INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 13027-13037
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: https://j-innovative.org/index.php/Innovative

Pelayanan Pemerintah Daerah Melalui Inovasi Aplikasi SISKA di Kabupaten Luwu

Musafir Jasin[1✉], Amra[2], Sri Wahyuti[3]
STISIP Veteran Palopo
Email: musafirjasin72@gmail.com[1✉]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dan dampak aplikasi SISKA (Sistem Informasi Kepegawaian) di Kabupaten Luwu, yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepegawaian. Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik purposive sampling melibatkan 150 Pegawai Negeri Sipil pengguna aktif aplikasi SISKA. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi SISKA secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional, akurasi, dan transparansi data kepegawaian, dengan sebagian besar responden menyatakan kepuasan tinggi. Tantangan dalam kesiapan infrastruktur teknologi dan kompetensi SDM masih perlu di atasi. Kolaborasi dengan sektor swasta berkontribusi positif terhadap pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Dengan peningkatan infrastruktur dan pelatihan SDM, aplikasi SISKA diharapkan memberikan manfaat jangka panjang bagi pengelolaan kepegawaian di Kabupaten Luwu dan menjadi model inovasi digital bagi daerah lain di Indonesia.

Kata Kunci: *Aplikasi SISKA, Kepegawaian, Pelayanan Pemerintah*

Copyright @ Musafir Jasin, Amra, Sri Wahyuti

Abstract

This study aims to assess the implementation and impact of the SISKA (Personnel Information System) application in Luwu Regency, designed to enhance the efficiency, transparency, and quality of personnel services. A descriptive quantitative research method with purposive sampling involved 150 civil servants who actively use the SISKA application. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Likert scale. The results indicate that the SISKA application significantly improves operational efficiency, accuracy, and transparency of personnel data, with the majority of respondents expressing high satisfaction. Challenges in technological infrastructure readiness and human resource competence still need to be addressed. Collaboration with the private sector positively contributes to the development and maintenance of the application. With continuous improvements in infrastructure and HR training, the SISKA application is expected to provide long-term benefits for personnel management in Luwu Regency and serve as a digital innovation model for other regions in Indonesia.

Keywords: *Government Services, SISKA Application, Personnel*

PENDAHULUAN

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi prioritas utama bagi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Kabupaten Luwu telah mengimplementasikan aplikasi SISKA (Sistem Informasi Kepegawaian) sebagai salah satu langkah untuk memperbaiki kualitas layanan kepegawaian melalui pemanfaatan teknologi digital. Nurdin (2022) dalam bukunya "Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia" menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui layanan yang lebih cepat dan transparan. Wibowo (2021), dalam bukunya "Adaptasi Teknologi dalam Manajemen Pelayanan Publik", menekankan bahwa keberhasilan inovasi digital sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di sektor publik.

Aplikasi SISKA dirancang untuk mempermudah manajemen kepegawaian di Kabupaten Luwu dengan menyediakan akses cepat dan mudah terhadap data kepegawaian. Yulianto dan Rahmawati (2023) dalam bukunya "Implementasi Teknologi dalam Pelayanan Publik di Indonesia", mengungkapkan bahwa dukungan dari pimpinan daerah dan partisipasi aktif dari pegawai sangat penting dalam keberhasilan implementasi teknologi. Mereka menunjukkan bahwa inovasi teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan yang diberikan. Sejalan dengan ini, Nuraini dan Fahmi (2022) dalam bukunya "Evaluasi Sistem Pelayanan Publik Digital", mengemukakan bahwa sosialisasi dan edukasi tentang manfaat serta cara penggunaan aplikasi digital sangat

Copyright @ Musafir Jasin, Amra, Sri Wahyuti

diperlukan untuk memastikan masyarakat dan pegawai dapat memanfaatkan layanan ini dengan baik.

Namun, tantangan dalam penerapan aplikasi SISKA termasuk kesiapan infrastruktur teknologi dan kompetensi SDM yang memadai. Siregar (2020) dalam bukunya "Kolaborasi Pemerintah dan Sektor Swasta dalam Digitalisasi Pelayanan Publik", mengidentifikasi bahwa kesiapan infrastruktur dan pelatihan SDM merupakan faktor kritis dalam keberhasilan implementasi teknologi di sektor publik. Kabupaten Luwu telah melakukan berbagai pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM untuk mengatasi tantangan ini dan memastikan implementasi aplikasi SISKA berjalan optimal. Selain itu, kolaborasi dengan sektor swasta dalam pengembangan aplikasi ini juga menjadi strategi penting untuk mempercepat digitalisasi pelayanan publik dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Kartika dan Handayani (2021) dalam bukunya "Implementasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik", menyatakan bahwa adaptasi teknologi informasi dalam pelayanan publik membutuhkan komitmen kuat dari pemerintah daerah dan partisipasi aktif dari seluruh pegawai. Mereka menunjukkan bahwa aplikasi berbasis digital mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kualitas layanan publik secara signifikan. Data dari Pemerintah Kabupaten Luwu menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi manajemen kepegawaian sejak penerapan aplikasi ini, yang menunjukkan bahwa manfaat dari inovasi ini mulai dirasakan oleh seluruh pegawai.

Menurut Smith (2021) dalam artikel "*Digital Innovation in Public Services*", inovasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya mempercepat proses tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Rogers dan Helbig (2022) dalam artikel "*Challenges in Implementing Digital Solutions in Public Sector*", mengidentifikasi bahwa kesiapan infrastruktur dan pelatihan SDM merupakan faktor kritis dalam keberhasilan implementasi teknologi di sektor publik. Johnson et al. (2020) dalam artikel "*E-Government and Service Delivery*, menunjukkan bahwa aplikasi berbasis digital mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kualitas layanan publik, yang juga ditemukan dalam implementasi SISKA di Kabupaten Luwu.

Secara keseluruhan, inovasi aplikasi SISKA di Kabupaten Luwu merupakan langkah maju dalam transformasi pelayanan publik berbasis digital. Dengan terus meningkatkan infrastruktur, kapasitas SDM, dan partisipasi pegawai, aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan kepegawaian. Keberlanjutan dan pengembangan lebih lanjut dari aplikasi SISKA perlu terus didukung

Copyright @ Musafir Jasin, Amra, Sri Wahyuti

untuk mencapai tujuan pemerintahan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan internal organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Luwu, Provinsi Sulawesi Selatan, dengan fokus pada implementasi aplikasi SISKA (Sistem Informasi Kepegawaian) dalam pelayanan kepegawaian. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis efektivitas serta dampak aplikasi SISKA terhadap kinerja pelayanan kepegawaian. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai negeri sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Luwu. Sedangkan sampel yang digunakan adalah 105 Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pemerintah Kabupaten Luwu yang aktif menggunakan Aplikasi SISKA.

Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu dengan memilih pegawai yang aktif menggunakan aplikasi SISKA, sehingga dapat memberikan data yang relevan dan mendalam. Menurut Sugiyono (2021) dalam bukunya "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", pendekatan *purposive sampling* efektif untuk memperoleh informasi dari responden yang memiliki karakteristik khusus sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, metode survei digunakan untuk mengumpulkan data primer melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden terpilih. Sekaran dan Bougie (2020) dalam "*Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*", menyatakan bahwa survei merupakan alat yang efektif untuk mengumpulkan data dari populasi besar dengan cara yang sistematis dan terstruktur.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif yang digunakan mendapatkan gambaran lengkap dari data baik dalam bentuk verbal atau numerik yang berhubungan dengan data yang dihasilkan, kemudian akan ditampilkan menggunakan tabel frekuensi dan diukur menggunakan skala pengukuran Likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dan dampak aplikasi SISKA (Sistem Informasi Kepegawaian) di Kabupaten Luwu. Aplikasi ini merupakan inisiatif pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepegawaian melalui digitalisasi. Berikut adalah hasil penelitian yang diperoleh dari survei dan wawancara dengan pegawai negeri sipil (PNS) yang menggunakan aplikasi SISKA.

Copyright @ Musafir Jasin, Amra, Sri Wahyuti

Berikut adalah hasil penelitian berdasarkan skala Likert dengan jumlah responden sebanyak 150 orang untuk setiap aspek yang disebutkan:

Tabel 1. Efisiensi Operasional

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	85	57
2	Setuju	40	27
3	Netral	15	10
4	Tidak Setuju	8	5
5	Sangat Tidak Setuju	2	1
	Total	150	100

Sumber : Olah data peneliti 2024

Pada tabel 1 diatas menggambarkan bahwa hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden (84%) setuju atau sangat setuju bahwa aplikasi SISKA meningkatkan efisiensi operasional dalam pengelolaan kepegawaian. Hal ini mencerminkan bahwa aplikasi ini berhasil mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan.

Tabel 2. Akurasi dan Transparansi Data

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	90	60
2	Setuju	40	27
3	Netral	12	8
4	Tidak Setuju	5	3
5	Sangat Tidak Setuju	3	2
	Total	150	100

Sumber : Olah data peneliti 2024

Pada tabel 2 menjelaskan sebanyak 87% responden setuju atau sangat setuju bahwa aplikasi SISKA meningkatkan akurasi dan transparansi data kepegawaian. Data yang terpusat dan terintegrasi dalam aplikasi membantu mengurangi risiko kehilangan data dan meningkatkan aksesibilitas.

Tabel 3. Kepuasan Pengguna

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	75	50
2	Setuju	37	25

Copyright @ Musafir Jasin, Amra, Sri Wahyuti

3	Netral	20	13
4	Tidak Setuju	12	8
5	Sangat Tidak Setuju	6	4
	Total	150	100

Sumber : Olah data peneliti 2024

Pada tabel 3. Menjelaskan tingkat kepuasan pengguna aplikasi SISKA cukup tinggi, dengan 75% responden menyatakan setuju atau sangat setuju. Meskipun demikian, ada sebagian responden yang netral atau tidak puas, yang menunjukkan perlunya perbaikan lebih lanjut terutama dalam aspek teknis.

Tabel 4. Kesiapan Infrastruktur

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	40	27
2	Setuju	50	33
3	Netral	20	13
4	Tidak Setuju	30	20
5	Sangat Tidak Setuju	10	7
	Total	150	100

Sumber : Olah data peneliti 2024

Pada tabel 4. Sebanyak 60% responden setuju atau sangat setuju bahwa kesiapan infrastruktur di Kabupaten Luwu memadai untuk mendukung aplikasi SISKA. Namun, masih ada 27% responden yang merasa tidak setuju atau sangat tidak setuju, menunjukkan adanya kendala infrastruktur yang perlu diatasi.

Tabel 5. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	45	30
2	Setuju	55	37
3	Netral	25	17
4	Tidak Setuju	20	13
5	Sangat Tidak Setuju	5	3
	Total	150	100

Sumber : Olah data peneliti 2024

Copyright @ Musafir Jasin, Amra, Sri Wahyuti

Pada tabel 5. Menggambarkan kompetensi SDM dalam menggunakan aplikasi SISKA cukup baik, dengan 67% responden menyatakan setuju atau sangat setuju. Namun, masih terdapat 17% responden yang merasa netral dan 16% yang merasa tidak setuju atau sangat tidak setuju, menandakan kebutuhan pelatihan lebih lanjut.

Tabel 6. Kolaborasi dengan Sektor Swasta

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	50	33
2	Setuju	60	40
3	Netral	20	13
4	Tidak Setuju	15	10
5	Sangat Tidak Setuju	5	3
	Total	150	100

Sumber : Olah data peneliti 2024

Pada tabel 6. Sebanyak 73.33% responden setuju atau sangat setuju bahwa kolaborasi dengan sektor swasta dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi SISKA berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemitraan dengan sektor swasta memberikan kontribusi positif dalam implementasi aplikasi.

Tabel 7. Manfaat Jangka Panjang

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	60	40
2	Setuju	55	37
3	Netral	20	13
4	Tidak Setuju	10	7
5	Sangat Tidak Setuju	5	3
	Total	150	100

Sumber : Olah data peneliti 2024

Pada tabel 7. Sebanyak 77% responden setuju atau sangat setuju bahwa aplikasi SISKA memberikan manfaat jangka panjang seperti peningkatan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan berbasis data.

Pembahasan

Implementasi aplikasi SISKA di Kabupaten Luwu menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kepegawaian dapat memberikan banyak manfaat, namun juga menghadapi

Copyright @ Musafir Jasin, Amra, Sri Wahyuti

beberapa tantangan yang perlu diatasi. Berikut adalah pembahasan mendalam mengenai temuan penelitian ini.

1. Peningkatan Efisiensi Operasional

Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi SISKA berhasil meningkatkan efisiensi operasional dalam pengelolaan kepegawaian. Sebelum adanya aplikasi ini, proses administrasi yang dilakukan secara manual memerlukan waktu yang lama dan rentan terhadap kesalahan manusia. Digitalisasi melalui aplikasi SISKA telah mempercepat proses pengajuan cuti, absensi, dan penilaian kinerja. Hal ini sejalan dengan temuan Wibowo (2021) yang menyatakan bahwa adaptasi teknologi dalam manajemen pelayanan publik dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kualitas layanan. Kecepatan akses dan pemrosesan data yang lebih baik memungkinkan pegawai untuk lebih fokus pada tugas-tugas strategis lainnya.

2. Peningkatan Akurasi dan Transparansi Data

Digitalisasi data kepegawaian melalui aplikasi SISKA meningkatkan akurasi dan transparansi data. Dengan data yang terpusat dan terstruktur, risiko kesalahan dan kehilangan data dapat diminimalisir. Menurut Nuraini dan Fahmi (2022), digitalisasi sistem pelayanan publik dapat meningkatkan akurasi dan transparansi data, yang penting untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Di Kabupaten Luwu, peningkatan akurasi dan transparansi ini membantu dalam memastikan bahwa informasi kepegawaian selalu *up-to-date* dan dapat diandalkan.

3. Tingkat Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting keberhasilan implementasi aplikasi SISKA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan aplikasi ini, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan fitur yang disediakan. Smith (2021) menyatakan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Namun, beberapa pengguna menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan, yang mengurangi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan infrastruktur teknologi dan memberikan dukungan teknis kepada pengguna.

4. Tantangan Kesiapan Infrastruktur Teknologi

Kesiapan infrastruktur teknologi merupakan tantangan utama dalam implementasi aplikasi SISKA. Kendala konektivitas internet yang tidak stabil dan keterbatasan perangkat

Copyright @ Musafir Jasin, Amra, Sri Wahyuti

keras masih dihadapi oleh beberapa instansi di Kabupaten Luwu. Rogers dan Helbig (2022) mengidentifikasi bahwa kesiapan infrastruktur adalah faktor kritis dalam keberhasilan implementasi teknologi di sektor publik. Untuk mengatasi tantangan ini, perlu adanya investasi berkelanjutan dalam peningkatan infrastruktur teknologi agar aplikasi dapat berfungsi dengan optimal di seluruh instansi.

5. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)

Kompetensi SDM juga menjadi hambatan dalam implementasi aplikasi SISKA. Banyak pegawai yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi memerlukan pelatihan intensif untuk meningkatkan keterampilan mereka. Siregar (2020) menekankan bahwa pelatihan SDM adalah faktor penting dalam keberhasilan implementasi teknologi. Pemerintah Kabupaten Luwu telah menyelenggarakan berbagai program pelatihan, namun masih diperlukan upaya berkelanjutan untuk memastikan seluruh pegawai dapat mengoperasikan aplikasi dengan baik. Selain itu, program pelatihan perlu disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pegawai untuk meningkatkan efektivitasnya.

6. Kolaborasi dengan Sektor Swasta

Kolaborasi antara pemerintah daerah dan sektor swasta dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi SISKA merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan. Siregar (2020) menyatakan bahwa kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta dapat mempercepat digitalisasi pelayanan publik dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, kemitraan dengan penyedia teknologi memungkinkan aplikasi SISKA untuk selalu diperbarui dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, kolaborasi ini juga mencakup pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan aplikasi. Dengan adanya kemitraan yang baik, Kabupaten Luwu dapat memastikan bahwa aplikasi SISKA terus berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna.

7. Manfaat Jangka Panjang

Implementasi aplikasi SISKA diharapkan dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi Kabupaten Luwu. Selain meningkatkan efisiensi operasional dan akurasi data, aplikasi ini juga mendukung pengambilan keputusan berbasis data di tingkat manajemen. Dengan data kepegawaian yang terintegrasi dan mudah diakses, pimpinan dapat membuat keputusan yang lebih tepat waktu dan berdasarkan informasi yang akurat. White et al. (2021) menyatakan bahwa partisipasi aktif dari pengguna dalam e-government initiatives dapat

Copyright @ Musafir Jasin, Amra, Sri Wahyuti

meningkatkan keberhasilan program digital. Dengan meningkatkan partisipasi pegawai dalam penggunaan aplikasi SISKA, diharapkan akan tercipta budaya kerja yang lebih efisien dan responsif terhadap perubahan teknologi. Hal ini akan membantu Kabupaten Luwu untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

SIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SISKA memberikan dampak positif terhadap manajemen kepegawaian di Kabupaten Luwu. Meskipun ada tantangan seperti kesiapan infrastruktur dan kompetensi SDM, upaya pemerintah daerah mengatasi hambatan tersebut berhasil. Kepuasan pengguna yang tinggi menandakan penerimaan yang baik dan potensi pengembangan lebih lanjut. Kolaborasi dengan sektor swasta dan dukungan pimpinan daerah kunci dalam keberhasilan implementasi SISKA. Perlu upaya berkelanjutan untuk meningkatkan infrastruktur dan kapasitas SDM serta pembaruan aplikasi sesuai kebutuhan pengguna. SISKA dapat menjadi model inovasi digital dalam pelayanan kepegawaian di daerah lain di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Fauzi, R., & Prasetyo, A. (2020). E-Government in Indonesia: Progress and Challenges. *Asian Journal of Public Administration*, 42(2), 153-168.

Gunawan, H., & Santoso, A. (2021). Implementation of E-Government Services in Indonesian Municipalities. *Journal of Urban and Regional Planning*, 33(1), 45-58.

Hartono, A., & Ningsih, S. (2022). E-Government and Public Sector Efficiency. *International Journal of Public Administration and Governance*, 5(3), 201-215.

Johnson, L., et al. (2020). E-Government and Service Delivery. *Public Administration and Digital Innovation*, 12(4), 321-336.

Kartika, Y., & Handayani, D. (2021). *Implementasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.

Kumar, V., & Best, M. L. (2021). Impact of E-Government Services on Citizen Satisfaction. *Journal of Global Information Technology Management*, 24(2), 89-104.

Mahmood, R., & Hossain, M. (2020). Digital Government and Public Service Quality. *Government Information Quarterly*, 37(1), 45-60.

Nurdin, M. (2022). *Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Andi.

Nuraini, A., & Fahmi, I. (2022). *Evaluasi Sistem Pelayanan Publik Digital*. Jakarta: Penerbit

Copyright @ Musafir Jasin, Amra, Sri Wahyuti

UI Press.

Pranata, E., & Haryanto, T. (2022). Digital Transformation in Local Government. *Jurnal Transformasi Digital*, 5(1), 78-92.

Rahman, A., & Sari, D. (2022). Challenges and Opportunities in Implementing *E-Government. Journal of Digital Government Research*, 18(3), 211-226.

Rogers, M., & Helbig, N. (2022). Challenges in Implementing Digital Solutions in Public Sector. *E-Government and Public Sector Innovation*, 15(2), 134-149.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (p. 210-225). Chichester: John Wiley & Sons.

Setiawan, D., & Yuliani, S. (2023). Evaluating the Effectiveness of Digital Public Services. *Journal of Public Administration Studies*, 56(4), 301-315.

Siregar, R. (2020). *Kolaborasi Pemerintah dan Sektor Swasta dalam Digitalisasi Pelayanan Publik*. Depok: Universitas Indonesia Press.

Smith, A. (2021). Digital Innovation in Public Services. *Journal of Public Administration*, 23(4), 367-382.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (p. 180-195). Bandung: Penerbit Alfabeta.

Supriyadi, T., & Wijayanti, R. (2020). The Role of Digital Technology in Public Administration Reform. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 123-138.

White, R., et al. (2021). Citizen Participation in E-Government Initiatives. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(3), 255-270.

Wibowo, A. (2021). *Adaptasi Teknologi dalam Manajemen Pelayanan Publik*. Universitas Terbuka.

Yamin, M., & Simatupang, T. (2021). Enhancing Public Service Delivery through Digital Transformation. *Journal of Indonesian Public Administration*, 8(2), 145-160.

Yulianto, H., & Rahmawati, D. (2023). *Implementasi Teknologi dalam Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Zhang, H., & Sun, X. (2023). The Impact of Technology on Public Administration. *International Journal of Public Sector Management*, 36(1), 78-93.

Copyright @ Musafir Jasin, Amra, Sri Wahyuti