



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 4080-4089

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

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

Digitalisasi Administrasi Publik Meningkatkan Efisiensi Sistem Pelayanan Publik dalam Good Governance dan Kinerja Pegawai di Kecamatan Cidadap

Jamillatul Maulidini^{1✉}, Ellisa Amel Nabila², Nabila Bilfaqih³, Tami Nafilah Azhar⁴, Andre Ariesmansyah⁵

Universitas Pasundan

Email: jamilatul.232010003@mail.unpas.ac.id[✉]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis efisiensi sistem pelayanan publik dalam good governance dan kinerja pegawai yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Cidadap Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa. Penerapan good governance dapat dilihat dari penerapan prinsip partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. Kinerja pegawai dapat dilihat dari produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas kinerja sektor publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Cidadap Kota Bandung telah menerapkan good governance dengan baik, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun bisa dilakukan dengan lebih baik. Hambatan yang dialami antara lain adalah belum semua masyarakat memahami Standar Operasional Prosedur yang berlaku, sehingga perlu dilakukan komunikasi dan sosialisasi melalui berbagai penyuluhan kepada masyarakat sehingga permohonan pelayanan dan pemberian pelayanan dapat dilakukan dengan lebih baik. Melalui analisis service quality umumnya baik, meliputi pegawai yang berpenampilan rapi, sarana prasarana memadai, dan sikap pegawai yang ramah.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Good Governance, Kinerja Pegawai, Kecamatan Cidadap Kota Bandung, Kinerja Pegawai*

Abstract

This research aims to analyze the efficiency of the public service system in good governance and employee performance organized by the Cidadap District Office, Bandung City in improving service quality in accordance with the expectations of the community as service users. The implementation of good governance can be seen from the application of the principles of participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, fairness, effectiveness and efficiency, accountability and strategic vision. Employee performance can be seen from productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability for public sector performance. This research uses a literature study research method. The results of the research show that the Cidadap District Office, Bandung City has implemented good governance well, so that the services provided to the community can be carried out better. The obstacles experienced include the fact that not all people understand the applicable Standard Operating Procedures, so it is necessary to carry out communication and outreach through various outreach to the community so that service requests and service delivery can be carried out better. Through analysis, service quality is generally good, including employees who have a neat appearance, adequate infrastructure and friendly employee attitudes.

Keywords: Public Services, Good Governance, Employee Performance, Cidadap District, Bandung City, Employee Performance

PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 yang seperti sekarang ini, terjadi perkembangan secara pesat dalam bidang teknologi diberbagai negara termasuk di Indonesia sendiri. Sekarang ini banyak kecanggihan teknologi yang mendukung perkembangan dunia informasi. Perkembangan teknologi pada jaringan komputer menyebabkan peningkatan pesat pada bidang telekomunikasi yang ditandai dengan munculnya internet. Penggunaan teknologi di dalam kehidupan sehari-hari telah memudahkan semua aktivitas bagi masyarakat dalam perolehan dan komunikasi yang tepat. Konektivitas internet berfungsi sebagai mediator dalam mengakses informasi dan layanan yang disediakan oleh pemerintah dan sektor swasta. Digitalisasi adalah proses mengubah informasi atau data dari bentuk fisik menjadi bentuk digital yang dapat diolah dengan menggunakan teknologi informasi. Konsep digitalisasi telah banyak diterapkan dalam berbagai bidang, seperti bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan lain-lain. Implementasi ide - ide digital dihadirkan untuk meningkatkan dan mendorong terciptanya layanan publik yang efektif, efisien, dan transparan, dengan tujuan menawarkan layanan informasi yang tepat kepada para stakeholder, sehingga terwujud sistem pemerintahan yang lebih baik (good governance).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik menyebutkan “Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.”

Adapun menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik”. Pandji Santosa (2009:57) berpendapat bahwa, “Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta”. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengkolaborasikan beberapa satuan kajian yaitu good governance dan kinerja pegawai pada pelayanan publik. Diharapkan dengan menyatunya kedua hal tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam menyejahterakan masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Digitalisasi Administrasi Publik dalam Meningkatkan Efisiensi Sistem Pelayanan Publik dalam Good Governance dan Kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Cidadap dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat implementasi good governance dan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Cidadap.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kajian *Studi Literatur* untuk menganalisis penerapan Digitalisasi Administrasi Publik dalam Meningkatkan Efisiensi Sistem Pelayanan Publik dalam Good Governance dan Kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Cidadap Kota Bandung. Kajian literatur merupakan pendekatan yang sistematis untuk mengidentifikasi, dan mengevaluasi hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan judul yang dibahas. Metode ini bertujuan untuk memahami konsep, model, dan praktik terbaik dalam penerapan digitalisasi di dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Cidadap Kota Bandung serta dampaknya terhadap pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada penelitian kali ini, peneliti hendak melakukan penelitian dengan cara literatur mengenai Digitalisasi Administrasi Publik meningkatkan efisiensi sistem pelayanan dan kepegawaian dalam Governance di Kecamatan Cidadap. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa tantangan utama dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia adalah terbatasnya infrastruktur teknologi dan kurangnya SDM yang berkompeten dalam teknologi informasi.

Namun, disisi lain, era digital juga memberikan peluang bagi pemerintah Indonesia dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi seperti big data, cloud computing, dan kecerdasan buatan. Selain itu pentingnya pelayanan publik mencerminkan kinerja pemerintah dalam menciptakan pemerataan, keadilan, dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas juga bertujuan untuk memenuhi kepuasan masyarakat dengan menyediakan layanan yang responsif, sesuai kebutuhan, dan harapan mereka.

Adapun tantangan pelayanan publik yakni administrasi, kinerja kepegawaian, kurangnya transparansi, teknologi informasi yang tidak optimal. Berdasarkan laporan studi kasus kecamatan cidadap tahun 2022, kecamatan cidadap menghadapi beberapa masalah, yaitu kurangnya SDM, pelaporan yang belum optimal, pemanfaatan teknologi, kinerja rendah pada indikator keandalan, ketanggapan, dan jaminan. Selain itu, penting untuk menerapkan prinsip-prinsip desain berorientasi pengguna dalam pengembangan pelayanan publik di era digital. Desain berorientasi pengguna dapat membantu pemerintah untuk memahami kebutuhan dan preferensi masyarakat dalam menggunakan

layanan publik, serta mengidentifikasi masalah dan kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Dengan demikian, pemerintah dapat mengembangkan layanan publik yang lebih efektif dan efisien serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan faktor penting dalam membangun pelayanan publik yang baik. Pemerintah harus memberikan informasi yang jelas dan terbuka tentang layanan publik yang disediakan, termasuk tentang biaya, proses, dan hak-hak masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.

Pemerintah juga harus memastikan bahwa layanan publik yang disediakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan memberikan sanksi bagi pegawai yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa layanan publik yang inovatif dan efisien di era digital harus mampu mencakup seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang rentan dan marginal. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan keberagaman masyarakat dalam pengembangan layanan publik, dan memastikan bahwa layanan publik yang disediakan mudah diakses dan ramah bagi semua lapisan masyarakat.

Penelitian ini juga menemukan bahwa pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan publik yang telah menerapkan teknologi beragam, tergantung pada sektor dan jenis layanan publik yang disediakan. Namun, secara umum, masyarakat menyambut baik penerapan teknologi dalam layanan publik karena dapat mempercepat proses, meningkatkan kualitas, dan memudahkan akses layanan publik. Namun, masih ada kekhawatiran terkait dengan privasi dan keamanan data pribadi masyarakat dalam penggunaan layanan publik yang menerapkan teknologi.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu meningkatkan komunikasi dan sosialisasi terkait layanan publik yang telah menerapkan teknologi kepada masyarakat, terutama bagi masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi. Pemerintah perlu menyediakan panduan dan pelatihan bagi masyarakat dalam menggunakan layanan publik yang telah menerapkan teknologi. Penelitian ini juga menemukan bahwa implementasi teknologi dalam pelayanan publik di Indonesia masih terbatas pada sektor-sektor tertentu, seperti sektor kesehatan dan pendidikan.

Pemerintah perlu memperluas penerapan teknologi dalam layanan publik ke sektor-sektor lain seperti perizinan dan pelayanan administratif lainnya. Terakhir, penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik sangat penting. Partisipasi masyarakat dapat membantu

pemerintah dalam memahami kebutuhan dan preferensi masyarakat, serta membantu dalam memperkuat kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik, melalui program kemitraan dan kerjasama antara pemerintah, swasta, dan masyarakat.

Ada juga upaya perbaikan mengenai penguatan SDM, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan responsivitas dan empati, pengawasan dan evaluasi, edukasi Masyarakat. Penelitian ini juga menemukan bahwa pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan publik yang telah menerapkan teknologi beragam, tergantung pada sektor dan jenis layanan publik yang di sediakan. Namun, secara umum masyarakat menyambut baik penerapan teknologi dalam layanan publik karena dapat mempercepat proses, meningkatkan kualitas, dan memudahkan akses layanan publik. Penelitian ini juga menemukan bahwa pengembangan pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital membutuhkan kolaborasi dan kemitraan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat.

Pembahasan

Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah-wilayah tertentu. Kecamatan dibentuk dengan tujuan meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan Publik, dan pemberdayaan masyarakat. Menurut PERBUP Nomor 34 Tahun 2016. Instansi Pemerintah kecamatan dalam menjaga kualitas pelayanan perlu adanya dorongan dari pihak yang berada di atas instansi yang berwenangnya yaitu Kabupaten. Dengan adanya penyuluhan melalui bimtek maka kualitas pelayanan di setiap instansi pemerintah dapat dievaluasi mengenai kegiatan yang dilakukan setiap bulan atau tahun.

Kantor kecamatan Cidadap kota Bandung adalah salah satu instansi daerah yang berfungsi sebagai pusat pelayanan publik bagi masyarakat. Untuk menilai kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Cidadap. Pelayanan publik yang inovatif dan efisien merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran kemajuan suatu negara. Di era digital, teknologi memainkan peran penting dalam membentuk cara orang berinteraksi dengan layanan publik, serta menciptakan peluang baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tantangan dan peluang dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia.

Dimensi bukti fisik dalam pelayanan publik di Kecamatan Cidadap melibatkan penampilan fasilitas, sarana prasarana, dan media komunikasi yang digunakan, sebagaimana dijelaskan oleh (Pristikawati & Oktariyanda, 2024). Penampilan pegawai dan kondisi fisik kantor berperan penting dalam menentukan kepuasan masyarakat. Kondisi kantor Kecamatan Cidadap juga sudah memadai, dengan lingkungan yang asri, tempat parkir yang cukup, ruang tunggu bersih, serta fasilitas front office yang dilengkapi dengan pendingin ruangan dan CCTV.

Namun, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Pertama, Kecamatan Cidadap belum menerapkan sistem antrean digital, yang dapat meningkatkan efisiensi dengan mengatur antrean secara otomatis dan mengurangi waktu tunggu. Kedua, belum adanya papan informasi mengenai alur prosedur dan standar pelayanan di area depan menyulitkan masyarakat dalam memahami proses pelayanan, yang dapat menurunkan kepuasan. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek ini, Kecamatan Cidadap dapat lebih memenuhi harapan masyarakat, meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, dan memperbaiki citra positif sebagai instansi pelayanan publik.

Dimensi Reliability (Keandalan) dalam pelayanan publik di Kecamatan Cidadap mencakup dua indikator utama: kompetensi pelaksana dan produk. Kompetensi pelaksana mengukur kecermatan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, sementara produk berfokus pada kesesuaian output layanan dengan standar operasional prosedur dan harapan masyarakat. Pegawai dinilai cermat dan memiliki pemahaman yang baik terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan pelayanan yang memuaskan tanpa kendala signifikan.

Namun, terdapat kasus kesalahan dalam pembuatan Kartu Keluarga yang menunjukkan perlunya perbaikan dalam prosedur pengecekan untuk menghindari kesalahan serupa di masa depan. Kemampuan teknis pegawai juga mendapatkan apresiasi, dengan masyarakat mengakui bahwa pegawai cukup paham alur pelayanan dan kebutuhan mereka. Meski demikian, terdapat keluhan terkait lamanya proses pembuatan Kartu Keluarga, yang mungkin disebabkan oleh regulasi atau faktor teknis. Kendala teknis, seperti gangguan server yang tidak dapat diprediksi, juga menjadi masalah. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan teknis bagi pegawai serta pemeliharaan sistem IT yang lebih baik diperlukan untuk mengurangi gangguan dan mempercepat pelayanan. Secara keseluruhan, Kecamatan Cidadap memiliki fondasi yang baik dalam dimensi keandalan pelayanan publik. Meskipun pelayanan sebagian besar berjalan dengan baik dan pegawai menunjukkan kompetensi serta kemampuan teknis yang memadai, masih ada ruang untuk

perbaikan dalam hal prosedur pengecekan dan penanganan kendala teknis. Perbaikan dalam kedua aspek ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat.

Daya tanggap pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Cidadap adalah aspek penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut (Khilmiah et al., 2020), daya tanggap mencerminkan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu, serta siap menangani keluhan. Kemampuan ini berperan besar dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan (Pristikawati & Oktariyanda, 2024). Kecamatan Cidadap telah menyediakan berbagai sarana untuk pengaduan, saran, dan masukan, termasuk kotak saran fisik, media sosial, dan sistem online melalui link lapor. Meskipun fasilitas ini ada, banyak masyarakat belum mengetahui atau menggunakan sarana tersebut. Kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan menjadi kendala utama. Untuk meningkatkan efektivitas, diperlukan promosi dan edukasi yang lebih baik mengenai sarana pengaduan. Penanganan keluhan juga perlu ditingkatkan. Masyarakat menginginkan tanggapan yang cepat dan efektif terhadap setiap keluhan. Saat ini, terdapat ketidakpastian mengenai proses dan kecepatan penanganan keluhan, yang menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem penanganan aduan agar lebih responsif dan transparan.

SIMPULAN

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cidadap umumnya baik dengan pegawai yang kompeten dan fasilitas memadai. Namun, terdapat kekurangan dalam penerangan, penataan ruangan, dan papan informasi. Ketepatan waktu penyelesaian berkas masih perlu ditingkatkan. Hambatan utama meliputi ketidaksesuaian data, gangguan server, proses pengiriman berkas, dan waktu tunggu tanda tangan pimpinan. Perbaikan diperlukan melalui Total Quality Management (TQM) dengan fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, pengembangan pegawai, dan jaminan kualitas. Ini termasuk meningkatkan fasilitas, menambahkan papan informasi, menyosialisasikan Identitas Kependudukan Digital (IKD), mengembangkan sistem redundansi server, dan memberikan pelatihan terfokus untuk pegawai.

Digitalisasi administrasi publik berpotensi meningkatkan efisiensi sistem pelayanan dan kepegawaian di Kecamatan Cidadap. Namun, penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama dalam menciptakan pelayanan publik yang inovatif di Indonesia adalah terbatasnya infrastruktur teknologi dan kurangnya sumber daya manusia (SDM)

yang kompeten dalam teknologi informasi. Meski demikian, era digital juga menawarkan peluang bagi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi seperti big data, cloud computing, dan kecerdasan buatan dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik. Pelayanan publik yang berkualitas berperan penting dalam menciptakan pemerataan, keadilan, dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas layanan diharapkan dapat memenuhi kepuasan masyarakat melalui penyediaan layanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Beberapa tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik termasuk maladministrasi, kinerja kepegawaian yang kurang optimal, kurangnya transparansi, dan pemanfaatan teknologi informasi yang tidak efisien.

Studi kasus di Kecamatan Cidadap pada tahun 2022 menunjukkan adanya masalah seperti kekurangan SDM, laporan yang belum optimal, serta kinerja rendah dalam hal keandalan, ketanggapan, dan jaminan. Ada berbagai upaya perbaikan yang diperlukan, termasuk penguatan SDM, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan responsivitas dan empati, serta pengawasan dan evaluasi layanan. Penelitian ini juga mengungkap bahwa pengalaman masyarakat dengan pelayanan publik yang menerapkan teknologi bervariasi, tergantung pada sektor dan jenis layanan. Secara keseluruhan, masyarakat menyambut positif penerapan teknologi, karena berpotensi mempercepat proses, meningkatkan kualitas, dan mempermudah akses layanan.

Kesimpulannya, pengembangan layanan publik yang inovatif dan efisien di era digital memerlukan kolaborasi dan kemitraan yang erat antara pemerintah, swasta, dan masyarakat untuk mencapai hasil yang lebih baik dan memenuhi harapan publik. Kantor Kecamatan Cidadap di Kota Bandung berfungsi sebagai pusat pelayanan publik yang vital bagi masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan publik di kantor ini menjadi penting, terutama dalam konteks pelayanan yang inovatif dan efisien, yang merupakan indikator kemajuan suatu negara. Di era digital saat ini, teknologi telah berperan dalam membentuk interaksi antara masyarakat dan layanan publik, sekaligus menciptakan peluang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Cidadap dapat diperbaiki melalui pendekatan yang memanfaatkan teknologi digital. Dengan adanya inovasi teknologi, kantor kecamatan dapat meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan yang tersedia bagi masyarakat. Selain itu, penerapan teknologi diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi publik. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya investasi dan penggunaan teknologi

dalam sistem pelayanan publik di Kecamatan Cidadap untuk mencapai hasil yang lebih optimal dan relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Daraba, D., Salim, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., & Bustamin, D. S. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Indonesia. 31-39.
- Febrianti, M. M. (2022). Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid 19. Ilmu Dan Riset Akuntansi, 1 - 16.
- Ikhbaluddin. (2020, November). Strategi Pemerintahan Kota Tasikmalaya Dalam Menerapkan Teknologi Informasi Pemerintahan Untuk Meningkatkan Tata Kelola Pemerintah. Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan, 41-57.
- Kamelia, L., & Veranita, M. (2022). Analisis Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 289 - 299.
- Lautza, S., Fitriani, F., Tindaon, S. S., & Ravenska, N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Cidadap Kota Bandung. 186 -194.
- Maryam, N. S. (2016, Juni). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Ilmu Politik Dan Komunikasi, 1 - 18.
- Putera, R. E. (2009). E- Government Dan Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Peeningkatan Pelayanan Publik Di Darerah. Demokrasi.
- Rifdan, Haerul, Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). Analisis Penerapan E Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Governance And Politics, 49 - 60.
- Supriadi, H. (2018). Peran Camat Cidadap Dalam Mengkoordinasikan Upaya Penyelenggaraan Ketenteraman Dan Ketertiban Umum . Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Wijaya, A. A., Hardiono, Sofiyah, S. L., Muthowi, & Rahmanto, A. (2024). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Di Kelurahan Bulak Kota Surabaya. Inovasi Manajemen Dan Kebijakan Publik, 1-9.