

DIGITALISASI PELAYANAN TRANSPORTASI SEBAGAI BENTUK INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Maudhy Satyadharma^{1*}, Salfin²⁾, Buhardiman³, Hado⁴

¹Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

Email; maudhymaudhy@gmail.com

²Sekolah Tinggi Ilmu Komputer 22 Januari Kendari

Alamat Email : fhinis@gmail.com

³Prodi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Halu Oleo

Alamat Email : ardiman7310@yahoo.com

⁴Prodi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sulawesi Tenggara

Alamat Email : hasinaunsultra@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis digitalisasi pelayanan transportasi sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi mendorong perubahan pelayanan dari mekanisme manual menuju pengelolaan berbasis teknologi informasi, meliputi administrasi, pengelolaan data, pembayaran, penyampaian informasi, dan monitoring. Digitalisasi memberikan manfaat berupa peningkatan efektivitas, kemudahan akses, transparansi, akuntabilitas, serta keterlacakan proses pelayanan publik. Namun, penerapannya menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, konektivitas, kompetensi aparatur, integrasi sistem, dan literasi digital masyarakat. Pengembangan digitalisasi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui penguatan sumber daya manusia, integrasi data, keamanan sistem, dan evaluasi pelayanan.

Kata kunci: Inovasi, Digitalisasi, Pelayanan Publik, Transportasi

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik (Basyo & Anirwan, 2023; Supriyanto, 2016). Masyarakat semakin terbiasa memperoleh informasi dan menggunakan layanan melalui perangkat digital sehingga pemerintah dituntut menyesuaikan proses administrasi dengan perubahan tersebut (Junianty et al., 2026; Katharina, 2021). Pelayanan publik tidak lagi hanya diukur berdasarkan tersedianya layanan, tetapi juga berdasarkan kemudahan akses, kecepatan proses, transparansi, kepastian

prosedur, dan kemampuan pemerintah merespons kebutuhan masyarakat (Satyadharma et al., 2026; Sopiandi et al., 2026).

Sektor transportasi merupakan salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki interaksi tinggi dengan masyarakat (Puspitasari et al., 2024). Pelayanan perizinan, administrasi angkutan, pengawasan operator, pelayanan pelabuhan, pengelolaan retribusi, penyediaan informasi transportasi, serta pengawasan operasional membutuhkan pengelolaan informasi yang cepat dan akurat. Karakteristik wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara yang memiliki wilayah daratan dan

kepulauan semakin memperkuat kebutuhan terhadap sistem pelayanan yang mampu mengatasi keterbatasan jarak dan waktu.

Dalam hal tersebut, digitalisasi dapat ditempatkan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik. Teknologi informasi tidak semata-mata digunakan untuk menggantikan dokumen kertas menjadi dokumen elektronik, tetapi diarahkan untuk mengubah proses pelayanan agar lebih efektif dan terukur (Engkus, 2025). Digitalisasi juga dapat menjadi instrumen untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena proses pelayanan dapat direkam, dipantau, dan dievaluasi berdasarkan data secara sistematis, sehingga mengurangi potensi kesalahan, penyimpangan, dan praktik pelayanan yang tidak sesuai standar.

Konsep inovasi dalam pelayanan publik menempatkan perubahan sebagai bagian dari upaya pemerintah menghasilkan pelayanan yang lebih baik (Sururi, 2016; Wibowo & Pratomo, 2021). Inovasi dapat berbentuk perubahan proses, penggunaan teknologi, pengembangan organisasi, maupun pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Ridlowi & Himam, 2018; Setiawati et al., 2025). Dalam penyelenggaraan pemerintahan digital, teknologi informasi menjadi salah satu instrumen penting dalam membangun pelayanan yang berorientasi kepada pengguna (Isma et al., 2025).

Penerapan teknologi informasi pada sektor transportasi juga berkaitan dengan agenda pemerintahan berbasis elektronik (Nasikhah, 2019). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Sementara itu, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memberikan arah bagi pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan urusan transportasi daerah (Djiddin et al., 2025; Hasina & Satyadharma, 2023). Berbagai jenis pelayanan membutuhkan koordinasi antara aparat, operator, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya.

Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi perlu dilihat bukan hanya dari keberadaan aplikasi, tetapi dari sejauh mana teknologi tersebut mampu menghasilkan perubahan terhadap proses pelayanan melalui peningkatan efisiensi, kemudahan akses, transparansi, responsivitas, akuntabilitas, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Penelitian ini bertujuan menganalisis digitalisasi pelayanan transportasi sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Tenggara, terutama berkaitan dengan perubahan proses pelayanan, manfaat bagi masyarakat dan aparat, penguatan transparansi serta akuntabilitas, dan tantangan penerapannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif (Hasan et al., 2025). Pendekatan tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai proses penerapan teknologi informasi dalam pelayanan transportasi berdasarkan pengalaman dan praktik yang berlangsung di lingkungan penyelenggara pelayanan.

Data penelitian bersumber dari hasil wawancara dan observasi langsung terhadap penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai proses digitalisasi, tujuan penerapan teknologi, manfaat yang dirasakan, hambatan, serta kebutuhan pengembangan sistem. Observasi dilakukan dengan

mengamati proses pelayanan, penggunaan sistem informasi, pengelolaan administrasi, dan mekanisme pemantauan pelayanan.

Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui tahapan reduksi data, pengelompokan informasi berdasarkan tema, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Nurrisa & Hermina, 2025).

Fokus analisis diarahkan pada lima aspek, yaitu perubahan proses pelayanan, aksesibilitas, efektivitas, transparansi dan

akuntabilitas, serta keberlanjutan inovasi. Keabsahan informasi diperkuat melalui perbandingan antara hasil wawancara dengan temuan observasi sehingga diperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai penerapan digitalisasi pelayanan transportasi. Adapun informan penelitian akan diuraikan dalam tabel 1 berikut

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan
1	Dr. Muh. Rajulan, ST.,M.Si	Kadishub Sultra (2021-April 2026)
2	Sellvy Marlina, SE.,ME	Kasubag Keuangan Dishub Sultra / Ketua Tim Inovasi Dishub Sultra
3	Bony Herya, S.Kom	Ka UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau-Waara
4	Ferima, S.Si.,MM	Ka UPTD Pelabuhan Penyeberangan Torobulu-Tampo
5	Muhammad Asy`arissafran, ST	Staf Subag Keuangan Dishub Sultra / Anggota Tim Inovasi Dishub Sultra
6	Galih Adi Sulisty, ST.,MT	Akademisi Universitas Nadhlatul Ulama Sulawesi Tenggara

Sumber : Data Primer (2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Digitalisasi sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Transportasi

Berdasarkan wawancara dan observasi langsung, digitalisasi pelayanan transportasi di Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan perubahan dari mekanisme manual menuju pemanfaatan teknologi informasi. Perubahan terlihat pada pengelolaan data, penyampaian informasi, administrasi pelayanan, pembayaran, serta pemantauan kegiatan yang dilakukan.

Informan penelitian menjelaskan bahwa penerapan teknologi informasi didorong kebutuhan membuat pelayanan lebih cepat, tertata, dan mudah dipantau. Mekanisme manual membutuhkan pencatatan dan pemeriksaan lebih panjang, terutama ketika data harus dicari kembali atau digunakan unit kerja berbeda (Saffady, 2021). Observasi yang

dilakukan menunjukkan bahwa sistem digital memberikan alternatif dalam pengelolaan dokumen dan informasi secara lebih cepat, terstruktur, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh aparaturnya maupun masyarakat.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi menjadi inovasi pelayanan publik ketika teknologi digunakan untuk menjawab persoalan nyata. Inovasi tidak hanya terletak pada aplikasi, tetapi pada perubahan cara kerja yang lebih responsif, efisien, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga mampu menciptakan nilai tambah, meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat akuntabilitas, serta mendorong tercapainya tujuan pembangunan dan kesejahteraan publik secara berkelanjutan. (Sofianto, 2019).

Keberadaan sistem digital perlu dilihat dari kemampuannya membantu aparaturnya menyelesaikan pekerjaan, menyediakan informasi, mendokumentasikan proses, dan mendukung pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 1 Bimtek inovasi Sip-OK oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

Sumber : Dishub Sultra (2026)

Pada sektor transportasi, digitalisasi penting karena pelayanan melibatkan berbagai aktor dan lokasi. Data operator, kendaraan, kapal, pengguna jasa, penerimaan, dan aktivitas operasional membutuhkan pengelolaan sistematis. Teknologi membantu mengubah data pelayanan menjadi informasi yang lebih mudah dikelola dan ditelusuri (Cohen, 2018).

Penerapan Teknologi Informasi dalam Proses Pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa teknologi informasi diterapkan melalui layanan digital yang mendukung administrasi dan pengawasan transportasi, meliputi sistem informasi pelayanan operator, digitalisasi retribusi, dashboard monitoring, serta pengelolaan data elektronik.

Informan penelitian menjelaskan bahwa sistem digital membantu pengelolaan data karena informasi yang telah dimasukkan dapat digunakan kembali sesuai kebutuhan. Kondisi ini berbeda dengan mekanisme manual yang membutuhkan pencarian dokumen fisik. Observasi menunjukkan bahwa sistem informasi memudahkan pencatatan dan penelusuran informasi.

Teknologi juga mendukung penyederhanaan proses pelayanan. Tahapan administratif yang sebelumnya membutuhkan pencatatan berulang dapat dilakukan melalui sistem sehingga mengurangi pekerjaan repetitif. Aparatur dapat lebih fokus pada pelayanan, pemeriksaan, pengawasan, dan penyelesaian persoalan (Pambudi & Hidayat, 2022).

Selain administrasi, teknologi informasi berfungsi sebagai instrumen monitoring. Berdasarkan wawancara, dashboard memberikan peluang bagi pimpinan memperoleh gambaran aktivitas pelayanan secara terstruktur. Observasi menunjukkan bahwa informasi digital lebih mudah digunakan untuk pemantauan dibandingkan dokumen manual (Fahlevvi et al., 2025).

Dengan demikian, teknologi informasi tidak hanya menjadi alat administrasi, tetapi mendukung fungsi manajemen pelayanan publik. Data yang dihasilkan dapat digunakan untuk monitoring dan menentukan tindak lanjut pelayanan (Chakim et al., 2026).

Digitalisasi dan Transparansi Pelayanan

Berdasarkan wawancara, salah satu manfaat digitalisasi pelayanan transportasi

adalah memperkuat transparansi. Sistem digital memungkinkan aktivitas pelayanan tercatat sehingga proses, transaksi, dan aktivitas pengguna lebih mudah ditelusuri. Kondisi tersebut mendukung dokumentasi dan pengawasan.

Observasi menunjukkan bahwa pencatatan digital memberikan jejak administrasi yang lebih terstruktur. Informasi dalam sistem dapat digunakan sebagai bahan pemeriksaan. Dalam administrasi publik, kondisi tersebut penting karena transparansi berkaitan dengan kemampuan organisasi mempertanggungjawabkan proses pelayanan (Trisakti et al., 2021).

Pada pelayanan transportasi yang berkaitan dengan penerimaan daerah, digitalisasi retribusi berhubungan dengan transparansi transaksi. Pembayaran digital mengurangi ketergantungan terhadap transaksi tunai dan memungkinkan transaksi tercatat dalam sistem. Informan menyatakan bahwa pencatatan digital memudahkan penelusuran dan pemantauan penerimaan (Az-zahra et al., 2025).

Namun, digitalisasi tidak otomatis menghasilkan transparansi. Transparansi membutuhkan pengaturan akses, keamanan

data, pembagian kewenangan, dan konsistensi pencatatan. Penerapan teknologi perlu disertai tata kelola data dan mekanisme pengawasan yang jelas (Christian et al., 2025).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi dapat memperkuat akuntabilitas apabila data yang dihasilkan dapat digunakan untuk pengawasan dan evaluasi (Kusumawati, 2024).

Dampak Digitalisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil wawancara menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan perubahan pada kemudahan pengelolaan administrasi dan akses informasi. Informan mengemukakan bahwa teknologi membantu mempercepat pencarian data dan mengurangi pekerjaan pencatatan berulang (Lesmana & Januantoro, 2025).

Observasi mendukung temuan tersebut. Sistem digital memungkinkan data pelayanan disimpan secara terstruktur sehingga informasi dapat ditelusuri kembali. Kondisi ini membantu aparaturnya bekerja lebih sistematis dan mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik.



Gambar 2 Sosialisasi E-Retribusi Pelabuhan sebagai salah satu inovasi Dishub Sultra melalui media sosial
Sumber : Dishub Sultra (2026)

Bagi masyarakat dan pengguna jasa transportasi, digitalisasi memberikan peluang

memperoleh pelayanan dan informasi dengan lebih mudah (Siswanto, 2025). Informasi

tertentu dapat disediakan melalui media digital sehingga masyarakat tidak selalu harus datang langsung. Teknologi dapat memperpendek jarak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna (Sjachrawy et al., 2025).

Namun, manfaat digitalisasi bergantung pada kemampuan masyarakat menggunakan teknologi, ketersediaan perangkat, dan akses internet (Khaustova et al., 2024). Kondisi geografis Sulawesi Tenggara yang memiliki wilayah daratan dan kepulauan menjadi pertimbangan dalam pengembangan pelayanan digital terutama untuk memastikan akses layanan yang merata, konektivitas antardaerah, serta kemudahan masyarakat di wilayah terpencil.

Dengan demikian, digitalisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan apabila disesuaikan dengan kondisi organisasi dan karakteristik masyarakat. Pengembangan layanan perlu memperhatikan inklusivitas agar teknologi tidak menciptakan kesenjangan akses (Heriyanto & Voutama, 2025).

Tantangan Penerapan Digitalisasi Pelayanan Transportasi

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan beberapa tantangan dalam penerapan teknologi informasi. Tantangan pertama adalah kesiapan sumber daya manusia. Para Informan menjelaskan bahwa sistem digital membutuhkan aparatur yang mampu menggunakan aplikasi, mengelola data, dan memahami prosedur pelayanan berbasis teknologi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Renanda & Rosidin (2025).

Tantangan kedua adalah infrastruktur teknologi informasi. Observasi menunjukkan bahwa pelayanan digital bergantung pada perangkat dan konektivitas jaringan. Kondisi geografis Sulawesi Tenggara yang luas dan kepulauan menjadikan jaringan menjadi salah satu faktor penting. Gangguan konektivitas dapat memengaruhi pelayanan dan inovasi

tersebut sehingga diperlukan mekanisme alternatif (Irawan et al., 2025).

Tantangan ketiga berkaitan dengan integrasi data. Wawancara pada para informan penelitian menunjukkan bahwa berbagai sistem perlu dihubungkan agar tidak terjadi pencatatan berulang. Sistem yang berjalan terpisah berpotensi menghasilkan data tersebar dan menyulitkan organisasi memperoleh informasi menyeluruh.

Tantangan keempat adalah perubahan budaya kerja. Digitalisasi menuntut perubahan dari pola kerja berbasis dokumen menuju pola kerja berbasis data dan sistem (Mozin et al., 2025). Aparatur tidak hanya perlu mampu menggunakan teknologi, tetapi juga memahami data digital sebagai bagian dari pelayanan dan pengambilan keputusan (Sarjito & Djati, 2025).

Masyarakat sebagai pengguna layanan juga membutuhkan kemampuan adaptasi. Karena itu, digitalisasi perlu disertai sosialisasi dan pendampingan agar masyarakat memahami prosedur layanan (Ahwani et al., 2025). Pengembangan teknologi harus berjalan bersama peningkatan kapasitas aparatur dan pengguna melalui pelatihan berkelanjutan, pendampingan teknis, penguatan literasi digital, serta peningkatan kemampuan dalam mengoperasikan sistem agar pemanfaatan teknologi berlangsung efektif, adaptif, dan berkelanjutan.

Arah Pengembangan Digitalisasi Pelayanan Transportasi

Berdasarkan sintesis wawancara dan observasi, pengembangan digitalisasi pelayanan transportasi di Provinsi Sulawesi Tenggara perlu diarahkan pada integrasi teknologi, sumber daya manusia, proses pelayanan, data, dan kebutuhan masyarakat. Keberhasilan digitalisasi tidak cukup ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi oleh perubahan pelayanan yang dihasilkan (Roring et al., 2025).

Tahap pertama adalah identifikasi kebutuhan pelayanan. Sistem digital perlu dikembangkan berdasarkan persoalan aparatur dan masyarakat sehingga teknologi benar-benar menjadi solusi. Tahap kedua adalah penyederhanaan proses dan pengembangan sistem yang mudah digunakan agar dapat diterapkan secara optimal (Dwipanih et al., 2025).

Tahap ketiga adalah integrasi data dan pengembangan dashboard monitoring. Integrasi diperlukan agar data tidak tersebar dan dapat digunakan untuk administrasi, pengawasan, dan pengambilan keputusan. Tahap keempat adalah peningkatan kompetensi aparatur dan literasi digital masyarakat sebagai pendukung keberlanjutan inovasi (Kurniawan & Nasution, 2025).

Tahap terakhir adalah evaluasi berkala untuk mengetahui perubahan yang dihasilkan digitalisasi. Evaluasi dapat diarahkan pada kemudahan, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan respons terhadap kebutuhan masyarakat (Fahmi, 2025).

Berdasarkan keseluruhan temuan, digitalisasi pelayanan transportasi merupakan proses transformasi administrasi publik yang menggabungkan teknologi dengan perubahan organisasi. Teknologi informasi bukan tujuan akhir, tetapi instrumen memperbaiki pelayanan. Keberlanjutan inovasi membutuhkan dukungan aparatur, infrastruktur, integrasi data, tata kelola, dan orientasi terhadap masyarakat.

Secara keseluruhan, teknologi informasi telah membuka perubahan pelayanan transportasi dari pola administratif konvensional menuju pelayanan yang lebih terdokumentasi, terpantau, dan berbasis data (Siswanto, 2025). Namun, perubahan tersebut masih memerlukan penguatan sumber daya manusia, infrastruktur, integrasi sistem, dan kemampuan adaptasi pengguna layanan.

SIMPULAN

Digitalisasi pelayanan transportasi di Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan perubahan dari pelayanan manual menuju pelayanan berbasis teknologi informasi yang lebih terdokumentasi, terpantau, efektif, dan transparan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa digitalisasi mendukung pengelolaan data, administrasi, pembayaran, monitoring, serta akses informasi. Namun, keberlanjutannya memerlukan penguatan kompetensi aparatur, infrastruktur, integrasi sistem, tata kelola data, literasi digital, dan adaptasi masyarakat terhadap pelayanan berbasis teknologi.

Dishub Sultra diharapkan untuk perlu memperkuat integrasi sistem, kompetensi aparatur, infrastruktur digital, keamanan data, serta literasi masyarakat secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya perlu mengkaji efektivitas digitalisasi melalui perspektif pengguna, kepuasan masyarakat, kualitas layanan, dan perbandingan antarwilayah transportasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahwani, M., Sihombing, W. L., & Nofiana, T. (2025). Sosialisasi Aplikasi Pelayanan Desa Jawilan Melalui Pemasangan QR CODE di Lingkungan Warga. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(6), 3116–3122.
<https://doi.org/10.59837/jpmmba.v3i6.2908>
- Az-zahra, S., Nugroho, T., Arnanto, A., & Wahyuni, W. (2025). Evaluasi Aplikasi Pemantauan Berkas untuk Modernisasi Layanan dan Penerbitan Dokumen Elektronik di Bidang Pertanahan. *Widya Bhumi*, 5(2), 187–205.
<https://doi.org/10.31292/wb.v5i2.250>
- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
<https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>
- Chakim, M. H. R., Maulidizen, A., Albar, F.

- M., Waskita, G. S., Dewi, M., Utami, E. M., & Sjachrawy, L. O. M. I. (2026). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Kebijakan, dan Inovasi*. Sada Kurnia Pustaka.
- Christian, A., Sihombing, T. P., & Zai, R. K. (2025). Tantangan Good Governance Dalam Era Big Data Dan Teknologi Informasi: Peluang, Risiko, Dan Strategi Tata Kelola Pemerintahan Digital. *UPMI Proceeding Series*, 2(02), 1–8. <https://upmiproceeding.my.id/index.php/ups/article/view/410>
- Cohen, M. C. (2018). Big Data and Service Operations. *Production and Operations Management*, 27(9), 1709–1723. <https://doi.org/10.1111/poms.12832>
- Dishub Sultra. (2026). *Layanan E-Retribusi Pelabuhan Penyeberangan Menggunakan Kartu E-Tiket*. TikTok. <https://www.tiktok.com/@digitrans.dishub/video/7671115364037643540?lang=id-ID&q=DigitalTransportaaiSultra&t=1787243783817>
- Djiddin, M. A., Satyadharma, M., & Hasina, H. (2025). Evaluasi Implementasi Pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Pengembangan Sains Dan Teknologi*, 1(2), 125–134. <https://doi.org/10.63866/jpst.v1i2.96>
- Dwipanih, R., Annisa, E., & Ikhwan, M. (2025). Enhancing Academic Service Efficiency: Design, Implementation, And Evaluation Of A Web-Based Laboratory Booking System Using The Systems Development Life Cycle Framework. *MALCOM: Indonesian Journal Of Machine Learning And Computer Science*, 5(4), 1242–1252. <https://doi.org/10.57152/malcom.v5i4.2162>
- Engkus, H. (2025). *Transformasi Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Digital di Era Disrupsi*. PT Bukuloka Literasi Bangsa.
- Fahlevvi, M. R., Kusuma, K. A. P. I., & Anugerah, M. W. (2025). Integrasi Teknologi Digital dalam Pengawasan Internal Inspektorat Daerah Kabupaten Gianyar. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 6(2), 236–249. <https://doi.org/10.54543/syntaximperatif.v6i2.687>
- Fahmi, M. (2025). Evaluasi Tata Kelola Pemerintahan dalam Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 1–7. <https://ojs.nexusjurnal.com/index.php/jabi/article/view/6>
- Hasan, H., Bora, M. A., Afriani, D., Artiani, L. E., Puspitasari, R., Susilawati, A., & Hakim, A. R. (2025). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Hasina, H., & Satyadharma, M. (2023). Strategi Pengembangan Fungsi Terminal Penumpang Tipe B Di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publichuo*, 6(1), 246–256. <https://doi.org/10.35817/publichuo.v6i1.112>
- Heriyanto, A. P., & Voutama, A. (2025). Optimalisasi Layanan Publik di Smart City DKI Jakarta melalui Integrasi Teknologi Digital dalam Pengelolaan Dinamika Kependudukan. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6345>
- Irawan, F. R. P., Anzari, A. R., Fitri, J., Prasetyo, M. A., & Veri, J. (2025). *Peran Telekomunikasi Dan Jaringan Dalam Inovasi Pelayanan Publik*. Fahmi Karya.
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhilah, S. K., KN, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 6(2), 78–88. <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1904>
- Junianty, D., Putri, I., Fauzan, M. D., & Dudayef, F. (2026). Peran Manajemen Perubahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Serang. *Jurnal Wacana Sosial Nusantara*, 2(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.18288293>
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Khaustova, V., Ilyash, O., Smoliar, L., & Bondarenko, D. (2024). Digitalization

- and Its Impact on the Development of Society. In *Applications Of Synthetic High Dimensional Data* (pp. 54–76). IGI Global Scientific Publishing. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-1886-7.ch004>
- Kurniawan, I., & Nasution, I. (2025). Transformasi Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Berbasis Digital: Studi Kasus Aparatur Sipil Negara Pada BPSDM Kementerian Dalam Negeri. *Governance Journal Of Public Management*, 1(1), 17–27. <https://journal.sinergiunggulberdikari.com/governance/article/view/17>
- Kusumawati, N. (2024). Dampak Digitalisasi Bagi Efektivitas Implementasi Akuntansi Pemerintahan Di Indonesia. *Akuntanografi: Journal Of Accounting Research*, 1(1), 11–21. https://www.academia.edu/126593528/Dampak_Digitalisasi_Bagi_Efektivitas_Implementasi_Akuntansi_Pemerintahan_di_Indonesia
- Lesmana, G. R., & Januantoro, A. (2025). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Kearsipan Berbasis Ocr Untuk Melakukan Proses Pencarian Data. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(2), 2203–2209. <https://ejournal.itn.ac.id/jati/article/view/13000>
- Mozin, S. Y., Pakaya, R., Rumampuk, F., Latif, F., Dumbela, U. S., Abas, A., & Noho, N. N. (2025). Perubahan Pola Pikir Dan Budaya Kerja ASN Dalam Era Digitalisasi Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(11), 7228–7238. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i11.9319>
- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 1(1), 26–37. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2670>
- Nurrisa, F., & Hermina, D. (2025). Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, Dan Analisis Data. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 2(3), 793–800. <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jtpp/article/view/581>
- Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers*, 5(2), 270–289. <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131>
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Puspitasari, A., Sujana, N., & Muhtadi, Y. (2024). Inovasi Sektor Publik Dalam Layanan Transportasi Publik di Kota Tangerang (Studi Kasus Pada Layanan Transportasi Umum “Si Benteng”). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(1), 57–68. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10464435>
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- Ridlowi, R., & Himam, F. (2018). Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika. *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), 22. <https://doi.org/10.22146/gamajop.31866>
- Roring, A. D., Kushartono, T., & Wulandari, W. (2025). Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Cimahi. *Praxis Idealist: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 2(1). <https://doi.org/10.36859/jp.v2i1.4396>
- Saffady, W. (2021). *Records And Information Management: Fundamentals Of Professional Practice*. Bloomsbury Publishing USA.
- Sarjito, A., & Djati, S. P. (2025). Implikasi Kompetensi Digital Aparatur Sipil Negara Milenial terhadap Reformasi Birokrasi Digital di Era Transformasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 87–109. <https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.610>
- Satyadharma, M., Palupi, M. P., Oktaviani, S., Abdulhadi, D., Ibrahim, A. H. H., Sjachrawy, L. O. M. I., & Hasina, H. (2026). *Pelayanan Publik: Konsep, Strategi dan Inovasi*. Star Digital Publishing.
- Setiawati, I. R., Satyadharma, M., Tepu, D., Jusra, K., & Sjachrawy, L. O. M. I.

- (2025). Analisis Framing Terkait Kebijakan Inovasi Daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Humaniora Dan Sosial Sains*, 2(3), 414–421. <https://humaniorasains.id/jhss/article/view/162>
- Siswanto, J. (2025). *Buku Digitalisasi Kinerja Pelayanan Transportasi Umum*. Penerbit Widina.
- Sjachrawy, L. O. M. I., Thasman, T., Satyadharma, M., Susanti, N., & Hado, H. (2025). Transformasi Birokrasi melalui Inovasi Pelayanan Publik: Kajian Literatur tentang Reformasi dan Akuntabilitas Pemerintahan. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 5(1), 37–52. <https://doi.org/10.51454/z7ysp660>
- Sofianto, A. (2019). Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah. *Matra Pembaruan*, 3(2), 99–108. <https://doi.org/10.21787/mp.3.2.2019.99-108>
- Sopiandi, T., Ramdani, R., & Ajizah, D. N. (2026). Efektivitas Pelayanan Publik Digital dalam Meningkatkan Transparansi dan Kepuasan Masyarakat di Tingkat Pemerintahan Daerah. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 5(2), 317–336. <https://doi.org/10.58192/populer.v5i2.4958>
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141–161. <https://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.141-161>
- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Jurnal Sawala*, 4(3), 1–14. <https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/download/241/303>
- Trisakti, F., Berliana, A. D. D., Bukhori, A., & Fitr, A. (2021). Transparansi dan Kepentingan Umum. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 29–38. <https://doi.org/10.63309/dialektika.v19i1.61>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42–49. <https://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/MAD/article/view/2715>