

## IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL

Davinda Maharani<sup>1</sup>, Anita Rahmawati<sup>2</sup>, Valentina Febri Dwi Putri<sup>3</sup>, M Rifaldi Fauzy<sup>4</sup>

Universitas Djuanda Bogor

[davindamaharani54@gmail.com](mailto:davindamaharani54@gmail.com)<sup>1</sup>, [araanita02@gmail.com](mailto:araanita02@gmail.com)<sup>2</sup>,

[valentinafebridwiputri@gmail.com](mailto:valentinafebridwiputri@gmail.com)<sup>3</sup>, [mrifaldi762@gmail.com](mailto:mrifaldi762@gmail.com)<sup>4</sup>

---

---

### ABSTRAK

Tujuan dibuat tulisan ini untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. Digitalisasi di era modern seperti sekarang ini sudah sangat berpengaruh terhadap sistem pelayanan publik yang ada di Indonesia, hasilnya keadaan ini menyebabkan terjadinya beberapa perubahan pada pelayanan publik dimana dulunya masih bersifat serba manual dan berkesan lambat. Kini dengan hadirnya digitalisasi ini tidak hanya memudahkan bagi para pelayan publik namun juga masyarakat. Seiring dengan globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, Indonesia terus bergerak menuju adaptasi digital untuk mengembangkan efisiensi dan mutu pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia merupakan strategi penting dalam memenuhi harapan masyarakat akan kemudahan, kecepatan, dan akses informasi. Seiring dengan kemajuan tersebut, pemerintah Indonesia pun telah mengeluarkan beragam program dan inovasi untuk meningkatkan integrasi teknologi pada pelayanan publik.

Kata kunci: Digital, Pelayanan Publik

---

---

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah suatu bentuk pelayanan, baik berupa barang ataupun jasa yang tentu saja untuk masyarakat, yang kesemuanya itu menjadi kewajiban dan dilakukan oleh lembaga pemerintah, pastinya untuk mencukupi keperluan

masyarakat. Pelayanan publik dengan kualitas yang baik sangat erat kaitannya dengan kecakapan dan responsivitas aparatur pemberi layanan beserta kelengkapan sarana dan prasarana di lembaga pemerintah dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan.

Beragam tanggapan masyarakat menunjukkan adanya penurunan kualitas pelayanan publik yang terutama dicirikan oleh banyaknya penyelewengan dalam pelayanan publik yang dilakukan. Seperti sistem dan tata cara pelayanan yang rumit, berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lambat dalam memberi pelayanan, biaya yang mahal, bersifat tertutup, dan cenderung diskriminatif dan terbudaya untuk tidak melayani tetapi dilayani juga menjadi aspek pelayanan publik yang banyak tidak disukai (Purnamasari, Jurnal Governansi, 2016).

Sebuah pelayanan bisa dikatakan bermutu jika sesuai yang diharapkan oleh pengguna jasa yaitu masyarakat. Kualitas baik dan kurang baiknya sebuah pelayanan publik tergantung pada aturan perundang-undangan yang mengelolanya dan pandangan masyarakat. Berkembangnya teknologi digital yang begitu pesat menuntut pemerintah dan swasta untuk menyediakan layanan bagi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi. Teknologi pada saat ini sudah menjadi bagian dari kebutuhan hidup masyarakat, mulai dari hal yang sangat rumit hingga hal yang sangat sederhana dapat dikatakan bahwa akan ada penggunaan teknologi di setiap aktivitasnya. Teknologi dapat memudahkan dan membantu manusia untuk mengerjakan segala pekerjaannya. Sejalan dengan kemajuan teknologi informasi, kegiatan dalam kehidupan masyarakat di segala sektor turut mengalami banyak perubahan.

Berkembangnya teknologi digital yang begitu pesat menuntut pemerintah dan swasta untuk menyediakan layanan bagi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi. Teknologi pada saat ini sudah menjadi bagian dari kebutuhan hidup masyarakat, mulai dari hal yang sangat rumit hingga hal yang sangat sederhana dapat dikatakan bahwa akan ada penggunaan teknologi di setiap aktivitasnya. Teknologi dapat memudahkan dan membantu manusia untuk mengerjakan segala

pekerjaannya. Pelayanan pemerintah yang bersifat birokratis dan bersifat manual dihilangkan dengan penggunaan aplikasi yang lebih fleksibel dan semakin mengacu pada kenyamanan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik memiliki dampak yang sangat besar bagi kehidupan masyarakat. Karenanya, pembangunan sebuah sistem manajemen pelayanan publik terpercaya menjadi sebuah kewajiban oleh daerah guna memajukan kesejahteraan masyarakatnya. Layanan Digital menjadi jalan keluar untuk mengganti sistem pelayanan publik secara konvensional yang dikenal lamban dan pemborosan hingga menjadi lebih cepat dan tepat. Sistem pelayanan publik konvensional yang terkenal lambat dan boros menjadi cepat dan tepat. Pada era digitalisasi, segala pekerjaan sebuah lembaga dan instansi tidak bisa dilepaskan dari internet. Dengan hal ini dapat memudahkan bagi setiap pekerja untuk menjalankan pekerjaannya, khususnya dalam aktivitas pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang yang sangat luas terhadap hubungan antara politik, birokrasi dan masyarakat. Masyarakat bisa dilibatkan secara langsung pada setiap proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan publik. Hal tersebut bisa dipenuhi melalui sistem pemerintahan dengan teknologi digital. Sistem digital telah banyak dipakai baik oleh pemerintah maupun masyarakat yang ada di daerah. Era digital dicirikan adanya informasi dan juga komunikasi yang berjalan semakin cepat dan juga canggih. Informasi lebih mudah menyebar dan bisa diakses seluruh kalangan masyarakat, tidak hanya masyarakat di kota besar, namun juga masyarakat di daerah. Kemajuan teknologi pada era telekomunikasi membuat sarana internet menjadi sarana baru untuk segala keperluan, sehingga semakin memudahkan dan mempercepat pelayanan yang dapat digunakan oleh masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Adapun beberapa hal yang menjadi informasi pada penelitian kali ini adalah sumber literatur pendukung antara lain e-book, jurnal, dan artikel terkait. Penulis

menentukan arah penelitian, mengkaji sumber teori dan konseptual, kemudian menganalisis teori yang dihasilkan dan teknik pengumpulan data, mencari variabel dari berbagai sumber yang pada akhirnya akan ditafsirkan dan dibuat dari banyak referensi relevan yang disebutkan di atas dan memiliki tautan Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik di Indonesia mempunyai peran penting dalam kehidupan ekonomi, sosial dan politik, layanan juga menjadi unsur penting dalam memperbaiki mutu kehidupan sosial di lingkungan masyarakat. Mengingat bahwa pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, ekonomi, sosial dan politik, namun kualitas pelayanan publik hingga saat ini pada umumnya masih belum baik. Rendahnya kualitas tersebut telah menyebabkan terjadinya kondisi krisis birokrasi publik, krisis kepercayaan yang ditandai dengan timbulnya beragam macam bentuk aksi protes dan demonstrasi terhadap birokrasi baik di tingkat pusat ataupun di tingkat pusat dan daerah (Purnamasari, Jurnal Governansi, 2017).

Pelayanan publik ialah sebuah inti dari manajemen pemerintahan yang memfokuskan diri pada pemberian layanan bagi masyarakat. Gagasan ini meliputi rangkaian kegiatan dan usaha yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dengan tujuan untuk memberikan pelayanan, baik dalam bentuk produk, jasa, maupun informasi bagi masyarakat. Pelayanan publik memiliki tujuan yaitu untuk dapat memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingan masyarakat, mewujudkan keadaan yang lebih baik, serta menciptakan kepercayaan dan hubungan yang positif bagi pemerintah dan masyarakat. Pelayanan publik tidaklah sebatas dalam satu bidang atau sektor tertentu, tetapi menyangkut beragam sektor kehidupan masyarakat, di antaranya kesehatan, pendidikan, keamanan, dan administrasi publik. Secara garis besar, prinsip pelayanan publik menitikberatkan pada pentingnya penyediaan layanan yang berkualitas, efisien, dan responsif bagi kebutuhan masyarakat yang

beragam. Selain itu, pelayanan publik juga menekankan pada asas inklusifitas, yang berarti menyediakan pelayanan bagi semua golongan masyarakat tanpa diskriminasi.

Terdapat hubungan yang erat diantara pemerintah serta pelayanan publik dikarenakan pelayanan publik menjadi satu diantara fungsi pemerintah. Pelayanan publik mencakup kebutuhan kesehatan, pendidikan, sosial, pertahanan dan keamanan, maupun kebutuhan pembangunan nasional. Dalam pelaksanaannya, dalam proses pelayanan publik yang ada di Indonesia tidak terlepas dengan adanya beragam permasalahan yang hingga saat ini masih dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat memiliki hak untuk melaporkan keluhan dan menyampaikan aspirasinya berkaitan dengan masalah tersebut yang merupakan salah satu bentuk penyampaian pendapat atau aspirasi. Adanya bentuk keluhan dan laporan ini sebagai bentuk kontrol dan partisipasi masyarakat yang bisa dilakukan secara langsung dari masyarakat kepada pihak pemerintah sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya hal ini, harapannya pemerintah bisa menyediakan pelayanan yang semaksimal mungkin yang diinginkan oleh masyarakat.

Beragam usaha yang dijalankan oleh lembaga pemerintah untuk memperbaiki pelayanan publik dilakukan untuk peningkatan pelayanan publik dimana diantara aparat pemerintah dan masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan publik tersebut tidak harus bertatap muka atau bertemu secara langsung, tetapi bisa dengan memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi. Masyarakat yang akan mengajukan permohonan pelayanan publik cukup membuka laman web yang sudah tersedia lalu mengikuti instruksi yang diberikan. Jika dirasa sudah cukup sesuai dengan syarat-syarat yang ada, barulah pelayanan publik bisa diberikan pada masyarakat yang sudah melengkapi persyaratan.

Pelayanan publik didasarkan pada kemanfaatannya yang sangat besar dan permintaan masyarakat yang terus berubah dalam penggunaan teknologi informasi. Seiring dengan perubahan masyarakat dalam penggunaan teknologi informasi, banyak organisasi pemerintah yang jangkauan yang jauh lebih meluas tidak hanya

kepada tipe-tipe layanan publik yang mendasar misalnya pengurusan surat-surat/administrasi namun juga ke beragam aspek termasuk dalam pelayanan publik di bidang kesehatan, di mana telah banyak dibangun rumah

pelayanan publik di bidang kesehatan, menyediakan pelayanan registrasi secara digital untuk masyarakat yang akan melakukan pengobatan di rumah sakit terkait.

Upaya untuk memperbaiki mutu pelayanan publik di sektor kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah daerah salah satunya melalui upaya transformasi pelayanan publik (Purnamasari, Karimah Tauhid, 2023).

Dengan demikian, pelayanan publik berbasis digital sudah tersebar merata mulai dari organisasi pemerintah pusat sampai pemerintah desa.

Layanan publik memiliki beberapa karakteristik, di antaranya:

a. Inklusif Bersifat Umum (Universally Inclusive)

Layanan publik bersifat umum, ditujukan bagi setiap pribadi tanpa melihat adanya perbedaan latar belakang status sosial, ekonomi, politik, atau agama.

b. Obligatif atau Kewajiban

Pemerintah memiliki tugas untuk memberikan dan menyampaikan layanan publik bagi semua masyarakat, yang menciptakan tanggung jawab untuk mencukupi keperluan pokok masyarakat.

c. Non-komersial

Layanan publik bersifat nirlaba, bukan ditujukan untuk mendapatkan penghasilan finansial, tetapi difokuskan untuk memenuhi kepentingan masyarakat secara menyeluruh.

Penyelenggara pelayanan publik mengacu pada badan atau lembaga pemerintah yang bertanggung jawab menyediakan dan melaksanakan pelayanan publik. Penyelenggara layanan publik bisa berupa lembaga pemerintah pada tingkat pusat, lembaga pemerintah pada tingkat daerah, maupun lembaga pemerintah non-departemen, yang memiliki beberapa tujuan di balik penyelenggaraan layanan publik, yang meliputi:

a. Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat

Usaha ini diwujudkan dengan menyediakan pelayanan publik yang bukan hanya unggul dalam kualitas, namun juga dapat dijangkau oleh semua kalangan.

b. Meningkatkan keterlibatan Masyarakat

Meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, supaya masyarakat semakin terlibat di dalam setiap proses pembuatan keputusan.

c. Meningkatkan Akuntabilitas Pemerintah

Layanan publik wajib sesuai pada ketentuan hukum terkait, sehingga membantu memperbaiki akuntabilitas pemerintah dengan cara memberikan layanan yang sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku.

d. Meningkatkan Mutu Kehidupan Masyarakat

Layanan publik mesti dapat mencukupi keperluan masyarakat, yang tujuannya adalah untuk menaikkan kualitas hidup masyarakat lewat beragam fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Digitalisasi ialah sebuah proses pengubahan informasi ataupun sebuah data dalam format fisik ke dalam format digital yang bisa diolah melalui teknologi informasi. Sebagai usaha untuk memperbaiki mutu pelayanan publik, pemerintah harus menggunakan beragam media daring yang tersedia seperti situs web, aplikasi mobile, hingga media sosial.

Pemerintah adalah kordinator dan regulator yang menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, salah satunya adalah pelayanan publik, yang sesuai dengan kemauan dan kepentingan masyarakat. Pemerintah menyediakan pelayanan E-Government bagi warga masyarakat dengan menyediakan informasi yang detail serta lengkap dan menyeluruh untuk mempermudah akses perizinan (Purnamasari, Jurnal Governansi, 2023).

Digitalisasi berperan penting untuk meningkatkan layanan publik dan memperbaiki hubungan antar pemerintah serta masyarakat. Digitalisasi memudahkan dalam penyimpanan, memproses, dan bertukar data secara lebih efisien dan lebih cepat, dan juga memberikan kesempatan untuk membuat pelayanan yang baru dan lebih inovatif yang bisa mempermudah hidup masyarakat. Sehingga, dengan adanya konsep digitalisasi ini bisa menghasilkan beragam keuntungan, antara lain dapat menambah produktifitas, menekan biaya, dan menambah nilai layanan.

Digitalisasi ini adalah wujud dari Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2012 mengenai Penyelenggaraan Sistem Elektronik serta Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 mengenai Pelayanan Publik. Target akhir perencanaan pelayanan dengan memanfaatkan digitalisasi yaitu terciptanya suatu konsep layanan lingkungan yang cerdas (smart environment) yang mana permohonan pelayanan serta pengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan secara mudah, cepat, hemat, serta lebih inovatif. Keunggulan dari digitalisasi yaitu adanya daftar kependudukan yang senantiasa diperbarui secara berkala dan bersifat paperless yang merupakan salah satu bentuk dari kepedulian pada lingkungan sekitar. Pelayanan publik adalah kewajiban yang mesti dijalankan oleh sebuah instansi terhadap masyarakat berdasarkan ketentuan Undang-Undang Pelayanan Publik. Maka dari itu, lembaga mesti merancang sistem layanan yang terintegrasi untuk melakukan peralihan dari yang tradisional ataupun non-digital menuju digitalisasi. Perencanaan transisi menuju sistem pelayanan dan pelayanan publik yang terintegrasi ini diharapkan dapat berjalan efektif di daerah-daerah yang pelayanan publiknya terletak di tengah kota dan berharap agar pelayanan publik yang diberikan oleh berbagai organisasi dapat berjalan dengan baik. Keperluan ini mungkin akan direplikasi di tempat-tempat lain yang belum memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Pelaksanaan sistem E-Government pun turut menjadi sorotan sebagai usaha untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan publik di Indonesia. E-government

merupakan salah satu teknologi informasi yang mempunyai peran penting dalam upaya pemerintah Indonesia untuk menjalankan pelayanan publik. Menanggapi perkembangan teknologi informasi secara global, pemerintah Indonesia membangun sistem digital guna memudahkan dan memperlancar penyelenggaraan pemerintahan. E-Government adalah pemakaian teknologi informasi dari pemerintah guna mentransformasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sektor swasta, dan pemegang kepentingan lainnya. Pemakaian teknologi informasi dapat mencakup internet, telepon genggam, komputer, atau sarana lainnya, yang menciptakan pendistribusian pelayanan pemerintah secara digital. Usaha untuk memperbaiki birokrasi dan pelayanan publik secara elektronik melalui E-Government telah dilaksanakan pada April 2004, saat pemerintah mengusulkan untuk mengajukan berbagai dokumen identitas dengan memakai satu nomor identifikasi.

Pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital tersebut mempunyai sejumlah manfaat, di antaranya:

- a. Peningkatan kemudahan layanan publik bagi masyarakat. Masyarakat bisa memperoleh layanan publik melalui internet, dimanapun dan kapanpun.
- b. Peningkatan kualitas pelayanan publik. Berbagai proses pelayanan publik bisa dilaksanakan dengan semakin lebih singkat dan cepat.
- c. Peningkatan keterbukaan pelayanan publik. Semua proses pelayanan publik bisa diawasi oleh masyarakat dengan lebih terbuka dan mudah.

Akan tetapi, terdapat beberapa hambatan yang harus dihadapi, diantaranya adalah hambatan pada akses teknologi di daerah-daerah pelosok dan masalah pengamanan data. Untuk itu dibutuhkan usaha yang berkesinambungan untuk meningkatkan infrastruktur teknologi, memperbanyak pemahaman literasi digital masyarakat, dan penguatan ketahanan keamanan data pada penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital ini di Indonesia.

Implementasi layanan publik berbasis digital di Indonesia saat ini masih dihadapkan pada sejumlah tantangan, antara lain:

a. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

Infrastruktur TIK tersebut perlu dikembangkan khususnya di wilayah-wilayah pelosok.

b. Penyiapan masyarakat

Masyarakat harus diberikan pengetahuan dan keahlian untuk bisa menerapkan pelayanan publik berbasis digital.

c. Peraturan dan kebijakan

Peraturan dan kebijakan terkait implementasi layanan publik berbasis digital perlu ditinjau dan dikembangkan.

Bergesernya pelayanan publik yang menggunakan teknologi menuntut adanya inovasi dari pemerintah untuk memaksimalkan pemakaian teknologi dan memenuhi harapan masyarakat. Inovasi pada pelayanan publik bisa berupa pembangunan sistem dan aplikasi berbasis teknologi, pembinaan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang terkait dengan pelayanan publik hingga pada pengembangan cara dan proses pelayanan publik agar semakin lebih efektif dan efisien.

Inovasi pelayanan publik ialah perkembangan pemikiran, cara, dan teknologi terbaru untuk mengembangkan kualitas, produktivitas, dan efisiensi pelayanan publik yang disediakan oleh lembaga pemerintah. Inovasi pada pelayanan publik bisa berupa penerapan teknologi, penggunaan metode pengelolaan baru, penyusunan peraturan, dan meningkatkan mutu sumber daya manusia yang terkait dengan pemberian pelayanan publik. Tujuan dilakukannya inovasi pelayanan publik yaitu menyediakan layanan lebih baik bagi masyarakat dan memperbaiki mutu kehidupan masyarakat. Pada lingkup pemerintahan, inovasi pelayanan publik bisa memperbaiki tingkat transparansi, pertanggungjawaban, dan keterlibatan masyarakat di dalam proses pembuatan kebijakan publik.

Inovasi pelayanan publik dapat memberikan manfaat bagi pemerintah untuk dapat memperbaiki pengelolaan sumber daya, menurunkan biaya, dan menaikkan produktivitas. pengelolaan sumber daya, mengurangi biaya, dan meningkatkan produktivitas. Sehingga, inovasi pelayanan publik bukan saja membawa keuntungan bagi masyarakat, namun sekaligus bagi lembaga pemerintah yang bersangkutan. Dalam arti lain, inovasi pelayanan publik tersebut tidaklah memerlukan sebuah temuan baru, melainkan bisa berupa pendekatan yang bersifat kontekstual dalam artian inovasi tersebut tidaklah dibatasi sebagai sebuah temuan baru kontekstual dalam artian inovasi tidak sebatas dari ketiadaan lalu timbul ide dan praktik inovasi, melainkan bisa berupa inovasi sebagai upaya pengembangan atau penyempurnaan dari inovasi yang sudah ada.

## **KESIMPULAN**

Melalui hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwasanya Digitalisasi di era modern telah memberikan dampak yang signifikan terhadap sistem pelayanan publik di Indonesia, yang menyebabkan terjadinya beberapa perubahan dalam pelayanan karena masih bersifat manual dan kurang fleksibel. Digitalisasi tidak hanya bermanfaat bagi penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga masyarakat secara keseluruhan. Indonesia tengah beradaptasi dengan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik digital di Indonesia merupakan strategi penting untuk menjamin kesejahteraan masyarakat melalui kemudahan, kecepatan, dan akses informasi. Pemerintah telah melaksanakan berbagai program dan inovasi untuk meningkatkan integrasi teknologi dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Perkembangan teknologi digital telah memudahkan pemerintah dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga menjadi alat vital bagi pengembangan pelayanan publik. Perkembangan teknologi digital juga telah mempermudah interaksi antara politik, birokrasi, dan masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas. Singkatnya, digitalisasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan publik di Indonesia, sehingga menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien baik bagi masyarakat maupun masyarakat.

## REFERENSI

- Bintari, S. C., Zenju, N. S., & Purnamasari, I. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 3(1), 41-52.
- Hidayatullah, M. A., Syamsir, S., Khanaya, P., Tunggara, R. O., & Nasri, M. H. (2024). EVALUASI PERFORMA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI KECAMATAN BUNGUS TELUK KABUNG. *Jurnal Inovasi Global*, 2(1), 90-102.
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31.
- Indrayana, S. (2024). Optimalisasi Program Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna Mempermudah Layanan Publik Di Era Digital. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 1842-1850.
- Noeridha, N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1), 32-46.
- Praditya, E., & Maemunah, M. (2023, July). Kinerja pemerintah Desa Harjatani dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital. In *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM Universitas' Aisyiyah Yogyakarta* (Vol. 1, pp. 102-108).

- Ramadhaniati, N. S. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (Studi Kasus: Layanan Mandiri). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5673-5678.
- Rafi, M., Rahmawati, R., & Purnamasari, I. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola pada Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 2(6), 3202-3212.
- Rusmanto, W. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(4).
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic Literature Review Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 17(1).
- Septiany, S. R., Maksudi, B. I., & Purnamasari, I. (2016). Kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1), 35-44.
- Tengku, M., Rahmawati, R., Purnamasari, I., & Salbiah, E. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN BERUSAHA BERBASIS ONLINE SINGLE SUBMISSION. *Jurnal Governansi*, 9(2), 144-150.
- Tirayoh, G. A. T., & Waworundeng, W. (2023). Implementasi Kebijakan Program Desa Digital Dalam Upaya Kemajuan Pelayanan Publik Di Desa Kauditan I Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. *Governance*, 3(1).
- Tsoraya, N. D., Khasanah, I. A., Prasadana, J. P., Perawati, S., Asbari, M., Noivitasari, D., ... & Asnaini, S. W. (2023). Pengenalan Aplikasi Pelayanan Publik Digital "Tangerang Gemilang". *Journal of Community Service and Engagement*, 3(1), 40-49.