



Aplikasi JELITA Sebagai Penunjang Pelayanan Publik Pada Era Digitalisasi Studi Kabupaten Jember

Puspa Adellia

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Jember

Abstrak: Pemerintah Kabupaten Jember mengembangkan aplikasi JELITA (Jember Layanan Informasi Terpadu dan Aplikasi) sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan, seperti administrasi, kesehatan, pelaporan pengaduan, dan pembayaran online, dalam satu platform. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan dampak dari penerapan *Aplikasi Jelita* (Jember Layanan Informasi Terpadu dan Aplikasi) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Jember. Aplikasi ini dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Jember sebagai bentuk inovasi digital untuk menyederhanakan birokrasi, mempercepat layanan, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam sistem pemerintahan. Fokus utama penelitian adalah bagaimana aplikasi ini mampu merespons kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan efisien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur (*literature review*). Penulis mengumpulkan data dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dan dokumentasi terkait digitalisasi pelayanan publik serta penerapan e-government. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih untuk menjelaskan fenomena berdasarkan kajian teoritis dan pengalaman empiris yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Aplikasi Jelita* memberikan dampak positif baik bagi masyarakat maupun pemerintah daerah. Aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi, kesehatan, dan pengaduan secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor. Selain itu, fitur-fitur unggulan seperti pelaporan publik, notifikasi real-time, dan integrasi pembayaran online meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan. Implementasi *Jelita* juga mendukung visi Kabupaten Jember dalam mewujudkan *smart city* yang modern, responsif, dan inklusif.

Kata Kunci: Aplikasi JELITA, Pelayanan Publik, Digitalisasi, Transparansi, Efisiensi, Smart City, Kabupaten Jember

DOI:

<https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4001>

*Correspondence: Puspa Adellia

Email: puspaadellia31@gmail.com

Received: 13-03-2025

Accepted: 18-04-2025

Published: 21-05-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The Jember District Government developed the JELITA (Jember Integrated Information Services and Applications) application as a solution to improve the quality of public services that are efficient, transparent, and easily accessible to the community. This application integrates various government services, such as administration, health, complaint reporting, and online payment, in one platform. This study aims to analyze the role and impact of the application of Jelita (Jember Integrated Information Services and Applications) in improving the quality of public services in Jember Regency. This application was developed by the Jember District Government as a form of digital innovation to simplify bureaucracy, speed up services, and increase transparency and accountability in the government system. The main focus of the research is how this application is able to respond to the needs of the community for fast, easy, and efficient public services. The method used in this research is a qualitative method with a literature review approach. The author collected data from various sources such as scientific journals, books, research reports, and documentation related to the digitization of public services and the implementation of e-government. A qualitative descriptive approach was chosen to explain the phenomenon based on relevant theoretical studies and empirical experiences. The results show that the Jelita Application has a positive impact on both the community and local government. This application makes it easier for people to access administrative, health and complaint services digitally without having to come directly to the office. In addition, excellent features such as public reporting, real-time notifications, and online payment integration improve government efficiency and transparency. The implementation of Jelita also supports the vision of Jember Regency in realizing a modern, responsive, and inclusive smart city.

Keywords: JELITA Application, Public Services, Digitization, Transparency, Efficiency, Smart City, Jember Regency

Pendahuluan

Proses birokrasi yang panjang dan kompleks sering menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan publik yang cepat dan responsif. Hal ini mencakup struktur organisasi yang kurang ramping serta tumpang tindih tugas dan wewenang di berbagai instansi, banyak pelayanan publik masih kurang efisien akibat penggunaan teknologi yang terbatas, minimnya kapasitas sumber daya manusia, dan manajemen waktu yang belum optimal. Hal ini sering menyebabkan keterlambatan dan ketidakpuasan masyarakat. Di sisi lain masalah transparansi dalam pelayanan publik seperti kurangnya akses informasi, tidak adanya pelaporan yang terbuka, dan potensi penyalahgunaan wewenang masih menjadi perhatian. Ini mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. (Irfan, B., & Anirwan, A. 2023) Mengatakan dalam era digital, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien semakin meningkat. Pemerintah Kabupaten Jember menyadari pentingnya transformasi digital untuk menjawab tantangan ini. Sebelumnya, pelayanan publik di Jember kerap dihadapkan pada kendala birokrasi yang kompleks, kurangnya efisiensi dalam pengelolaan waktu, serta minimnya transparansi yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Sejalan dengan visi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif, Pemkab Jember berupaya memanfaatkan teknologi informasi sebagai solusi inovatif. Salah satu wujudnya adalah pengembangan aplikasi "JELITA" (Jember Layanan Informasi Terpadu dan Aplikasi), yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform digital. Aplikasi JELITA hadir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat akan layanan yang terjangkau, sederhana, dan cepat. Dengan fitur-fitur unggulan seperti pelayanan administrasi terpadu, akses informasi publik, hingga pengelolaan pengaduan, JELITA bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Jember sekaligus mendukung pelaksanaan konsep *smart city*. Melalui inovasi ini, Pemerintah Kabupaten Jember berharap dapat menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, inklusif, dan transparan, yang mampu memberikan dampak nyata bagi masyarakat.

Adanya artikel ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana aplikasi JELITA (Jember Layanan Informasi Terpadu dan Aplikasi) memberikan solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Jember. Artikel ini akan membahas fitur-fitur unggulan aplikasi, mengutip dari (Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. 2021) apakah dampaknya mampu menyederhanakan birokrasi, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan pentingnya memperkuat transparansi. Serta mengidentifikasi dampak positif yang dihasilkan oleh aplikasi JELITA, baik bagi masyarakat maupun pemerintahan lokal. Untuk masyarakat, aplikasi ini diharapkan mempermudah akses layanan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Sementara itu, bagi pemerintah, JELITA diharapkan meningkatkan efisiensi kerja, akuntabilitas, dan efektivitas tata kelola pelayanan publik. Melalui artikel ini, diharapkan pembaca dapat memahami peran penting aplikasi JELITA dalam mendukung transformasi digital di Kabupaten

Jember serta kontribusinya dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern dan responsif.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai 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. Transformasi pelayanan publik yang efisien dan responsif menjadi kebutuhan mendesak, terutama di era digital.

Pentingnya Digitalisasi dalam Pelayanan Publik

Menurut (Rachmatullah, N., & Purwani, F. 2022) digitalisasi melalui e-government memungkinkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan temuan UN E-Government Survey yang menyatakan bahwa pemerintah yang mengadopsi teknologi digital cenderung lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Implementasi aplikasi seperti JELITA diharapkan dapat menyederhanakan proses birokrasi, mempercepat waktu pelayanan, dan meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi publik.

Birokrasi dan Efisiensi Pelayanan

(Wibowo, A. A., & Kertati, I. 2022) menjelaskan bahwa birokrasi yang kompleks sering menjadi kendala utama dalam pelayanan publik. Penambahan lapisan struktur dan alur administrasi yang panjang sering kali memperlambat pelayanan. Digitalisasi mampu merampingkan alur birokrasi melalui integrasi sistem, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik.

Transparansi dan Akuntabilitas

(Widanti, N. P. T. 2022) mengungkapkan keterbukaan informasi dalam pelayanan publik berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Aplikasi digital seperti JELITA dapat meningkatkan transparansi melalui fitur pelaporan yang terbuka, sistem pelacakan pengaduan, dan akses mudah ke data publik. Hal ini mendukung implementasi prinsip-prinsip *good governance*.

Manfaat Digitalisasi dalam Konteks Lokal

Di tingkat daerah, studi oleh (Yunus, E. Y., Alvionita, N., Maulana, F. A., & Firmansyah, M. T. 2024) menunjukkan bahwa aplikasi berbasis digital dapat mengurangi kesenjangan pelayanan antara masyarakat perkotaan dan pedesaan. Dengan adanya aplikasi seperti JELITA, masyarakat Kabupaten Jember dapat mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja, tanpa terbatas oleh jarak atau waktu operasional kantor pemerintahan.

Dampak Aplikasi terhadap Pemerintah dan Masyarakat

Digitalisasi melalui aplikasi seperti JELITA memberikan dampak ganda. Bagi pemerintah, manfaatnya mencakup efisiensi kerja, penghematan biaya operasional, dan peningkatan akuntabilitas. Bagi masyarakat, dampaknya adalah kemudahan akses, percepatan pelayanan, dan kepercayaan yang lebih besar terhadap pemerintah daerah (Palangda, L., & Dame, J. M. 2020).

Tinjauan pustaka ini menegaskan pentingnya inovasi digital seperti aplikasi JELITA sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik. Dengan mengintegrasikan aspek birokrasi, efisiensi, dan transparansi, JELITA berpotensi menjadi model transformasi pelayanan publik yang adaptif di era digital.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (literature review) untuk menganalisis manfaat aplikasi JELITA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Jember serta dampaknya terhadap masyarakat dan pemerintah daerah. Studi literatur dipilih karena pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan informasi dari berbagai sumber yang relevan untuk membangun pemahaman komprehensif tentang topik penelitian hal ini sejalan dengan yang di sampaikan oleh (Mahdi, R. 2020). Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena berdasarkan kajian teoritis dan temuan sebelumnya. Fokus penelitian adalah menggali hubungan antara inovasi digital, efisiensi birokrasi, transparansi, dan peningkatan pelayanan publik. Mengutip dari (Rusli, M. 2021) data yang digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif ini bersumber dari buku, jurnal ilmiah, dan laporan penelitian terkait digitalisasi pelayanan publik, e-government, serta inovasi teknologi dalam pemerintahan serta kajian penerapan aplikasi digital serupa di daerah lain sebagai pembandingan.

Metode ini memungkinkan eksplorasi luas atas konsep dan teori tanpa batasan waktu dan lokasi, sehingga mendukung pemahaman mendalam tentang aplikasi JELITA dan penerapannya dalam pelayanan publik. Selain itu, studi literatur memberikan gambaran historis serta konteks kebijakan terkait digitalisasi pemerintahan. Penelitian ini bergantung pada ketersediaan literatur yang relevan dan kualitas data sekunder. Untuk melengkapi studi literatur ini, penelitian lanjutan berbasis data empiris seperti survei masyarakat atau wawancara dengan pemangku kepentingan dapat dilakukan di masa depan. Dengan demikian diharapkan memberikan pemahaman mendalam tentang peran aplikasi JELITA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Jember serta dampaknya terhadap transformasi pemerintahan lokal.

Hasil dan Pembahasan

Tata kelola pemerintahan adalah cara pemerintah mengelola sumber daya dan menjalankan fungsi pemerintahan untuk mencapai tujuan pembangunan yang adil, transparan, dan berkelanjutan. Ini mencakup pengambilan keputusan, pelaksanaan kebijakan, pengelolaan pelayanan publik, dan pengawasan kinerja. Prinsip utama tata kelola pemerintahan meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efisiensi, dan kepatuhan terhadap hukum. Dengan demikian tata kelola yang baik mendukung terciptanya pemerintahan yang efektif, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Mekanisme pelayanan publik di era digital memanfaatkan teknologi untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, dan efisien kepada masyarakat. Prosesnya meliputi penggunaan platform online seperti aplikasi, situs web, atau sistem terpadu untuk mengurus administrasi, seperti pembuatan dokumen, pembayaran pajak, dan pengaduan. Dengan digitalisasi, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Selain itu teknologi berperan penting dalam menciptakan kemudahan akses bagi masyarakat, serta memungkinkan integrasi data antarinstansi, sehingga mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan akurasi. Pelayanan ini didukung oleh prinsip transparansi, keamanan data, dan kemudahan akses bagi semua kalangan.

Aplikasi JELITA (Jember Layanan Informasi Terpadu dan Aplikasi) adalah platform digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Jember untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi informasi. Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan dalam satu platform, memudahkan masyarakat mengakses informasi dan menyelesaikan urusan administrasi secara online. Dengan menyediakan berbagai layanan dalam satu aplikasi, JELITA memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik tanpa harus mengunjungi kantor pemerintahan, mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh warga dan pemerintah. Aplikasi JELITA bertujuan untuk merampingkan alur birokrasi yang sering kali panjang dan memakan waktu, mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi yang berkaitan dengan perizinan, kependudukan, dan lainnya. Serta hal ini juga memungkinkan akses informasi yang lebih terbuka dan sistem pelaporan yang transparan, yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah hal ini sesuai dengan yang dikatakan (Rachmatullah, N., & Purwani, F.2022). Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat di seluruh wilayah Kabupaten Jember, baik di kota maupun pedesaan, dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan publik tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi.

Aplikasi JELITA memiliki berbagai fitur unggulan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik masyarakat Kabupaten Jember, Masyarakat dapat mengakses layanan administrasi seperti pembuatan KTP, KK, surat keterangan, dan perizinan secara online. Hal ini memudahkan masyarakat tanpa harus mengantri panjang di kantor-kantor pemerintah. Dengan fitur ini, masyarakat dapat mendaftar untuk layanan kesehatan di rumah sakit atau puskesmas setempat secara langsung melalui aplikasi, mengurangi antrian fisik dan mempermudah akses kesehatan. Dan fitur ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan keluhan atau pengaduan terkait pelayanan publik yang mereka terima,

yang kemudian akan diteruskan kepada instansi terkait untuk ditindaklanjuti. Sistem pelaporan ini mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah. Tidak kalah penting aplikasi ini menyediakan fitur pemberitahuan yang memungkinkan pemerintah untuk menyampaikan informasi penting, pengumuman, atau jadwal kegiatan kepada masyarakat secara langsung dan real-time. Untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak atau retribusi, aplikasi ini menyediakan fitur pembayaran yang terintegrasi dengan sistem keuangan daerah, sehingga warga dapat melakukan transaksi secara aman dan efisien. Hal ini memberikan visualisasi data terkait layanan publik yang sudah diberikan, seperti jumlah permohonan yang diproses, pengaduan yang ditangani, atau informasi terkait layanan lainnya. Dengan demikian sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Jember yang menginginkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan. Dengan aplikasi JELITA, warga tidak hanya diuntungkan dengan kemudahan akses tetapi juga dengan efisiensi waktu dalam berurusan dengan administrasi publik.

Pengembangan aplikasi JELITA tidak hanya berfokus pada perbaikan pelayanan publik, tetapi juga untuk mendukung program prioritas Pemerintah Kabupaten Jember dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Mengutip dari (Ardinata, R. P., Rahmat, H. K., Andres, F. S., & Waryono, W. 2022) hal ini sejalan dengan upaya Kabupaten Jember untuk mengembangkan konsep smart city, yang melibatkan penerapan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, efisiensi tata kelola pemerintahan, serta pengelolaan sumber daya yang lebih baik. Aplikasi ini menjadi bagian dari ekosistem smart city yang menghubungkan berbagai layanan publik dalam satu platform digital. Dengan fitur pendaftaran layanan kesehatan online, JELITA mendukung program pemerintah dalam meningkatkan akses layanan kesehatan, khususnya di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota. Hal ini akan mempercepat proses administrasi kesehatan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses fasilitas kesehatan. Di sisi lain juga berperan dalam mendukung program digitalisasi pemerintahan yang diusung oleh Pemkab Jember, aplikasi ini menjadi sarana untuk mempercepat digitalisasi pelayanan publik dan meminimalisir kesenjangan dalam pemerataan akses informasi dan layanan. Dengan adanya fitur pelaporan pengaduan dan transparansi data, JELITA mendukung program pemerintah dalam menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka dan akuntabel. Masyarakat dapat mengawasi dan memberikan masukan kepada pemerintah terkait kualitas pelayanan yang diterima, sehingga mendorong perbaikan berkelanjutan. Sinergi antara aplikasi JELITA dan program prioritas ini memungkinkan Pemerintah Kabupaten Jember untuk tidak hanya meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga untuk memperkuat tujuan jangka panjang dalam menciptakan pemerintahan yang lebih modern, efisien, dan responsif.

Simpulan

Aplikasi JELITA (Jember Layanan Informasi Terpadu dan Aplikasi) merupakan inovasi digital yang signifikan bagi Pemerintah Kabupaten Jember dalam meningkatkan pelayanan publik. Dengan mengintegrasikan berbagai layanan administrasi, kesehatan, pelaporan pengaduan, dan sistem pembayaran dalam satu platform, aplikasi ini mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan publik, mempercepat proses birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Fitur-fitur unggulan aplikasi JELITA sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat Jember yang menginginkan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Selain itu, aplikasi ini juga mendukung program prioritas pemerintah daerah, seperti pembangunan smart city, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, serta transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Sinergi antara aplikasi JELITA dan program-program ini diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, efisien, dan modern, yang akhirnya meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kabupaten Jember.

Saran

Adanya pengembangan fitur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, disarankan agar aplikasi JELITA terus dikembangkan dengan menambahkan fitur-fitur yang lebih bervariasi dan relevan, seperti integrasi dengan sistem pembayaran online lainnya, atau fitur untuk mengakses layanan pendidikan dan sosial yang lebih mudah. Adanya sosialisasi dan pelatihan agar masyarakat lebih familiar dengan aplikasi ini, pemerintah perlu melakukan sosialisasi secara luas dan menyediakan pelatihan bagi pengguna, terutama bagi warga yang kurang terbiasa dengan teknologi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi dengan maksimal. Pemeliharaan dan pembaruan sistem, Pemerintah Kabupaten Jember perlu secara rutin memelihara dan memperbarui aplikasi JELITA agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Ini juga penting untuk menjaga keamanan data dan privasi pengguna aplikasi. Dan yang terakhir Evaluasi dan feedback masyarakat untuk mengadakan evaluasi berkala terhadap penggunaan aplikasi JELITA dengan melibatkan masukan dan umpan balik dari masyarakat. Ini akan membantu dalam memperbaiki dan menyesuaikan aplikasi dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

Referensi

- Abdurrohman, M. I. (2024). Inovasi Tata Naskah Dinas Melalui Aplikasi Sistem Penomoran Dokumen (SINOMEN) Pada Biro Administrasi Pimpinan-Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 2(1), 79-88.
- Apriliansi, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). Digitalisasi pelayanan publik (inovasi pelayanan publik berbasis android di kabupaten bangka). *Jurnal sosial dan sains*, 1(4), 260-268.
- Ardinata, R. P., Rahmat, H. K., Andres, F. S., & Waryono, W. (2022). Kepemimpinan transformasional sebagai solusi pengembangan konsep smart city menuju era society 5.0: sebuah kajian literatur [Transformational leadership as a solution for the

- development of the smart city concept in the society era: a literature review]. *Al-Ihtiram: Multidisciplinary Journal of Counseling and Social Research*, 1(1).
- Berman, A. (2024). Trustworthy AI in the public sector: An empirical analysis of a Swedish labor market decision-support system. *Technology in Society*, 76, ISSN 0160-791X, <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2024.102471>
- Deliu, D. (2024). The Role of Artificial Intelligence and Big Data Analytics in Shaping the Future of Professions in Industry 6.0: Perspectives from an Emerging Market. *Electronics (Switzerland)*, 13(24), ISSN 2079-9292, <https://doi.org/10.3390/electronics13244983>
- Ekram, I., Tuanaya, W., & Wance, M. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik kantor manunggal satu atap provinsi maluku. *Journal of Governance and Social Policy*, 3(1), 1-13.
- Eprilianto, D. F., Pradana, G. W., & Sari, Y. E. K. (2020). Digital inovasi sektor publik: efektivitas kolaborasi dalam implementasi inovasi dega digital. *Jurnal El-Riyasah*, 10(2), 127-145.
- Guan, W. (2024). How does digital government affect natural resource sustainability? A global perspective. *Resources Policy*, 91, ISSN 0301-4207, <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2024.104951>
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31.
- Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(3).
- Liu, S. (2024). Can government digitalization promote the urban–rural equalization of basic public services? Evidence from double machine learning. *Applied Economics*, ISSN 0003-6846, <https://doi.org/10.1080/00036846.2024.2364113>
- Mahdi, R. (2020). Perpustakaan umum berbasis inklusi sosial: Apa dan bagaimana penerapannya?(sebuah kajian literatur). *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 15(2), 201-215.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(3), 215-226.
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Public Policy*, 1(2), 273-287.
- Pandapotan Damanik, S. H., Satriya Nugraha, S. H., & Fuad Nur, S. H. (2024). Hukum administrasi negara: teori, prinsip, dan praktik tata kelola pemerintahan.
- Pasya, I. K., Utomo, W. H., & Sirait, B. M. (2021). OPTIMALISASI PENATAAN DAN PENGUATAN ORGANISASI GUNA MENINGKATKAN KINERJA DALAM RANGKA MEWUJUDKAN REFORMASI BIROKRASI DI LINGKUNGAN TNI

- AL. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1).
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis pentingnya digitalisasi & infrastruktur teknologi informasi dalam institusi pemerintahan: E-Government. *Jurnal Fasilkom*, 12(1), 14-19.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2022). Inovasi Pemerintah Daerah: Aplikasi Siapp Sebagai Dukungan Smart City Di Kabupaten Kendal. *Journal of Government and Politics (JGOP)*, 4(2), 213-230.
- Rusli, M. (2021). Merancang penelitian kualitatif dasar/deskriptif dan studi kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48-60.
- Schenk, B. (2024). What citizens experience and how omni-channel could help—insights from a building permit case. *Information Technology and People*, 37(2), 944-965, ISSN 0959-3845, <https://doi.org/10.1108/ITP-06-2020-0374>
- Sumarna, D., & Kadriah, A. (2023). Penelitian kualitatif terhadap hukum empiris. *Jurnal Penelitian Serambi Hukum*, 16(02), 101-113.
- Tsoraya, N. D., Khasanah, I. A., Prasadana, J. P., Perawati, S., Asbari, M., Noivitasari, D., ... & Asnaini, S. W. (2023). Pengenalan Aplikasi Pelayanan Publik Digital “Tangerang Gemilang”. *Journal of Community Service and Engagement*, 3(1), 40-49.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(01), 01-12.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Yanti, N. N. K. (2022). Evaluasi Kebijakan WFH Terhadap Pelayanan Publik di Indonesia. *Widyanata*, 19(2), 67-75.
- Yunus, E. Y., Alvionita, N., Maulana, F. A., & Firmansyah, M. T. (2024). PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS SISTEM PEMERINTAHAN LOKAL DI ERA DIGITAL. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(5), 3179-3190.