

Pemanfaatan Platform CETTAR Sebagai Inovasi Layanan dalam Mengimplementasikan *Good Governance* di Jawa Timur

Muhammad Mughni Labib

Universitas Islam Malang
Jl. MT. Haryono No.193, Lowokwaru Kota Malang, Indonesia

Email: denlabib77@gmail.com

Tersedia Online di

<http://www.jurnal.unublitar.ac.id/index.php/briliant>

Sejarah Artikel

Diterima 8 Juli 2023
Direvisi 8 Agustus 2023
Disetujui 10 Agustus 2023
Dipublikasikan 20 Februari 2024

Keywords:

CETTAR Platform; Good Governance; Service Innovation

Kata Kunci:

Inovasi Layanan; *Good Governance*; Platform CETTAR

Corresponding Author:

Name:
Muhammad Mughni Labib
Email:
denlabib77@gmail.com

Abstract: *Public services are the main indicator of government performance. A step to overcome the weaknesses of public services is the development of digital-based public services. In order to build a strong East Java government structure, the public service innovation of the CETTAR program is examined in this article. Through the website and application, someone can access the CETTAR East Java application. A library research approach was used in this research. Data was collected for research using documentation methods and content analysis techniques for online data monitoring. A study of relevant literature, research and journals was carried out for this research. This study intends to learn more about the innovation of the CETTAR program and the challenges of implementing trustworthy governance. Based on research findings, this program has been running quite effectively, but there are still challenges in the form of a lack of socialization and strategies that are only half-implemented. It is hoped that the general public can benefit from this research, especially the people of East Java and it can be a means of increasing awareness about how important it is to realize good governance, because it cannot be realized without public service innovation. On the other hand, this research is expected to provide advice to government stakeholders. related to continuing to stimulate performance in order to achieve maximum targets.*

Abstrak: Pelayanan publik merupakan indikator utama dari kinerja pemerintah. Suatu langkah untuk mengatasi kelemahan pelayanan publik adalah pengembangan pelayanan publik berbasis digital. Dalam rangka membangun struktur pemerintahan Jawa Timur yang kuat, inovasi pelayanan publik program CETTAR ditelaah dalam artikel ini. Melalui *website* dan aplikasi, seseorang dapat mengakses aplikasi CETTAR Jawa Timur. Pendekatan penelitian kepustakaan dipergunakan pada riset ini. Data dikumpulkan untuk penelitian menggunakan metode dokumentasi dan teknik analisis konten untuk pemantauan data online. Studi literatur, penelitian, dan jurnal yang relevan dilakukan untuk penelitian ini. Kajian ini bermaksud untuk mempelajari lebih jauh tentang inovasi program CETTAR dan tantangan pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang amanah. Berdasarkan temuan penelitian, program ini telah berjalan cukup efektif, namun masih terdapat tantangan berupa kurangnya sosialisasi dan strategi yang setengah-setengah dilaksanakan. Masyarakat umum diharapkan dapat mengambil manfaat dari penelitian ini, khususnya masyarakat Jawa Timur dan dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kesadaran tentang betapa pentingnya mewujudkan *good governance*,

karena tidak mungkin terwujud tanpa adanya inovasi pelayanan publik. Disisi lain, dengan penelitian ini diharapkan memberikan saran kepada stakeholder pemerintah terkait untuk terus memacu kinerja guna mencapai target yang maksimal.

PENDAHULUAN

Dunia saat ini berkembang begitu cepat sehingga teknologi telah memperpendek jarak antara informasi dan kebutuhan manusia. Sayangnya, ketelitian dan ketanggapan pemerintah terhadap permintaan layanan, terutama yang berasal dari masyarakat umum, masih jauh dari tingginya mobilitas warga. Padahal kontak antara pemerintah dengan konstituennya juga membutuhkan kecepatan dan ketelitian. Setiap orang, pejabat pemerintah, badan usaha, dan anggota masyarakat umum yang menyediakan, mengelola, dan/atau menyelenggarakan secara elektronik disebut sebagai penyelenggara sistem elektronik dalam pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. sistem kepada pengguna untuk kebutuhannya sendiri dan/atau kebutuhan pihak ketiga, baik secara individu maupun kolektif. Konsekuensinya, perlu mempekerjakan staf ahli pengajar sehingga mereka dapat memanfaatkan atau mengelola teknologi yang dibutuhkan untuk memberikan layanan publik dan memastikan bahwa masyarakat yang tertarik dengan layanan publik akan puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Pemerintah Indonesia menggunakan *e-government* sebagai salah satu teknologi informasi yang secara ekstensif saat memberikan layanan publik. Pemerintah Indonesia lebih siap untuk mengambil bagian dalam menciptakan infrastruktur digital yang akan mendukung dan memudahkan tata kelola di masa depan. Ini adalah metode penyesuaian terhadap modifikasi dan peningkatan teknologi informasi internasional. Sebelumnya, penyelenggaraan negara melalui *e-Government* dicakup oleh Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Ini adalah contoh lain dari betapa kerasnya pemerintah Indonesia bekerja untuk menerapkan *e-Government* dan meningkatkan standar pelayanan publik (Lestari dkk., 2021).

Perubahan yang besar didorong oleh pertumbuhan berkelanjutan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah telah memilih *e-Government* menjadi salah satu tindakan yang diambil untuk mengatasi perkembangan yang muncul dalam penyediaan layanan publik (Putra, 2018). Jenis layanan yang pemanfaatannya membuka pilihan baru dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna atau masyarakat umum dan pemerintah sendiri. Bagi masyarakat dan dunia usaha, layanan yang ditawarkan dalam sistem *e-Government* akan meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam penyampaian layanan dan proses pemerintahan. Mereka juga akan bermanfaat bagi masyarakat dengan mengurangi jumlah waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan dan dengan memfasilitasi akses yang mudah ke informasi pemerintah (Mustafa, dkk 2021). Menurut (Hendrayady et al., 2022) ada cara yang melibatkan penggunaan teknologi informasi dalam aplikasinya yaitu dengan mengelola data dan informasi, serta dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk pelayanan publik yang mudah diakses dan murah bagi masyarakat.

Demi memenuhi persyaratan pelayanan publik, pihak-pihak berikut ini wajib mempersembahkan pelayanan tertentu kepada khalayak luas, baik dalam bentuk penyediaan maupun penyaluran barang dan jasa diantaranya penyedia jasa, penerima layanan, jenis layanan, tingkat kepuasan klien. Terdapat karakteristik inovasi yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu inovasi dalam implementasinya. Adapun karakteristik inovasi dijelaskan oleh Rogers dalam (Pangestu, 2019) , yaitu *relative advantage is one* ialah membandingkan inovasi dengan yang sebelumnya mengungkapkan manfaat dan nilai tambah. Inovasi memiliki nilai orisinalitas yang selalu hadir dan hadir secara inheren, yang membedakannya dari jenis inovasi lainnya. Kedua, kemampuan beradaptasi atau kompatibel dengan invensi yang digantikan merupakan kualitas inovasi. Artinya, selain menjadi komponen berbiaya rendah, ide-ide usang dimasukkan ke dalam proses menciptakan penemuan baru daripada ditinggalkan begitu saja. Hal ini juga dapat membuat proses belajar dan beradaptasi terhadap inovasi menjadi lebih mudah dan

tepat. Ketiga, berdasarkan kebaharuannya, inovasi tidak diragukan lagi lebih kompleks daripada inovasi sebelumnya. Namun, tingkat kerumitan ini biasanya bukan masalah yang sangat besar, karena inovasi memberikan pendekatan baru dan lebih baik. Keempat, sebuah inovasi dapat disambut baik jika telah diuji dan terbukti memiliki keunggulan dibandingkan perkembangan sebelumnya. Oleh karena itu, kualitas penemuan tersebut harus diuji dalam tahap uji publik di mana setiap orang atau semua pemangku kepentingan dapat berpartisipasi. Kelima, observabilitas yaitu operasi dan efek inovasi dapat diamati dari sudut yang menciptakan objek unggul. Inovasi adalah metode baru untuk menggantikan metode konvensional dalam menciptakan atau melakukan sesuatu dengan kualitas tersebut. Namun, inovasi memang memiliki komponen geofisika yang menjadikannya baru dan akrab tergantung di mana ia terjadi.

Untuk memajukan dan mewujudkan potensi yang ada di daerahnya masing-masing, setiap daerah berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik salah satunya Provinsi Jawa Timur. Potensi daerah baik dari segi letaknya yang strategis, potensi sumber daya alamnya, maupun potensi sumber daya manusianya menjadi faktor utama pemikat investasi ke Jawa Timur. Pertumbuhan Jawa Timur harus dipercepat dengan investasi. Salah satu faktor yang dapat digunakan untuk merangsang investasi adalah komponen teknologi. Era globalisasi saat ini secara langsung telah memberikan kontribusi terhadap kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pada masa milenialisasi, informasi dan komunikasi merupakan sumber daya yang sangat berharga yang harus dikuasai guna mendongkrak daya saing pemerintah daerah sepanjang masa.

Pemerintah Jawa Timur harus menawarkan layanan publik yang dapat berubah seiring waktu untuk memastikan bahwa penduduk menerima layanan yang cepat dan efektif mengingat berbagai kemajuan yang terjadi di sana. Terciptanya inovasi pelayanan menjadi kunci utama seberapa responsif penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat. Mengingat tingginya tingkat pemahaman masyarakat akan haknya, pemerintah harus mendukung inovasi. Selain itu, agar inovasi untuk meningkatkan kinerja organisasi publik maka diperlukan daya tanggap, akuntabilitas, keterbukaan, dan kualitas tata kelola yang baik lainnya.

Berdasarkan penelitian oleh (Budi Satriyo dkk, 2021) dengan judul implementasi aplikasi PANGKAS untuk pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang ditemukan masih terdapat kendala dalam implementasinya karena beberapa faktor, termasuk sumber daya manusia, pendidikan, dan fasilitas pemerintah yang tidak memadai. Namun, agar pelayanan masyarakat lebih efektif dan efisien, pemerintah daerah terus berupaya menggalakkan program ini.

Program CETTAR berbasis digital merupakan sebuah inovasi pelayanan publik, saat ini sedang dirancang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. Hal ini diperkirakan akan mendorong pertumbuhan struktur sosial yang adil dan merata, khususnya di bidang pelayanan publik. Sesuai dengan visi yang telah ditetapkan dan dengan pesatnya pemekaran wilayah, Pemerintah Jawa Timur berupaya untuk memanfaatkan potensi yang ada di Jawa Timur. Inisiatif ini menawarkan sarana ambisi kepada masyarakat dan memudahkan pemerintah untuk memberikan layanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk mempelajari lebih jauh mengenai sistem inovasi layanan publik berbasis digital dan kendala di dalam pelaksanaannya, terutama pada *platform* CETTAR yang digagas pemerintah Jawa Timur. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada khalayak umum khususnya masyarakat Jawa Timur serta sebagai sarana sosialisasi bahwa urgensi platform ini dapat memicu terwujudnya tata kelola pemerintah yang baik, apabila inovasi pelayanan publik kurang maksimal niscaya Good Governance mustahil untuk dicapai. Disisi lain, dengan penelitian ini diharapkan memberikan saran kepada stakeholder pemerintah terkait untuk terus memacu kinerja guna mencapai target yang maksimal.

METODE

Penulis penelitian ini menggunakan teknik penelitian kepustakaan. Strategi pemantauan dan dokumentasi data online digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini. Menurut

Mirzaon dalam (Sari 2022), layanan pemerintahan digital dipersoalkan dengan teknik pencarian data secara online atau dikenal juga dengan internet searching, yaitu penggunaan internet atau media jaringan lain yang memiliki kemampuan internet untuk mencari data secara online. Topik atau variabel tersebut dapat muncul dalam bentuk catatan, esai, novel, artikel jurnal, atau tulisan lain yang mengaku terkait dengan penelitian inovasi. Dengan akses cepat dan mudah ke berbagai sumber internet yang juga didukung oleh penelitian akademik, penulis dapat menggunakan teknik ini. Mengenai teori dan pengetahuan yang digunakan dalam suatu penelitian, portal Garuda, Sinta, DOAJ, Google Scholar, dan database online lainnya digunakan oleh penulis studi ini untuk melakukan pencarian literatur mereka. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan Platform Digital Program CETTAR

Program CETTAR dimulai oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam upaya peningkatan pelayanan dan inovasi masyarakat. Gubernur Jatim mengklaim, program ini diperkenalkan terkait dengan sejumlah kegiatan Forum Inspirasi Jatim dengan tujuan mensosialisasikan hasil kemitraan masyarakat antara Pemprov Jatim dengan masyarakat untuk kesejahteraan yang adil dan merata.

Karena sebagian besar pekerjaan dan kepedulian terhadap pelayanan dasar terkait langsung dengan warga, penguatan kelembagaan dan peningkatan kapasitas sangat penting untuk meningkatkan kapasitas kompetensi aparatur pemerintah dalam melayani dan memberikan kekuatan yang lebih besar dalam meningkatkan pelayanan dasar dan ekonomi.

Untuk mengimplementasikan program Jatim Cepat, Efektif, Tangap, Transparan, dan Responsif, Pemerintah Provinsi (Pemprov) Jatim (Jatim) menciptakan sejumlah inovasi. Untuk mengimplementasikan Program CETTAR dalam bentuk aplikasi dan web, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur akan menggabungkan sistem PPDB dari Dinas Pendidikan Jawa Timur, sistem pengaduan masyarakat, dan sistem yang akan datang dikembangkan oleh organisasi lain. Sejak awal, Gubernur Khofifah dan wakilnya Emil Elestiani Dardak telah mempromosikan program CETTAR itu sendiri. CETTAR terus menghidupkan slogannya, yaitu memberikan pelayanan yang cepat, efisien, tanggap, transparan, akuntabel, dan tanggap kepada masyarakat. Sebagai perpanjangan dari program CETTAR, Pemerintah Provinsi Jawa Timur memperkenalkan program Belanja Online Jawa Timur (JATIM BEJO), Sistem Informasi Manajemen ASN Terpadu (SI MASTER), dan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pesisir (SI LAYAR) pada tahun 2021 Mantan Menteri Sosial itu melanjutkan, selain transformasi digital, sumber daya manusia dan profesional juga penting.

Peneliti mengevaluasi lima indikator inovasi yang disampaikan Rogers dalam (Pangestu 2016) menentukan inovasi pelayanan publik dalam program CETTAR berbasis digital, antara lain keunggulan komparatif, kompatibilitas, kompleksitas, trialability, dan observability adalah faktor lain yang perlu dipertimbangkan.

a. Keunggulan Komparatif

Peneliti akan dapat menentukan manfaat atau nilai tambah apa yang dimiliki oleh inovasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur dari indikasi tersebut. Desain sistem aplikasi mengungkapkan keunggulan atau nilai tambah dari inovasi program CETTAR dalam keadaan ini. Temuan analisis menunjukkan bahwa secara historis Jawa Timur menggunakan metode manual untuk berbagai pelayanan publik dan pengaduan masyarakat. Hal ini jelas memakan waktu lebih lama dan membutuhkan biaya transportasi lebih banyak karena individu harus melakukan perjalanan langsung ke kantor agen. Pemerintah Jawa Timur melakukan modernisasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknis berupa sistem berbasis online untuk mengedepankan kemudahan pelayanan dan segala jenis pengaduan.

Sistem yang digunakan adalah CETTAR yang dikembangkan oleh Diskominfo Jawa Timur sebagai website dan aplikasi permintaan layanan dan pengaduan masyarakat. Penemuan CETTAR memudahkan individu untuk segera mendapatkan layanan hanya dengan menggunakan

ponsel mereka dengan mengharuskan mereka meluncurkan aplikasi. Fitur-fitur yang dijelaskan dalam aplikasi dan situs web adalah manfaat lain yang didapat orang dari menggunakan sistem aplikasi ini. Sementara masyarakat hanya mengunduh aplikasi CETTAR dari Playstore untuk mendapatkan informasi seputar investasi. Masyarakat umum dapat menggunakan sejumlah fitur di aplikasi dan situs web CETTAR untuk membuat permintaan layanan dan mengajukan keluhan.

b. Kesesuaian

Inovasi ini menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sejalan dengan kemajuan zaman. Dengan pengembangan teknis ini, diperkirakan masyarakat akan lebih tertarik untuk beralih dari layanan manual ke online, yang lebih efektif dan efisien serta menawarkan keuntungan ekstra bagi masyarakat. Suatu inovasi teknologi dikatakan berhasil jika mampu meyakinkan pengguna untuk melakukan migrasi dari layanan manual ke online. Jika tidak, orang tidak akan mau menggunakan ide tersebut, yang akan mencegahnya berfungsi dengan benar. Tujuan aplikasi ini adalah untuk menunjukkan kepada masyarakat umum betapa sederhananya layanan ini digunakan dan sejauh mana digitalisasi telah terjadi.

Agar publik luas menyadari bahwa ada instansi pemerintah yang berkomitmen untuk membantu lingkungannya, sehingga masyarakat tidak lagi berprasangka bahwa berbagai pelayanan dan kepentingan publik itu rumit dan sulit bagi lingkungannya. Pemprov Jatim menggunakan aplikasi dan website CETTAR secara eksklusif untuk lebih memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat akan mendapat manfaat dari layanan ini secara lebih efektif karena layanan tersebut akan disampaikan lebih cepat, lebih terjangkau, dan dengan lebih sedikit pemborosan. Pemerintah Jawa Timur tetap menggunakan sistem pelayanan manual dengan sistem berbasis digital. Mengingat pemerintah menyadari bahwa tidak semua orang dapat menggunakan sistem berbasis teknologi.

c. Kompleksitas

Sewajarnya suatu inovasi lebih kompleks dari sebelumnya. Inovasi memberikan teknik baru dan lebih baik. Meski membuat program CETTAR berbasis digital untuk memaksimalkan layanan, pemerintah masih mengandalkan layanan tradisional untuk mendukung eksekusi aplikasi ini dengan mewajibkan masyarakat umum atau pengguna aplikasi untuk menyerahkan berkas secara manual. Meskipun sudah ada aplikasi dan website, proses atau layanan administrasi masih dilakukan dengan cara tradisional, atau bisa dibilang penyerahan dokumen dan permintaan secara langsung masih menjadi hal yang lumrah. Ketidakmampuan fungsi teknologi yang seharusnya memudahkan pelayanan menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan program ini. Selain itu, ada masalah baru yang coba digunakan orang

d. Upaya Potensial (Triabilitas)

Pemerintah Jawa Timur telah menerapkan program CETTAR digital ini. Penerapan program ini menghasilkan banyak penghargaan. bahkan dari pengguna ketika perangkat lunak masih dalam tahap pengujian. Lingkungan mengungkapkan rasa terima kasihnya dengan mengklaim bahwa aplikasi tersebut telah membantu mereka. Pengetahuan dan data yang dibutuhkan masyarakat dapat diperoleh dengan mudah. Masyarakat dapat mengakses layanan dan pengaduan dengan cepat berkat adanya program ini. Untuk lebih memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, implementasi program CETTAR berbasis digital ini dinilai bermanfaat.

e. Dapat dipercaya

Program CETTAR adalah tiruan dari program dan halaman web yang dikembangkan oleh wilayah lain. Pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi secara ekstensif di berbagai bidang. Karena aksesibilitasnya dari mana saja kapan saja, pemerintah kota lain dapat memaksimalkan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi dan website CETTAR bukanlah inovasi baru yang diadopsi oleh pemerintah Jawa Timur, melainkan inovasi lama yang telah digunakan oleh daerah lain untuk memudahkan pelayanan masyarakat. Hal ini dapat membantu Pemprov Jatim selain melayani kebutuhan lingkungan sekitar. Mempertimbangkan potensi efisiensi dan efektivitas inovasi layanan baru ini.

Faktor Penghambat dan Kendala Program CETTAR

Adapun beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan program digital CETTAR yaitu :

a. Sosialisasi

Kurangnya sosialisasi program CETTAR, banyak orang yang tidak mengetahui inovasi teknologi dalam layanan digital ini. Meskipun sosialisasi telah disosialisasikan melalui selebaran, media arus utama, media sosial, dan saluran lainnya, tidak semua orang tertarik. Padahal bermain media sosial sudah populer di zaman sekarang ini. Hal ini berdampak signifikan pada bagaimana terobosan teknologi layanan ini dipraktikkan.

b. Pelaksanaan Program yang belum disempurnakan

Aplikasi dan website CETTAR perlu disempurnakan agar pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Implementasi layanan digital CETTAR masih dalam tahap tidak sempurna atau setengah terimplementasikan. Meskipun aplikasi SIAPU hanyalah penyedia informasi dan pengaduan, namun aplikasi dan website CETTAR terlihat sederhana. Hal ini terlihat dari eksekusi yang berdampak signifikan terhadap keberhasilan program layanan digital ini namun tidak sempurna atau hanya dilaksanakan sebagian saja. Sebaiknya pemerintah Jawa Timur menilai layanan digital yang ditawarkannya ini agar tujuan pengurangan birokrasi dapat berjalan dengan adanya aplikasi ini dengan memperbaharui konten aplikasi dan website CETTAR. Sehingga keluaran dari program ini dapat dikatakan maksimal dan sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

SIMPULAN

Pemerintah Jawa Timur mencanangkan platform CETTAR sebagai langkah peningkatan pelayanan dan inovasi masyarakat. Berdasarkan temuan yang didapatkan menyimpulkan bahwa program ini terlaksana belum cukup berhasil. Hal ini dikarenakan digitalisasi layanan tersebut tidak mengikuti indikator kesesuaian dan teori inovasi Rogers dalam (Pangestu 2016.) berupa aplikasi yang telah memperbarui teknologi untuk memenuhi kebutuhan modern, namun fungsi yang disediakan belum memenuhi keinginan pengguna. Berdasarkan ukuran kesulitannya, pengguna harus melakukan tugas administratif secara manual untuk menjadikan inovasi ini serumit sistem standar yang ada sebelum aplikasi CETTAR. Dalam pelaksanaannya juga terdapat kendala berupa Kurangnya sosialisasi program CETTAR dan aplikasi dan website CETTAR perlu disempurnakan agar pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan.

Pemerintah Jawa Timur perlu untuk terus menggencarkan inovasi layanan publik melalui platform CETTAR ini, supaya masyarakat lebih mudah untuk mengakses segala urusan pelayanan. Urgensi peranan pemerintah dan masyarakat sangat berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan inovasi pelayanan publik ini, karena implementasi *good governance* tidak dapat dipacu hanya dengan satu pihak saja, akan tetapi harus berkolaborasi dengan pihak lainnya. Untuk penelitian selanjutnya, diharap untuk lebih mengembangkan riset ini, karena penelitian ini sangat terbatas dan hanya mengacu pada studi literatur, untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan metode penelitian/observasi lapangan secara langsung agar keluaran penelitian tersebut terbilang lebih maksimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Budi Satriyo, Sugeng, Bambang Kurniawan, Dan R. Asti Aulia. (2021). "Implementasi Aplikasi PANGKAS (Gampang Ngurus Berkas) Pada Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang." Jurnal Inovasi Dan Kreativitas (Jika) 1(2): 126–39.
- Hedrayady, Agus Dkk. (2022). Pengantar Ilmu Administrasi Publik Penerbit CV. Eureka Media Aksara.
- Lestari, Puji Ayu Dkk. (2021). 18 Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) In The Covid-19 Pandemic Era.

- Mustafa, Kujtim, Ragmi Mustafa, Dan Basri Ahmedi. (2021). "The Impact Of The Covid 19 Pandemic On The Digitalization Of Municipal Administration, The Development Of E-Governance." *Asian Journal Of Research In Computer Science*: 1–21.
- Pangestu, Wuri Rimbawati. (2019). Kebijakan Dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). www.liputan6.com.
- Putra, Mohammad Toha. (2018). Evaluasi Partisipasi Masyarakat Dalam E-Government Pelayanan Publik Di Kabupaten Boyolali.
- Sari, Milya. (2022). Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA.
- Kepres No. 3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Perpem RI No. 82/2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pasal 1