.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan cara melakukan studi literatur atau penelitian pustaka. Studi literatur merupakan proses mencari referensi teori yang berkaitan dengan situasi atau isu yang dihadapi. Sumber referensi bisa diperoleh dari buku, jurnal, artikel, dan publikasi lain yang dapat dipercaya untuk memperkuat struktur teori dan landasan penelitian (Sugiyono, 2019). Sumber data yang dianalisis meliputi artikel ilmiah yang diterbitkan dalam jurnal-jurnal yang membahas inovasi pelayanan publik yang ada di masing-masing daerah. Analisis dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui proses identifikasi literatur yang relevan, klasifikasi data berdasarkan tema-tema kunci seperti inovasi, teknologi, kualitas pelayanan, dan kendala implementasi, serta sintesis hasil temuan untuk disajikan dalam bentuk narasi analitis.

PEMBAHASAN

Pelayanan melibatkan seluruh kegiatan yang memberikan nilai dalam sebuah kesatuan dan menciptakan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu terkait dengan produk fisik tertentu (Sinambela, 2006). Sianipar (1999) menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup segala jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah dalam bentuk barang serta jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan yang berlaku. Menurut Widodo (2001), pelayanan publik merujuk pada penyediaan layanan yang memberi manfaat kepada masyarakat, sesuai dengan individu dan berdasarkan norma serta prosedur yang berlaku. Dukungan terhadap pelayanan publik yang berbasis digital sangatlah penting untuk diberikan sejak awal. Dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah berharap peran aparatnya dapat meningkat dalam menjalankan tugas layanan publik. Di zaman digital saat ini, permintaan masyarakat akan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi terus meningkat. Maka dari itu, pemerintah dituntut untuk berupaya menyajikan pelayanan yang terbaik demi terbentuknya pelayanan publik yang efisien.

Kementerian PANRB telah menentukan delapan area transformasi yang digariskan dalam peta jalan reformasi birokrasi. Berdasarkan evaluasi Kementerian PANRB, setiap bidang tersebut masih dianggap relevan untuk diterapkan oleh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Namun, untuk mengikuti perkembangan pelaksanaan reformasi birokrasi, kementerian melakukan pengelompokan baru berdasarkan tujuan yang ingin dicapai. Diharapkan dengan peta jalan yang diperbaharui ini, tidak akan ada lagi tumpang tindih dalam proses dan hasil dari setiap

bidang. Selain masalah pengelompokan area perubahan, terdapat usulan dari kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk diberikan otonomi dalam menetapkan prioritas program reformasi birokrasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Berdasarkan prioritas tersebut, delapan area perubahan bisa dianggap sebagai "daftar prioritas" yang memberikan kebebasan kepada setiap pemerintah untuk menentukan fokus dan merancang program yang sesuai. Dalam konteks ini, terdapat delapan area perubahan dalam reformasi birokrasi yang menjadi prioritas utama dalam pembangunan sebagai berikut.

Gambar 1 Area Perubahan Reformasi Birokrasi



Sumber : Indeks Pelayanan Publik (IPP) KemenPANRB, 2020 dalam Prabowo, 2022

Dalam ranah layanan publik, penerapan sistem manajemen pelayanan saat ini belum sepenuhnya mendorong peningkatan pada kualitas layanan, yang seharusnya lebih cepat, terjangkau, legal, nyaman, aman, jelas, dan dapat diakses, sambil tetap menjaga profesionalisme petugas layanan. Dengan demikian, penting untuk memperkuat sistem manajemen pelayanan publik guna mendorong pergeseran dalam profesionalisme penyedia layanan serta peningkatan kualitas layanan. Saat ini, reformasi birokrasi telah mencapai fase ketiga atau tahap akhir dari agenda besar reformasi nasional. Di tahap ini, diharapkan reformasi dapat menghasilkan karakter birokrasi yang berskala internasional, yang dicirikan oleh beberapa aspek, seperti peningkatan kualitas layanan publik serta pengelolaan yang lebih efektif dan efisien.

Kualitas layanan adalah hasil yang diharapkan oleh setiap pelanggan. Saat ini, masih banyak layanan yang tidak memenuhi harapan pelanggan (Djunaedi, Setiawan, Harianto, 2006). Proses peningkatan kualitas menjadi elemen krusial yang perlu diperhatikan untuk menyelesaikan berbagai tantangan yang ada maupun yang mungkin akan muncul demi mencapai standar kualitas yang diidamkan. Peningkatan kualitas menjadi kegiatan yang mencakup pengukuran kinerja, perbandingan dengan standar yang ada, serta semua pendekatan terencana untuk memperbaiki kinerja sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas, hal yang paling penting adalah kemampuan kita untuk mengidentifikasi masalah dan bagaimana cara menutup celah tersebut guna mencapai tingkatan yang diharapkan. Menurut Siagian (2020), diperlukan upaya peningkatan kualitas supaya perbedaan antara harapan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan dapat diperkecil.

Inovasi layanan publik berbasis teknologi membawa dampak signifikan dalam mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Implementasi OSS, misalnya, berhasil memangkas prosedur perizinan yang sebelumnya panjang dan berbelit menjadi lebih ringkas, transparan, dan dapat diakses dari mana saja. Hasil literatur juga menunjukkan bahwa inovasi ini berkontribusi pada peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, meskipun pencapaian tersebut belum merata di seluruh wilayah Indonesia. Untuk perbaikan kualitas inovasi layanan publik, penyelenggara bisa menerapkan berbagai prinsip layanan publik yang diiringi dengan penataan ulang birokrasi, yang

akan mengurangi proses layanan yang panjang dan memakan waktu menjadi lebih efisien dan dalam waktu singkat. Alur layanan publik yang terlalu rumit menjadi sumber munculnya KKN dalam pelaksanaan layanan publik (Neneng, 2016).

Inovasi layanan publik berbasis teknologi menjadi pilar penting menuju *smart governance*. Digitalisasi tidak hanya mengefisienkan waktu dan biaya, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggara layanan. Namun, keberhasilan inovasi teknologi tidak semata ditentukan oleh ketersediaan sistem digital, melainkan juga kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan budaya birokrasi. Tantangan yang paling menonjol adalah kesenjangan digital antara wilayah perkotaan dan perdesaan, yang menyebabkan sebagian masyarakat belum dapat menikmati layanan berbasis teknologi secara optimal. Selain itu, resistensi dari aparatur yang terbiasa dengan sistem manual sering menjadi hambatan psikologis dalam proses adopsi teknologi baru. Aspek keamanan data juga menjadi perhatian penting, mengingat layanan publik digital mengelola data pribadi masyarakat yang rentan disalahgunakan. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah perlu melakukan penguatan infrastruktur teknologi informasi hingga ke wilayah terpencil, memberikan pelatihan literasi digital bagi masyarakat dan aparatur, serta memperkuat regulasi perlindungan data pribadi. Dengan langkah-langkah tersebut, inovasi layanan publik berbasis teknologi akan mampu mencapai tujuan utamanya, yaitu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Transformasi layanan publik di era digital telah menjadi topik utama dalam agenda reformasi birokrasi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang menyentuh kebutuhan dasar masyarakat, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, perizinan usaha, kesehatan, pendidikan, hingga pengaduan layanan. Tuntutan globalisasi, revolusi industri 4.0 serta perkembangan teknologi informasi menuntut pemerintah beradaptasi melalui penerapan e-government. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi tonggak formal yang mengatur tata kelola pemerintahan digital secara nasional. Dalam konteks ini, inovasi layanan publik berbasis teknologi tidak hanya dimaknai sebagai digitalisasi prosedur, tetapi juga sebagai upaya menciptakan tata kelola yang transparan, partisipatif, dan efisien. Melalui inovasi berbasis teknologi, pemerintah berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memangkas rantai birokrasi, dan meminimalkan potensi penyalahgunaan wewenang. Hal ini sejalan dengan prinsip good governance yang menekankan transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi. Digitalisasi pelayanan publik juga menjadi salah satu indikator penting dalam pengukuran Indeks SPBE Nasional yang diterbitkan Kementerian PANRB. Hasil laporan SPBE tahun 2023 menunjukkan adanya peningkatan nilai indeks, namun disparitas antarinstitusi dan daerah masih cukup besar, menandakan perlunya strategi yang lebih merata.

Untuk dapat memahami penerapan inovasi layanan publik di daerah, peneliti menganalisis dari beberapa jurnal sumber data dan informasi yang berasal dari literatur-literatur jurnal sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel 2. Analisis Literatur Jurnal yang Digunakan

No.	Penulis dan Tahun Terbit	Judul	Kesimpulan
1.	Dwian Hartomi Akta Padma Eldo, Dyah Mutiarin (2018)	Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Inovasi Pelayanan “Kumis Mbahtejo”	“Kumis Mbahtejo” adalah produk utama yang berada di Kecamatan Tegalrejo, Kota Yogyakarta. Mayoritas telah memenuhi standar pada seluruh aspek dengan merujuk pada beberapa dimensi yang menjadi dasar tulisan ini, yaitu dimensi dampak, dimana efek dari inovasi layanan “Kumis Mbahtejo” ini sangat dirasakan dan nyata oleh masyarakat, sebab mereka merasakan pengaruh ketika penambahan jam pelayanan ini diterapkan. Pada dimensi

		di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)	kemitraan, Kecamatan Tegalrejo hanya bekerja sama dan bersinergi dengan pemerintah kelurahan di bawahnya, termasuk Kelurahan Tegalrejo, Kricak, Karangwuru, dan Bener.
	Best Practice	Inovasi pelayanan “Kumis Mbahtejo” di Kecamatan Tegalrejo, Kota Yogyakarta, terletak pada kemampuannya menghadirkan layanan publik yang berorientasi langsung pada kebutuhan dan kenyamanan masyarakat. Penambahan jam pelayanan menjadi bentuk nyata responsivitas pemerintah kecamatan terhadap aspirasi warga, yang menunjukkan bahwa inovasi ini lahir dari pemahaman mendalam terhadap dinamika sosial dan kebutuhan administratif masyarakat. Dampak positif yang dirasakan masyarakat menjadi bukti bahwa inovasi tersebut berhasil menciptakan nilai tambah dalam pelayanan publik, bukan hanya dari sisi efisiensi, tetapi juga dari sisi kepuasan dan kemudahan akses layanan. Selain itu, praktik kolaboratif antara Kecamatan Tegalrejo dan kelurahan di bawahnya mencerminkan bentuk kemitraan pemerintahan yang efektif dalam mendukung keberlanjutan inovasi. Sinergi ini menjadi kekuatan utama agar program tidak berhenti pada tahap implementasi awal, melainkan terus berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, “Kumis Mbahtejo” adalah penerapan pelayanan publik berbasis kolaborasi, adaptif terhadap kebutuhan warga, serta berorientasi pada hasil yang nyata dan berkelanjutan.	
2.	Mahpudin (2022)	Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia	Inovasi sektor publik belum berfungsi secara maksimal. Masalah ini disebabkan oleh program inovasi yang memiliki kelemahan karena kurang terorganisir dan tidak dikelola secara efektif. Ada empat faktor yang menjadi penjelasan: (1) rendahnya peran dan komitmen dari pemimpin; (2) mekanisme penghargaan dan sanksi yang belum jelas; (3) kurangnya dukungan anggaran yang memadai untuk inovasi; (4) inovasi cenderung bersifat personal based innovation. Sebagai dampaknya, inovasi lebih terlihat sebagai formalitas untuk memenuhi tuntutan institusi dibandingkan dengan komitmen untuk perbaikan layanan yang lebih mendasar dan menyeluruh. Penelitian lebih lanjut yang dapat dilakukan untuk mengkaji inovasi, terutama di Kota Cilegon, adalah menganalisis kondisi apa yang berkontribusi pada munculnya hambatan tersebut dengan merujuk pada perspektif aktor, kelembagaan, dan dimensi politik (hubungan kekuasaan).
	Best Practice	Pentingnya membangun sistem inovasi sektor publik yang terstruktur, terukur, dan berkelanjutan melalui penguatan tata kelola inovasi. Pengalaman di Kota Cilegon menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh ide kreatif semata, tetapi juga oleh sejauh mana inovasi tersebut dikelola secara strategis dengan dukungan kepemimpinan yang kuat,	

		mekanisme insentif yang jelas, serta pendanaan yang memadai. Perlunya menempatkan inovasi sebagai bagian integral dari budaya organisasi, bukan sekadar formalitas administratif. Hal ini dapat dicapai dengan menciptakan lingkungan kelembagaan yang mendorong kolaborasi, akuntabilitas, dan keberanian untuk bereksperimen dalam batas tanggung jawab yang jelas. Selain itu, komitmen pemimpin menjadi faktor kunci dalam memastikan arah inovasi tetap fokus pada peningkatan kualitas layanan publik, bukan hanya memenuhi tuntutan institusi. Dengan memperkuat aspek kepemimpinan, kebijakan penghargaan dan sanksi, serta alokasi sumber daya yang mendukung, inovasi di sektor publik dapat berkembang menjadi instrumen perubahan yang nyata, terukur, dan berdampak luas bagi masyarakat.	
3.	Sylvia Maulani, Tomi Setiawan (2024)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) di DPMPTST Provinsi Banten	Kasus inovasi layanan publik yang dikelola oleh DPMPTSP Provinsi Banten melalui upaya digitalisasi tampaknya masih belum mencapai kondisi terbaik. Beberapa masalah yang dihadapi dalam penerapan inovasi oleh pemerintahan provinsi Banten mencakup lamanya waktu yang diperlukan untuk proses perizinan, masih adanya kesalahan dalam pembuatan dokumen, dan kurangnya pengetahuan pemohon tentang prosedur dalam aplikasi. Hambatan lain dalam proses digitalisasi lewat aplikasi Sipeka adalah rendahnya penyuluhan tentang cara penggunaan aplikasi tersebut, tingkat literasi digital yang rendah di kalangan pelaku usaha di Provinsi Banten, serta minimnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini menjadi penghalang dalam pelaksanaan inovasi layanan melalui Sipeka. Oleh karena itu, perlu ada perbaikan supaya layanan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan.
	Best Practice	Melalui aplikasi Sipeka adalah pentingnya menyeimbangkan inovasi digital dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan literasi pengguna. Pengalaman ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada sejauh mana masyarakat dan aparaturnya memahami serta mampu memanfaatkannya secara optimal. Hal yang dapat diterapkan adalah memperkuat strategi pendampingan dan edukasi digital bagi masyarakat serta pelaku usaha agar mampu beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis teknologi. Di sisi lain, evaluasi berkala terhadap proses perizinan perlu dilakukan untuk memastikan efisiensi waktu, akurasi dokumen, dan kemudahan akses. Komunikasi dua arah antara pemerintah dan pengguna layanan juga menjadi kunci agar umpan balik dari masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki sistem secara berkelanjutan. Dengan memperhatikan aspek literasi digital, efektivitas pelatihan, dan responsivitas sistem, inovasi seperti Sipeka dapat berkembang menjadi model pelayanan publik digital	

		yang inklusif, adaptif, dan benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta dunia usaha.	
4.	lin Khoirun-nisa, Tri Yuningsih, Titik Djumiarti (2023)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Ragem” (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang	Penggunaan aplikasi baru “RAGEM” terbukti sangat bermanfaat karena memberikan lebih banyak keuntungan bagi warga. Melalui kehadiran aplikasi “RAGEM”, pelayanan bagi publik menjadi lebih cepat dan efisien, serta memberi manfaat tambahan bagi Diskominfo Kota Serang dalam meningkatkan citra Kota Serang, khususnya dalam mendukung konsep kota cerdas di wilayah tersebut. Aplikasi “RAGEM” menawarkan keuntungan bagi Dinas terkait, masyarakat, serta Kota Serang. Dengan adanya aplikasi “RAGEM”, masyarakat dapat menikmati berbagai layanan publik kapan saja dan di mana pun. Selain itu, masyarakat merasakan kepuasan dan kebahagiaan karena proses pelayanan yang lebih sederhana dan terjangkau, yang pada akhirnya memberikan nilai positif bagi Kota Serang. Inovasi dari aplikasi “RAGEM” ini membantu masyarakat dengan mengurangi waktu serta biaya yang dibutuhkan untuk mengakses layanan publik sesuai dengan kebutuhan masing-masing.
	Best Practice	Inovasi aplikasi “RAGEM” di Kota Serang terletak pada keberhasilannya memadukan teknologi digital dengan kebutuhan nyata masyarakat untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses. Aplikasi ini menjadi contoh efektif dari penerapan konsep kota cerdas (<i>smart city</i>), di mana teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai jembatan antara pemerintah dan warga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Melalui “RAGEM”, Diskominfo Kota Serang mampu membangun sistem pelayanan yang responsif dan terintegrasi, memungkinkan warga mengakses berbagai layanan publik kapan saja dan di mana saja tanpa hambatan birokrasi yang kompleks. Dampak positifnya terlihat dari meningkatnya kepuasan masyarakat, penghematan waktu dan biaya, serta meningkatnya citra pemerintah daerah sebagai institusi yang modern, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan prima. Praktik terbaik dari inovasi ini adalah kemampuan pemerintah daerah memanfaatkan teknologi secara inklusif untuk memperkuat efisiensi layanan, memperluas jangkauan akses publik, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan berorientasi pada kemudahan warga.	

5.	Risqi Wahyuni, Trena Aktiva Oktariyanda, Meirinawati, Eva Hany Fanida (2025)	Inovasi Pelayanan Sistem Pelayanan Akhir Pekan (Sipekan) di Kelurahan Kemas, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo	Inovasi ini memperkenalkan metode baru dalam mengelola pelayanan publik dengan menghadirkan layanan di luar jam operasional biasa. Pelayanan SIPEKAN telah berhasil mencapai sasaran penyelenggaraan layanan publik. Pelayanan SIPEKAN mendukung masyarakat yang mengalami kesulitan waktu untuk mendapatkan pelayanan publik dan memberikan manfaat lebih bagi Kelurahan Kemas. Pelayanan SIPEKAN telah memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan SIPEKAN memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan dengan cepat dan efisien, serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.
	Best Practice	Inovasi pelayanan SIPEKAN terletak pada penerapan konsep pelayanan publik yang fleksibel, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan menghadirkan layanan di luar jam operasional biasa, inovasi ini menunjukkan adaptasi yang cerdas terhadap realitas sosial masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dalam mengakses layanan pemerintah. Praktik ini mencerminkan bentuk pelayanan publik yang humanis dan responsif, karena pemerintah tidak lagi terikat pada pola birokrasi konvensional, melainkan menyesuaikan diri dengan ritme kehidupan warga. Dampak positif dari penerapan SIPEKAN terlihat dari meningkatnya efisiensi waktu pelayanan, kemudahan akses, serta kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain memperkuat kepercayaan publik, inovasi ini juga memberikan nilai tambah bagi Kelurahan Kemas sebagai penyelenggara yang mampu menghadirkan solusi konkret bagi kebutuhan warganya. Dengan demikian, praktik terbaik dari SIPEKAN adalah kemampuannya menghadirkan pelayanan publik adaptif yang menempatkan kenyamanan dan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama, sekaligus menjadi contoh nyata transformasi layanan menuju pemerintahan yang lebih responsif dan berorientasi pada hasil.	

Sumber : Diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi layanan publik berbasis teknologi membawa dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Misalnya pada layanan “Ragem” (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang berbasis OSS, misalnya, merevolusi proses perizinan berusaha yang sebelumnya memerlukan waktu berbulan-bulan menjadi hanya beberapa hari dengan prosedur yang lebih transparan. Sistem ini memungkinkan pelaku usaha mengurus perizinan secara daring tanpa harus mendatangi banyak kantor pemerintah. Inovasi Pelayanan “Kumis Mbahtejo” di Kecamatan Tegalrejo, Kota Yogyakarta yang sebelumnya terdapat hambatan dalam jam pelayanan dengan adanya aplikasi ini penambahan jam pelayanan menjadi bentuk nyata responsivitas pemerintah kecamatan terhadap aspirasi warga. Aplikasi “RAGEM” di Kota Serang yang sebelumnya warga kesusahan dalam menjangkau pelayanan sekarang pada keberhasilannya memadukan teknologi digital dengan kebutuhan nyata masyarakat untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses, dan lain sebagainya.

Studi yang dilakukan Nugroho (2020) menunjukkan bahwa teknologi berbasis OSS berkontribusi positif terhadap iklim investasi dengan mengurangi biaya transaksi dan meningkatkan kepastian hukum bagi pelaku usaha. Demikian pula, untuk Sistem Pelayanan Akhir Pekan (Sipekan) di Kelurahan Kemasan, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo menjadi kanal partisipasi masyarakat yang memudahkan penyampaian aspirasi, pengaduan, maupun laporan maladministrasi. Masyarakat dapat memantau status laporan secara real time, sehingga meningkatkan rasa percaya terhadap kinerja pemerintah.

Keberhasilan inovasi layanan publik berbasis teknologi memerlukan pendekatan holistik. Pemerintah tidak hanya perlu membangun infrastruktur digital yang memadai, tetapi juga harus memperkuat kapasitas sumber daya manusia, baik aparatur maupun masyarakat. Program literasi digital perlu diperluas hingga ke daerah terpencil agar tidak ada kelompok masyarakat yang tertinggal. Selain itu, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja sistem digital untuk memastikan bahwa tujuan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas benar-benar tercapai. Reformasi budaya birokrasi juga menjadi aspek krusial. Aparatur perlu mengadopsi mindset pelayanan yang proaktif, adaptif terhadap teknologi, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Tanpa perubahan budaya, digitalisasi hanya akan menjadi formalitas yang tidak memberikan dampak signifikan. Kolaborasi lintas sektor juga penting, di mana pemerintah dapat menggandeng sektor swasta dan komunitas teknologi untuk mempercepat inovasi. Pengalaman beberapa negara menunjukkan bahwa model kemitraan publik-swasta dapat mempercepat adopsi teknologi dan memperluas jangkauan layanan.

Pemerintah harus melakukan inovasi untuk memperbaiki penyampaian layanan publik melalui platform digital. Ini bukan hanya merupakan keharusan yang mendesak, tetapi juga akan memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat dan pemerintah. Salah satu keuntungan yang akan didapat pemerintah adalah peningkatan efisiensi dalam waktu dan biaya, sehingga penggunaan kertas dalam layanan bisa diminimalkan. Selain itu, respons terhadap masyarakat akan menjadi lebih cepat. Keuntungan lain termasuk peningkatan produktivitas bagi para pekerja dan pengguna layanan. Layanan publik berbasis digital juga mempunyai potensi untuk berfungsi sebagai sarana promosi bagi pemerintah, khususnya dalam menampilkan kinerja dan program-program yang dijalankan. Jika masyarakat merasa puas dengan layanan publik yang diterima, ini akan secara otomatis mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

SIMPULAN DAN SARAN

Inovasi layanan publik berbasis teknologi merupakan katalis penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif. Beberapa efek keberhasilan digitalisasi layanan seperti aplikasi “Kumis Mbahtejo” yang berdampak pada penambahan jam pelayanan kecamatan yang diterapkan, aplikasi “RAGEM” (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) yang berdampak pada masyarakat merasakan kepuasan karena proses pelayanan yang lebih sederhana dan terjangkau, dan Sistem Pelayanan Akhir Pekan (Sipekan) yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan dengan cepat dan efisien telah terbukti meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Namun, kesuksesan transformasi digital bergantung pada kesiapan infrastruktur, kapasitas SDM, literasi digital masyarakat, serta perlindungan data yang memadai. Rekomendasi yang diajukan adalah perlunya penguatan kebijakan pelayanan publik secara berkelanjutan, penyediaan infrastruktur internet hingga wilayah terpencil, peningkatan program literasi digital, reformasi budaya birokrasi, serta kolaborasi dengan sektor swasta dan masyarakat sipil untuk mendukung inovasi berkelanjutan. Dengan strategi tersebut, diharapkan pelayanan publik berbasis teknologi mampu mewujudkan pemerintahan yang inklusif, efisien, dan dipercaya masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Cooper, T. L. (2012). *The Responsible Administrator: An Approach to Ethics for the Administrative Role*. San Francisco: Jossey-Bass



- Djunaidi, M., et. All. (2006). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), pp.139-146.
- Dwian Hartomi, et. All. (2018). Analisis *Best Practice* Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta) *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* DOI: [Vol 1, No 2 \(2018\)](https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753)
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>
- Dwiyanto, A. (2018). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Iin Khoirunnisa, et. All. (2023). Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “RAGEM” (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 13, no. 1, pp. 1 - 21, Dec. 2023.
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i1.42443>
- Kementerian PANRB. (2023). Laporan Indeks SPBE Nasional 2023. Jakarta: KemenPANRB
- Mahpudin. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan* Volume 6(2), hal. 107-117
- Neneng, Siti Maryam. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* Volume VI. No. 1, Hal. 1-18.
- Nugroho, R. (2020). Public Policy: Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Prabowo, Hadi et. All. (2022). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Ratminto and Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Risqi Wahyuni, et. All. (2025). Inovasi Pelayanan Sistem Pelayanan Akhir Pekan (Sipekan) di Kelurahan Kemasan Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo Triwikrama: *Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial* Volume 10 No 11, 2025 E-ISSN: 2988-1986
- Rogers, E. M. (2003). Book Review : Diffusion of Inoovation 5th ed. In *Free Press, New York*.
<https://doi.org/10.1016/j.jmig.2007.05.018>
- Said, M. M. (2012). *Birokrasi di Negara Birokratis*. UMM Press.
- Satya, V. E. (2018). Strategi Indonesia Menghadapi Industri 4.0. *Info Singkat : Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis*, 09(1), 19–24.
- Sellang, K. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Konsep Dimensi Indikator Implementasinya. Yogyakarta. Ombak
- Sianipar, J.P.G., (1999). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: LAN.
- Sinambela, P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sylvia Maulani, Tomi Setiawan. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) di DPMPSTProvinsi Banten Kebijakan: *Jurnal Ilmu Administrasi* Volume 15, Nomor 1, Januari 2024 Hal. 10-24 E-ISSN: 2656-2820 P-ISSN 1829-5762
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2022). Service Management (Mewujudkan Layanan Prima). Yogyakarta : Andi
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. New York: UNDP.
- Widodo, J., (2001). Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- World Bank. (2021). *Digital Government Transformation Report*. Washington DC: World Bank.
<https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/6757eb6af0b5c/82-warga-ri-tolak-suap-layanan-publik-ini-alasannya diakses 13 September 2025>