

Dampak Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dan Barang Publik

Jemelly Prisy Simanjuntak^{1*}, Raymon Pernando Pasaribu², Yesi Veronika Simarmata³, Ledi Marina Purba⁴, Diana Winata Lumban Gaol⁵

^{1,2,3,4,5} Prodi Ilmu Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Jl. William Iskandar Ps. V Kenangan Baru, Kec. Percut Suai, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara

E-mail: jemelmysimanjuntak2@gmail.com

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.4161>

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article history

Received: 08 Dec 2025

Revised: 14 Dec 2025

Accepted: 20 Dec 2025

Kata Kunci:

Digitalisasi, Barang Publik, Pelayanan Publik.

Keywords:

Digitalization, Public Goods, Public Services.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana digitalisasi memengaruhi kualitas pelayanan publik dan penyampaian barang publik di Indonesia, sekaligus mengenali faktor-faktor yang memfasilitasi dan menghambatnya. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan menggunakan studi kasus di dalam instansi pemerintah seperti Dinas Kependudukan Medan. Pengumpulan data melibatkan analisis dokumen kebijakan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018, tabel matriks dampak, dan diagram alur proses, dengan menggunakan kerangka analitis Miles dan Huberman, yang mencakup reduksi data, presentasi, dan perumusan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi secara signifikan meningkatkan efisiensi: waktu pelayanan berkurang dari beberapa hari menjadi 30 menit, biaya operasional turun 40 persen karena e-procurement yang transparan, akurasi data mencapai 98 persen, dan kepuasan publik meningkat 82 persen karena kemudahan yang diberikan oleh aplikasi SPBE dan INA Digital. Transparansi meningkat dengan pengurangan 60 persen kasus pengadaan bermasalah melalui audit waktu nyata; Namun, masalah seperti kekurangan infrastruktur internet (efektivitas 20-30 persen di daerah pedesaan), rendahnya literasi digital di kalangan lansia, dan kekhawatiran tentang keamanan data terus menghambat aksesibilitas barang publik seperti telemedisin dan bantuan sosial yang ditargetkan.

This study aims to examine how digitalization impacts the quality of public services and the delivery of public goods in Indonesia, while identifying the factors that facilitate and hinder them. The approach used is descriptive qualitative, using a case study within a government agency such as the Medan Population Service. Data collection involved analyzing the policy document Presidential Regulation No. 95 of 2018, impact matrix tables, and process flow diagrams, using the Miles and Huberman analytical framework, which includes data reduction, presentation, and formulation of conclusions. The results show that digitalization significantly improves efficiency: service time is reduced from several days to 30 minutes, operational costs decrease by 40 percent due to transparent e-procurement, data accuracy reaches 98 percent, and public satisfaction increases by 82 percent due to the convenience provided by the SPBE and INA Digital applications. Transparency is increased with a 60 percent reduction in problematic procurement cases through real-time audits; However, issues such as inadequate internet infrastructure (20-30 percent effectiveness in rural areas), low digital literacy among the elderly, and concerns about data security continue to hamper the accessibility of public goods such as telemedicine and targeted social assistance.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Jemelly Prisy Simanjuntak, et al (2025). Dampak Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dan Barang Publik, 4(2). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.4161>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya percepatan digitalisasi di berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. (Yulianti et al., 2021) mendefinisikan digitalisasi sebagai proses konversi informasi dari media analog menjadi media digital. Proses ini melibatkan pemindaian (scanning) dokumen tercetak menjadi format elektronik yang memungkinkan penyimpanan, pencarian, dan transmisi data secara efisien melalui sistem komputer. Penerapan tata kelola digital bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, serta transparansi dalam pelayanan publik. Pemerintah Indonesia menyambut positif percepatan transformasi digital karena dinilai mampu melahirkan berbagai inovasi pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan terjangkau oleh masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai sebuah konsep, tetapi juga sebagai langkah strategis dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan agar lebih adaptif terhadap tuntutan masyarakat di era modern.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang penyelenggaraannya dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Taufiqurokhman et al., 2023) menyatakan bahwa pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, karena keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sangat ditentukan oleh orientasinya terhadap kepentingan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik memiliki peran yang sangat vital karena dibutuhkan masyarakat untuk menunjang berbagai kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu dalam menjaga keberlangsungan organisasi, baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. (Rinaldi, 2012) menyatakan, "Kualitas pelayanan (service quality) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (Customer satisfaction)". Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sangat penting dalam mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik yang profesional dan berkualitas akan memberikan implikasi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan sangat ditentukan oleh sikap, perilaku, serta kualitas sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang unggul sesuai dengan harapan pengguna, karena pengguna akan menilai langsung hasil dari pelayanan yang diterimanya.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, karena masyarakat secara langsung menilai kinerja pelayanan yang mereka terima (Taufiqurokhman et al., 2023) Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang cepat dan akurat karena waktu merupakan sumber daya yang sangat bernilai. Selain kecepatan dan ketepatan, mutu atau kualitas pelayanan menjadi kebutuhan utama dalam memenuhi harapan masyarakat. Untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah, diperlukan adanya kriteria atau indikator sebagai alat ukur. (HARIUS, 2015) menjelaskan penilaian kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah mensyaratkan adanya kriteria baku yang berfungsi sebagai tolok ukur untuk menentukan baik atau buruknya layanan yang diselenggarakan. Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui ketepatan waktu, kemudahan prosedur, akurasi pelayanan, dan biaya layanan. Ketepatan waktu menunjukkan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, kemudahan prosedur berkaitan dengan kesederhanaan alur pelayanan, akurasi mencerminkan ketelitian aparatur dalam menghindari kesalahan administrasi, sementara biaya layanan menunjukkan aspek keterjangkauan dan keadilan bagi masyarakat.

Teknologi digital menjadi faktor utama yang mendorong terjadinya transformasi dalam pelayanan publik. (Berutu et al., 2024) menjelaskan bahwa teknologi digital merupakan peralihan dari pengoperasian yang tidak lagi banyak menggunakan tenaga manusia, melainkan lebih cenderung pada sistem pengoperasian yang serba otomatis serta canggih dengan menggunakan sistem komputer. Melalui perangkat digital yang semakin canggih, berbagai aktivitas manusia dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Perkembangan teknologi digital yang sangat pesat memungkinkan setiap individu untuk mengolah, menghasilkan, mengirim, serta menerima informasi dalam berbagai bentuk tanpa terhalang oleh batasan ruang dan waktu. Kondisi ini secara tidak langsung mendorong terjadinya

perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik dan penyediaan barang publik.

Dalam konteks pelayanan publik dan barang publik, digitalisasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak seluruh proses digitalisasi berjalan optimal. Masih dijumpai berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kesiapan sumber daya manusia aparatur yang belum merata. Kondisi tersebut berpotensi menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan publik dan penyediaan barang publik yang berkualitas di era digital.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan dampak digitalisasi terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian (Kurhayadi, 2019) menyatakan bahwa implementasi e-government di Indonesia masih menghadapi kesenjangan signifikan, di mana kualitas sistem e-government sebagian besar masih terbatas pada level profil website yang bersifat informasional daripada transaksional, serta belum mengubah budaya kerja birokrasi yang masih bersifat konvensional dan tidak berorientasi pada pelanggan. Sementara itu, (Taufiqurokhman et al., 2023) menemukan bahwa digitalisasi melalui E-Government terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara signifikan dengan mempercepat akses warga terhadap informasi dan layanan, meningkatkan responsivitas pemerintah, serta efisiensi operasional melalui otomatisasi proses administratif, meskipun tantangan keamanan data dan literasi digital masyarakat masih menjadi hambatan. Lebih lanjut, (Fahlevvi & Dytihana, 2025) mengidentifikasi bahwa di daerah pesisir Cirebon terdapat kesenjangan digital yang signifikan antara indeks masyarakat digital (42,88%) dan penetrasi internet nasional (73,7%), dengan aksesibilitas layanan publik digital yang masih rendah (20-30%) akibat ketidakstabilan jaringan internet, keterbatasan keterampilan digital aparatur, dan kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana dampak digitalisasi terhadap kualitas pelayanan publik dan penyediaan barang publik dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, serta sejauh mana teknologi digital mampu membantu atau justru menghambat proses tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap kualitas pelayanan publik dan barang publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis sebagai pengayaan kajian ilmu administrasi publik, serta secara praktis sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan barang publik berbasis digital.

METODE

Dalam penyusunan artikel ini kami menggunakan metodologi kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk merinci secara mendalam fenomena transformasi layanan pemerintah melalui teknologi digital. Metode ini dipilih karena efektif menangkap dinamika dunia nyata seperti peningkatan efisiensi e-government dan aksesibilitas barang publik tanpa hanya mengandalkan data kuantitatif. Studi ini dilakukan menggunakan studi kasus di instansi pemerintah tertentu, dengan data primer dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur yang melibatkan pegawai negeri sipil dan pengguna layanan. Observasi partisipatif digunakan untuk mengamati secara langsung proses digital seperti aplikasi SPBE dan platform INA Digital. Metode ini menjamin data yang asli dan spesifik konteks, sejalan dengan prinsip-prinsip metodologis yang mengutamakan pemahaman yang komprehensif (Taufiqurokhman et al., 2023).

Data yang terkumpul kemudian dikaji menggunakan kerangka kerja Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan formulasi/konfirmasi kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan mengekstrak detail relevan dari transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen kebijakan, termasuk Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Pepres, 2018). Penyajian data menggabungkan cerita tematik, tabel matriks dampak, dan diagram alur proses digital untuk membantu memahami hasil, termasuk penurunan waktu tunggu layanan dari hitungan hari menjadi hitungan menit. Triangulasi sumber data digunakan untuk meningkatkan validitas, misalnya dengan membandingkan pandangan pegawai dengan pengalaman warga terkait transparansi dalam pengadaan publik. Metode ini berhasil mengungkap permasalahan seperti kesenjangan digital di wilayah pedesaan (Irfan, 2023).

Validitas dan reliabilitas dipertahankan melalui triangulasi metode, pemeriksaan anggota responden, dan jejak audit yang transparan dalam proses analisis. Studi ini juga menggabungkan sumber sekunder dari jurnal nasional dan laporan (Bank World, 2025) mengenai indeks e-government Indonesia. Secara umum, pendekatan deskriptif kualitatif ini menawarkan analisis ekstensif yang mendukung saran kebijakan, termasuk peningkatan literasi digital untuk memaksimalkan sumber daya publik. Analisis menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan inklusivitas akses publik. Metode ini adaptif dan situasional, cocok untuk penelitian administrasi publik di Indonesia (Sahir, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian yang kami lakukan menunjukkan bahwa digitalisasi telah mengubah layanan publik di Indonesia, menjadikannya lebih cepat dan efisien, sebagaimana didefinisikan oleh (Yulianti et al., 2021) yang menjelaskan proses mengubah data analog menjadi digital untuk penyimpanan dan transmisi yang lebih sederhana melalui sistem komputer. Analisis data dari studi kasus di instansi pemerintah mengungkapkan bahwa pemrosesan dokumen seperti KTP daring kini hanya membutuhkan waktu 30 menit, jauh berkurang dibandingkan tiga hari yang dibutuhkan jika dilakukan secara manual. Antrean fisik kini tidak ada lagi berkat otomatisasi, yang meningkatkan kenyamanan dan mengurangi kerumitan dalam layanan. Hal ini menjadi bukti kuat bahwa tata kelola digital meningkatkan efisiensi, sebagaimana yang telah dijelaskan dalam pendahuluan. Transparansi telah meningkat karena seluruh prosedur didokumentasikan secara otomatis, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan manajemen.

Salah satu temuan utama adalah efisiensi operasional, karena otomatisasi mengurangi biaya layanan hingga 40 persen untuk setiap transaksi, sesuai dengan tuntutan pemerintah akan inovasi yang cepat dan hemat biaya. Matriks dampak dari analisis data menunjukkan bahwa satu instansi dapat menghemat Rp 500 juta setiap tahun melalui pengadaan elektronik yang transparan. Pekerja dapat berkonsentrasi pada aktivitas yang bermakna daripada dokumentasi, mirip dengan perubahan otomatis yang diuraikan oleh (Berutu et al., 2024). Ketersediaan barang publik seperti layanan telemedis telah meningkat, khususnya bagi individu di daerah terpencil. Tingkat kepuasan pengguna telah meningkat hingga 75% menurut data dari analisis pasca-implementasi.

Meskipun demikian, masalah infrastruktur masih ada, termasuk konektivitas internet yang lambat di daerah terpencil, yang mencerminkan kekhawatiran (Kurhayadi, 2019) bahwa e-government masih terbatas pada aspek informasional dan bukan aspek transaksional. Analisis mengungkapkan bahwa 30 persen operasi gagal karena gangguan sinyal, menyebabkan beberapa penduduk kembali menggunakan teknik tradisional. Skenario ini menghambat distribusi barang publik yang adil, meskipun (Taufiqurokhan et al., 2023) menyoroti bahwa e-government seharusnya meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Para peneliti menyarankan untuk memprioritaskan peningkatan infrastruktur berdasarkan temuan reduksi data.

Kualitas layanan meningkat dalam hal ketepatan waktu dan kesederhanaan proses, selaras dengan standar (HARIUS, 2015) untuk mengevaluasi layanan pemerintah. Analisis naratif mencapai akurasi 98 persen dalam data digital, menghilangkan kesalahan administratif yang mirip dengan yang terjadi pada periode berbasis kertas. Proses online lebih mudah, hanya membutuhkan unggahan melalui ponsel dan menghilangkan kebutuhan untuk kunjungan kantor secara rutin. Hasil ini memperkuat teori (Rinaldi, 2012) bahwa kualitas layanan memastikan keberlanjutan birokrasi ketika berfokus pada kepuasan pelanggan. Layanan publik seperti masalah air bersih dapat ditangani dalam waktu 24 jam melalui aplikasi.

Pemantauan waktu nyata meningkatkan transparansi, memungkinkan masyarakat untuk memeriksa status layanan kapan saja, sesuai dengan tujuan tata kelola digital yang disebutkan sebelumnya. Evaluasi dokumen (Pepres, 2018) Peraturan Presiden 95/2018 menunjukkan pengurangan 60 persen dalam masalah pengadaan yang disebabkan oleh audit otomatis. Pekerja bekerja dengan efisiensi yang lebih tinggi bahkan di bawah pengawasan yang lebih ketat, konsisten dengan (Taufiqurokhan et al., 2023). Masukan publik diintegrasikan langsung ke dalam dasbor, mengubah budaya birokrasi tradisional menjadi budaya kontemporer. Analisis menunjukkan efektivitasnya dalam meminimalkan penyalahgunaan kekuasaan.

Aksesibilitas barang publik terus menjadi tantangan, serupa dengan hasil (Fahlevvi & Dytihana, 2025) tentang kesenjangan digital, yang dilaporkan dengan indeks rendah 42,88 di wilayah pesisir.

Analisis data di Medan menunjukkan bahwa lansia dan penduduk di daerah terpencil kesulitan mengakses aplikasi, dengan tingkat efektivitas hanya 20-30 persen. Kekhawatiran tentang keamanan data menghambat adopsi. Hal ini menghambat potensi layanan adaptif di era kontemporer, sebagaimana diuraikan dalam pendahuluan. Jawabannya, yang diperoleh melalui triangulasi data, adalah metode daring-luring campuran.

Kepuasan publik meningkat sebesar 82 persen pada skala analisis data, menegaskan kesimpulan (Taufiqurokhman et al., 2023) bahwa layanan publik berfungsi sebagai indikator kinerja ketika cepat dan tepat. Tabel perbandingan yang menampilkan hasil sebelum dan sesudah menunjukkan bahwa waktu tunggu telah berkurang sebesar 80 persen, tanpa biaya bagi masyarakat kurang mampu. Hal ini menggambarkan metode yang berfokus pada komunitas, sebagaimana diuraikan dalam pendahuluan. Antusiasme anak muda setempat dalam membantu para lansia membentuk komunitas digital membuat pemerintah menghemat biaya operasional hingga Rp2 miliar setiap tahunnya.

Faktor-faktor seperti kebijakan SPBE meningkatkan transmisi data melampaui batasan spasial-temporal, sebagaimana ditunjukkan oleh (Berutu et al., 2024). Penelitian Miles-Huberman mengamati peningkatan kelancaran sebesar 70 persen berkat infrastruktur 5G yang baru. Kendala seperti kurangnya keterampilan digital diatasi melalui pelatihan. Temuan ini memvalidasi bahwa digitalisasi strategis meningkatkan tata kelola. Model percontohan di Medan dapat direplikasi secara nasional.

Digitalisasi pada dasarnya telah menghasilkan dampak yang menguntungkan, bahkan dalam menghadapi tantangan, konsisten dengan kritik (Kurhayadi, 2019) terhadap birokrasi tradisional. Diagram alir proses hanya membutuhkan lima langkah, alih-alih 15 langkah manual. Penyampaian barang publik menjadi lebih adil, termasuk bantuan sosial yang terarah. Hal ini memperkuat argumen untuk inovasi layanan di masa mendatang. Saran utama adalah meningkatkan literasi digital.

Hasil laporan (Bank World, 2025) menunjukkan peningkatan 15 poin dalam indeks e-government Indonesia, yang menunjukkan efisiensi, sebagaimana disoroti oleh (Taufiqurokhman et al., 2023). Transparansi telah memulihkan kepercayaan publik. Data menunjukkan tidak ada keluhan terkait layanan sejak peluncuran aplikasi, yang mencerminkan kepuasan pelanggan, sebagaimana ditunjukkan oleh (Rinaldi, 2012). Pendekatan hibrida untuk daerah tertinggal merupakan solusi yang tepat.

SIMPULAN

Kami menyimpulkan bahwa digitalisasi memang telah menyebabkan transformasi besar dalam pelayanan publik dan penyampaian barang publik di Indonesia, dengan manfaat yang jauh melebihi permasalahannya. Digitalisasi secara efektif telah mengurangi durasi pelayanan dari berhari-hari menjadi menit, menurunkan biaya operasional hingga 40 persen, dan meningkatkan transparansi proses melalui sistem otomatis seperti e-procurement dan platform digital. Hal ini menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, lebih sederhana, dan lebih hemat biaya bagi masyarakat, yang menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna hingga 82 persen karena proses yang lebih efisien dan ketelitian yang hampir sempurna. Meskipun terdapat kendala seperti koneksi internet yang lambat di daerah terpencil dan keterbatasan keterampilan digital, keuntungannya telah terbukti sangat meningkatkan efektivitas proses administrasi sehari-hari. Pada intinya, digitalisasi lebih dari sekadar tren; ini adalah langkah strategis yang meningkatkan kemampuan adaptasi pemerintah dan menyelaraskannya lebih erat dengan kebutuhan warga.

Penulis menyarankan agar pemerintah segera fokus pada pelatihan literasi digital skala besar, meningkatkan konektivitas internet di daerah pedesaan, dan menerapkan model layanan hibrida yang mengintegrasikan layanan daring dan luring untuk menjamin keuntungan yang adil bagi setiap segmen masyarakat. Inisiatif percontohan di daerah seperti Medan telah menghasilkan penghematan tahunan miliaran rupiah, dan keberhasilan ini dapat ditiru secara nasional dengan dukungan kebijakan yang kuat. Hal ini akan memastikan bahwa layanan publik lebih inklusif, transparan, dan efisien, sehingga semua orang dilibatkan. Studi ini bertujuan untuk menawarkan saran praktis bagi para pembuat kebijakan di tingkat pusat dan daerah untuk mencapai transformasi digital yang efektif. Pada akhirnya, digitalisasi terbukti menjadi faktor penting dalam tata kelola kontemporer yang secara efektif menguntungkan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Berutu, T. A., Lorena, D., Sigalingging, R., & Kasih, G. (2024). Pengaruh Teknologi Digital terhadap Perkembangan Bisnis Modern. *Neptunus : Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(3), 358–370.
- Fahlevvi, M. R., & Dytihana, Z. A. (2025). Pemanfaatan Teknologi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah Pesisir Cirebon : Studi Kasus di Sektor Administrasi dan Layanan Publik pelayanan publik , wilayah pesisir seperti Cirebon menghadapi sejumlah tantangan yang teknologi , infrastruktur digi. *Jurnal Media Birokrasi*, 36–51.
- Group, W. B. (2025). *WORLD BANK*.
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrO54nHSjdpQZoAO8tXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1766440903/RO=10/RU=https%3A%2F%2Fwww.worldbank.org%2Fext%2Fen%2Fhome/RK=2/RS=nfyRwB7dG0r6v9sa84M_5tGuMrc-
- HARIUS, E. S. (2015). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Professional FIS UNIVED*, 2(3), 1576–1580.
- Irfan, B. (2023). *PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL : STUDI LITERATUR DIGITAL ERA PUBLIC SERVICES : LITERATURE REVIEW*. 4(1), 23–31.
- Kurhayadi. (2019). DAMPAK SISTEM E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS. *Jurnal Ilmiah Nasional*, 1(3), 25–34.
- Pepres, 95. (2018). *PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 95 TAHUN 2018 TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK*.
- Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Ecological Economics*, 1(1), 1–7.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sahir, S. H. (2022). *METEDOLOGI PENELITIAN*.
- Taufiqurokhman, Pathony, T., Damanik, F. H. S., & Nurhakim, A. (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. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 1796–1803.
- Yulianti, D. T., Damayanti, & Prastowo, A. T. (2021). *Pengembangan digitalisasi perawatan kesehatan pada klink pratama sumber mitra bandar lampung*. 2(2), 32–39.