



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 2677-2688

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Implementasi E-Government Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-Online) Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku

Bekti Seyto Wijiasih^{1✉}, Normawati², A.Bahasoan³

Administrasi Publik, Universitas Pattimura Ambon

Email: bektisetyowijiasih@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang dilaksanakan selama Agustus-September 2024 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku dengan focus implementasi e-government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE). Informan penelitian Dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku yang terlibat langsung dalam implementasi e-government. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Government melalui PTSP-ONLINE di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam berbagai aspek, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi; meningkatkan efektivitas koordinasi, pengelolaan sumber daya yang efisien, kesiapan pelaksana kebijakan, dan optimalisasi struktur organisasi, yang secara keseluruhan mendorong pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, responsif, dan modern.

Kata Kunci: *implementasi, e-government, komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur Organisasi*

Abstract

This study aims to analyze the implementation of e-government through the One-Stop Integrated Service System (PTSP-ONLINE). The research approach used is a qualitative approach which was implemented during August-September 2024 at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Maluku Province with a focus on the implementation of e-government through the One-Stop Integrated Service System (PTSP-ONLINE). The research informants in this study were employees of the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Maluku Province who were directly involved in the implementation of e-government. The results of the study indicate that the implementation of e-Government through PTSP-ONLINE at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Maluku Province has had a significant positive impact in various aspects, namely communication, resources, disposition, and organizational structure; increasing the effectiveness of coordination, efficient resource management, readiness of policy implementers, and optimization of organizational structure, which overall encourages more transparent, accountable, responsive, and modern public services.

Keywords: *implementation, e-government, communication, resources, disposition, and organizational structure*

PENDAHULUAN

Kinerja penyelenggaraan pemerintahan dicerminkan oleh pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat (Masawoi et al., 2024). Pemenuhan kebutuhan tersebut harus memenuhi prinsip-prinsip utama sebagaimana disebutkan oleh (Putri & Mutiarin, 2018), yakni kemampuan melakukan identifikasi kebutuhan masyarakat, ketersediaan sistem pelayanan yang holistik, komitmen pegawai atas kualitas layanan, responsivitas terhadap keluhan, kemampuan inovasi yang berkelanjutan, hospitality, komunikatif dan interaktif pegawai terhadap masyarakat serta kemampuan control terhadap kualitas layanan.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam keberlangsungan organisasi pemerintah. Melayani dengan baik bermakna adanya kesesuaian dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa (Rinaldi, 2021). Hubungan jangka panjang antara pemerintah sebagai pemberi jasa dan masyarakat sebagai penerima jasa adalah salah satu bentuk inspirasi dari kualitas layanan publik (Firmansyah & Rosy, 2021). *Excellent service* dimanifestasikan sebagai bentuk upaya memberikan bantuan dan menyelesaikan segala urusan masyarakat oleh aparatur pemerintah agar sesuai dengan harapan (Dwimawanti, 2014), yang dikonseptualisasikan secara teoritis sebagai pemenuhan kepuasan masyarakat (Marande, 2017). Perwujudan pelayanan publik yang maksimal adalah kemampuan sumberdaya yang kompeten dalam penyelesaian tugas, sehingga kualitas pelayanan

memenuhi harapan masyarakat (Mohi & Mahmud, 2018) dan (Bajuri, 2015).

Implementasi e-Government dalam pelayanan publik merupakan langkah krusial dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, e-Government mampu mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, memotong waktu proses, dan mengurangi biaya operasional. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Dalam era digital ini, masyarakat mengharapkan layanan yang responsif dan mudah diakses, sehingga implementasi e-Government menjadi solusi yang sangat relevan.

Selain itu, e-Government juga meningkatkan aksesibilitas layanan publik, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan fisik. Melalui platform online, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah dari mana saja dan kapan saja, tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan. Ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga, tetapi juga memperluas jangkauan layanan pemerintah, memastikan bahwa semua warga negara mendapatkan hak mereka atas pelayanan publik yang berkualitas.

E-Government merupakan salah satu topik yang masih menarik untuk dikaji. Salah satunya adalah dalam sudut pandang kajian administrasi publik, sebagaimana telah dilakukan oleh (Maulani, 2024), (Sari et al., 2023) dan (Azizah et al., 2020) dengan kesimpulan bahwa E-government adalah suatu sistem yang menggunakan pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah dengan tujuan membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penerapan e-Government mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi publik. Dengan adanya sistem yang terintegrasi dan terdokumentasi secara digital, setiap proses dan keputusan dapat dengan mudah dilacak dan diaudit (Rusdi et al., 2022). Hal ini mengurangi peluang terjadinya korupsi dan penyalahgunaan wewenang, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Masyarakat juga dapat lebih mudah memantau dan memberikan masukan terhadap kebijakan serta program pemerintah, menciptakan lingkungan yang lebih partisipatif dan demokratis. E-Government juga memberikan dampak positif terhadap inovasi dalam sektor public (Bao et al., 2023). Dengan teknologi yang terus berkembang, pemerintah dapat menciptakan layanan-layanan baru yang lebih efektif dan efisien. Misalnya, penggunaan big data dan artificial intelligence dalam analisis kebijakan, atau pengembangan aplikasi mobile untuk memudahkan akses layanan. Implementasi e-Government mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku merupakan salah satu instansi

pemerintah yang telah menerapkan E-Government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE). Implementasi E-Government ini menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kekurangan sumber daya manusia terlatih, resistensi terhadap perubahan, dan masalah keamanan data. Selain itu, integrasi sistem yang buruk, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, regulasi yang tidak mendukung, dan ketidakmampuan sistem menangani volume permintaan yang tinggi turut menjadi hambatan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang komprehensif, termasuk peningkatan infrastruktur, pelatihan SDM, penguatan keamanan, serta pengembangan kebijakan yang mendukung untuk memastikan keberhasilan implementasi PTSP-ONLINE.

Model Implementasi Edward III yang mengedepankan aspek sumber daya, komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi, menjadi pendekatan utama penelitian ini, sebagaimana Roring, Mantiri, & Lapian (2021), (Mahendrardi & Ardiasnyah, 2022), (Fachrizal et al., 2023), (Kusuma et al., 2021) dan (Sudiarkajaya & Wikrama, 2023) bahwa kajian terbaik suatu implementasi kebijakan publik perlu memahami variabel utama dan variabel pendukung yang mempengaruhinya, salah satunya adalah penggunaan model kebijakan yang mampu memudahkan pemahaman konsep implementasi kebijakan. Edward memandang implementasi kebijakan sebagai proses dinamis yang melibatkan berbagai interaksi faktor yang saling mempengaruhi satu sama lain.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan dalam penelitian ini yang bertujuan untuk memotret implementasi e-government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE) yang dilaksanakan selama 2 (dua) bulan yakni Agustus-September 2024 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. Penelitian ini difokuskan pada implementasi e-government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE). Dalam penelitian ini penulis menggunakan pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku yang terlibat langsung dalam implementasi e-government sebagai informan penelitian. Selain itu, peneliti melakukan wawancara mendalam (*dept interview*) dengan informan kunci yakni Sekretaris Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. Peneliti menggunakan model analisis interaktif dari Miles & Huberman (Zacharias & Rahawarin, 2014), dalam penelitian ini, proses dimulai dengan memeriksa semua data yang ada dari berbagai sumber, termasuk hasil wawancara, catatan lapangan dari pengamatan, dokumen, dan lainnya. Setelah data tersebut dibaca, dipelajari, dan dianalisis, langkah berikutnya adalah melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi e-Government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. PTSP-ONLINE memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan dengan lebih cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan. Sistem ini juga mendukung akuntabilitas karena setiap proses pelayanan dapat dilacak secara digital, meminimalisir peluang terjadinya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme. Selain itu, PTSP-ONLINE membantu dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas tinggi, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi yang diusung oleh pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan modern.

Selain meningkatkan efisiensi dan transparansi, implementasi PTSP-ONLINE juga berperan dalam memperluas aksesibilitas layanan bagi masyarakat di daerah terpencil dan pulau-pulau di Provinsi Maluku. Dengan PTSP-ONLINE, masyarakat yang sebelumnya kesulitan mengakses layanan karena kendala geografis kini dapat mengajukan permohonan dan mendapatkan informasi melalui platform digital, sehingga kesenjangan pelayanan dapat diminimalisir. Selain itu, sistem ini juga memberikan kemudahan bagi pegawai Kementerian Agama dalam memproses permohonan dengan lebih terstruktur dan terintegrasi, mengurangi beban administrasi manual yang rentan terhadap kesalahan. Dengan demikian, PTSP-ONLINE tidak hanya mendukung pelayanan yang lebih cepat dan akurat, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan.

1. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Implementasi e-Government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku memberikan dampak positif terhadap komunikasi antar organisasi. Dengan PTSP-ONLINE, koordinasi antar unit kerja dan instansi terkait menjadi lebih efektif karena semua informasi dan data pelayanan terpusat dalam satu sistem yang terintegrasi. Hal ini mempercepat proses berbagi informasi, pemrosesan permohonan, dan pengambilan keputusan, sehingga dapat meminimalisir miskomunikasi dan memperkuat sinergi antar organisasi. PTSP-ONLINE juga memungkinkan monitoring yang lebih mudah dan transparan, di mana setiap langkah proses dapat diakses oleh pihak-pihak terkait secara real-time, meningkatkan akuntabilitas antar unit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari aspek aktivitas pelaksana, PTSP-ONLINE merubah pola kerja pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku menjadi lebih terstruktur dan sistematis. Proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini diotomatisasi, mengurangi beban kerja administrasi yang berulang dan memungkinkan pegawai untuk fokus pada penyelesaian tugas-tugas yang lebih substansial. PTSP-ONLINE juga membantu pelaksana dalam memantau status dan progres layanan, memudahkan mereka untuk memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan atau pertanyaan masyarakat. Dengan sistem yang lebih transparan dan akuntabel, aktivitas pelaksana menjadi lebih efisien, mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan, dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Implementasi ini bukan hanya soal modernisasi, tetapi juga transformasi budaya kerja menuju pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Sumber Daya

Sumber daya finansial dan sumber daya manusia merupakan dua aspek kunci yang mendukung implementasi kebijakan, termasuk dalam konteks Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. Sumber daya finansial, yang berasal dari APBD Kabupaten, APBD Provinsi, dan APBN, merupakan hal utama yang diperlukan untuk menjalankan program dan kegiatan yang telah disusun. Pentingnya pengelolaan dan pertanggungjawaban anggaran tersebut menjadi fokus utama dalam memastikan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kebijakan.

Implementasi e-Government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku memberikan dampak signifikan dari aspek sumber daya finansial. Dengan penerapan sistem digital, anggaran yang sebelumnya dialokasikan untuk operasional manual seperti kertas, pencetakan, dan distribusi dokumen dapat dihemat secara signifikan. Penggunaan PTSP-ONLINE mengurangi biaya administrasi dan memperkecil kebutuhan akan ruang fisik untuk penyimpanan arsip. Selain itu, pengelolaan anggaran menjadi lebih efisien karena transparansi dalam setiap proses transaksi layanan publik yang terekam secara digital, sehingga memudahkan pengawasan dan pengelolaan keuangan. Hal ini turut membantu pemerintah dalam mengoptimalkan penggunaan anggaran secara lebih tepat sasaran, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan

Keberadaan sumber daya manusia yang handal dengan jumlah yang mencukupi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku telah memenuhi kompetensi yang dibutuhkan. Melalui ukungan sumber daya manusia yang baik, pelaksanaan

kebijakan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan arahan yang diberikan (Ratna & Moedy, 2022), (Astariyani & Sudiarawan, 2021). Namun demikian, implementasi PTSP-ONLINE tetap menuntut peningkatan kompetensi pegawai di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Maluku. Pegawai yang sebelumnya terbiasa dengan sistem manual perlu dilatih untuk memahami dan mengoperasikan sistem digital dengan baik. Pelatihan ini tidak hanya mencakup aspek teknis penggunaan sistem, tetapi juga pemahaman mengenai pentingnya digitalisasi dalam pelayanan publik. Melalui peningkatan kapasitas ini, pegawai dapat lebih adaptif terhadap perubahan teknologi dan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional serta efisien. Selain itu, PTSP-ONLINE juga berperan dalam merubah pola pikir pegawai menjadi lebih berorientasi pada layanan prima dan pengembangan diri sejalan dengan perkembangan teknologi.

3. Disposisi

Para pelaksana kebijakan, seperti Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku dalam konteks implementasi PTSP-ONLINE, memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu program. Disposisi implementor, yang mencakup respon, kognisi, dan intensitas disposisi, mempengaruhi cara pelaksanaan kebijakan tersebut. Dari aspek disposisi, implementasi e-Government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku berperan penting dalam mempercepat proses pengambilan keputusan dan penyelesaian layanan. PTSP-ONLINE memungkinkan setiap permohonan atau pengaduan yang masuk dapat didisposisikan secara langsung kepada unit terkait tanpa melalui birokrasi yang berbelit. Sistem ini mengurangi hambatan dalam alur komunikasi internal karena semua dokumen tersimpan secara digital dan dapat diakses oleh pejabat yang berwenang kapan saja. Hal ini mempercepat waktu respon dan memberikan kejelasan tugas kepada setiap unit, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan responsif.

Selain itu, PTSP-ONLINE juga mendukung transparansi dalam proses disposisi karena setiap langkah pengambilan keputusan terdokumentasi dengan jelas. Setiap tahapan disposisi dapat ditelusuri, mulai dari siapa yang menerima, menindaklanjuti, hingga menyelesaikan permohonan. Transparansi ini penting untuk mengurangi praktik mal-administrasi dan memastikan bahwa setiap permohonan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan demikian, PTSP-ONLINE membantu menciptakan budaya kerja yang lebih akuntabel dan mendorong pegawai untuk bekerja secara profesional serta bertanggung jawab dalam setiap tugas yang diberikan.

Namun, implementasi PTSP-ONLINE dari aspek disposisi juga menuntut perubahan sikap dan kesiapan dari para pelaksana untuk beradaptasi dengan sistem baru. Perubahan ini tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga dengan penyesuaian pola kerja yang lebih cepat dan transparan. Perlu adanya komitmen yang kuat dari setiap pegawai untuk menerima dan menjalankan perubahan ini dengan baik, termasuk kemampuan dalam menggunakan data digital untuk mendukung proses disposisi yang lebih efisien. Dengan dukungan pelatihan yang tepat dan pemahaman yang menyeluruh mengenai manfaat PTSP-ONLINE, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku dapat memaksimalkan potensi sistem ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui disposisi yang lebih tertata, cepat, dan transparan.

4. Struktur Birokrasi

Implementasi e-Government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku membawa dampak signifikan terhadap struktur organisasi. Sistem ini mendorong restrukturisasi alur kerja dan penataan ulang tugas serta tanggung jawab antar unit, menjadikan proses pelayanan lebih efisien dan terkoordinasi. PTSP-ONLINE merampingkan birokrasi dengan memusatkan semua layanan dalam satu platform digital, mengurangi kompleksitas alur kerja yang sebelumnya sering terhambat oleh pemisahan fungsi antar divisi. Dengan alur kerja yang lebih jelas dan terintegrasi, setiap unit memiliki peran yang spesifik dan terukur, meningkatkan efisiensi organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, PTSP-ONLINE memperkuat mekanisme pengawasan internal dalam struktur organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. Setiap proses pelayanan terekam dalam sistem yang terintegrasi, memudahkan pimpinan dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja masing-masing unit. Penggunaan sistem digital ini juga memungkinkan adanya standar prosedur yang seragam, mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh interpretasi prosedur yang berbeda antar pegawai. Dengan pengawasan yang lebih baik, pimpinan dapat lebih cepat mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Implementasi e-Government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku menempatkan peran agen pelaksana sebagai kunci utama dalam keberhasilan sistem ini. Agen pelaksana, yang terdiri dari para pegawai dan petugas pelayanan, berperan dalam

mengoperasikan sistem, memberikan panduan kepada masyarakat, serta memastikan setiap proses layanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Mereka harus mampu beradaptasi dengan teknologi digital dan memiliki pemahaman yang kuat terhadap alur pelayanan dalam PTSP-ONLINE, termasuk kemampuan untuk menyelesaikan kendala teknis yang mungkin terjadi. Peran agen pelaksana juga mencakup penyampaian informasi yang akurat dan transparan kepada masyarakat, membantu mengedukasi publik mengenai cara penggunaan sistem, serta memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan dan permintaan layanan. Keberhasilan implementasi PTSP-ONLINE sangat bergantung pada kompetensi, komitmen, dan kemampuan adaptasi agen pelaksana dalam menjalankan peran mereka secara efektif dan profesional, guna mewujudkan pelayanan publik yang modern dan berintegritas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, disimpulkan bahwa :

1. Aspek komunikasi, implementasi e-Government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku meningkatkan efektivitas komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana dengan mengintegrasikan data pelayanan, mempercepat proses koordinasi, serta mengotomatisasi alur kerja yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat
2. Aspek sumberdaya, implementasi e-Government melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-ONLINE) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku didukung oleh sumber daya finansial yang efisien dan sumber daya manusia yang kompeten, dengan fokus pada pengelolaan anggaran yang transparan serta peningkatan kapasitas pegawai dalam mengoperasikan sistem digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Aspek disposisi, implementasi PTSP-ONLINE di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku sangat dipengaruhi oleh disposisi para pelaksana kebijakan, yang mencakup kesiapan, respon, dan adaptasi terhadap sistem digital, serta mendorong transparansi, akuntabilitas, dan percepatan proses pengambilan keputusan dalam pelayanan publik.
4. Aspek struktur organisasi, implementasi e-Government melalui PTSP-ONLINE di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku mengoptimalkan struktur organisasi, memperkuat pengawasan internal, dan menempatkan peran agen

pelaksana sebagai kunci keberhasilan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik yang lebih modern dan terintegrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Astariyani, N. L. G., & Sudiarawan, K. A. (2021). Evaluation Of Regional Policy Arrangements In The Time Of The Covid-19 Pandemic In Denpasar City. *Abdi Insani*, 8(1), 65–71.
- Azizah, D. H. N., Afiffudin, & Suyeno. (2020). Implementasi Pelayanan Publik pada PTSP Mempermudah Akses Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun). *Jurnal Respon Publik*, 14(1), 12–18.
- Bajuri, D. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka Kabupaten Majalengka. *Cendekia:Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 145–170.
- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura. *Journal on Education*, 5(2), 4147–4157. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1113>
- Dwimawanti, I. H. (2014). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Dialogue JIAKP, Vol.1*(1), 109–116.
- Fachrizal, M. R., Wibawa, J. C., Fauzan, R., & Radliya, N. R. (2023). Aplikasi Pendukung Pelayanan Publik Berbasis Mobile Dalam Mendukung Penerapan E-Government Pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 21(1), 21–28. <https://doi.org/10.34010/miu.v21i1.10686>
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Educatio and Practice (JOAEP)*, 1(2), 82–93. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat "Implementation Of Egovernment In Improving The Quality Of Public Service In Department Of Inves. *Visioner*, 13(2), 145–157.
- Mahendrardi, & Ardiasnyah. (2022). Pemanfaatan E-Government Berbasis Website Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Perizinan DPMTSP Kota Semarang). *Gema Publica*, 7(1), 197–211.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.

- Masawoi, F., Laurens, S., & Madubun, J. (2024). Evaluasi Implementasi Kebijakan Penyaluran Hibah dan Bantuan Sosial Pemerintah Kota Ambon. *Innovative: Journal Of Social ...*, 4(4), 7079–7089. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/10041>
- Maulani, W. (2024). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal Education and Government Wiyata*, 2(3), 172–183. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/27543>
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA) ISBN: 978-623-90018-0-3*, 1–16.
- Ratna, E., & Moedy, S. (2022). Sinergi Penanggulangan Penyebaran Virus Corona Pada Masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat Di Kelurahan Delod Peken Kabupaten Tabanan Bali. *Jurnal Cakrawarti*, 04(02), 1–8.
- Rinaldi, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Administrasi Bisnis*, 1(1), 22–34.
- Roring, A. D., Mantiri, M. S., & Lapian, M. T. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintahann Dalam Penanganan Virus Corona (Covid 19) di Desa Ongkaw 1 Kecamatan Sinonsyang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 1–11.
- Rusdi, A., Putera, R. E., & Kusdarini. (2022). Analisis E-Government Dalam Penerapan Aplikasi Sapo Rancak di DPMPTSP Kota Padang. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 26–48.
- Sari, D., Lampasa, Y., Muniati, & Nasruddin. (2023). Pelayanan Publik Melalui Penerapan Aplikasi Sicantik Menuju E-Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. *Journal Publicuho*, 6(3), 916–928.
- Sudiarkajaya, I. M., & Wikrama, A. A. N. . W. B. (2023). Implementasi E-Government Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung. *Jurnal Cakrawarti*, 5(2), 6–15.
- Zacharias, T., & Rahawarin, M. A. (2014). Metode Penelitian Administrasi. In *Penerbit Aseni (ANGgota IKAPI Pusat) Papua Indonesia* (p. 182).