



# DINAMIKA GOVERNANCE

## JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.2484>  
<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

### TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DAERAH KEPULAUAN (Studi kasus: Kabupaten Halmahera Barat)

Yulinda Uang<sup>1\*</sup>, Singgih Manggalou<sup>2\*</sup>, Binti Azizatun<sup>3\*</sup>, Katerina Bataha<sup>4\*</sup>

<sup>1</sup> Universitas Halmahera, Halmahera Utara, Indonesia

<sup>2,3,4</sup> UPN Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

\*Corresponding Author

[yulindauang89@gmail.com](mailto:yulindauang89@gmail.com)

#### ARTICLE INFORMATION

#### ABSTRACT

##### Article history:

Received date: 2 Maret 2023

Revised date: 23 Maret 2023

Accepted date: 26 April 2023

*This study analyzes the transformation of public services in the islands of West Halmahera Regency. The government provides services in accordance with Law No. 25 of 2009 concerning public services. Public service policy in the Republic of Indonesia has unique characteristics, especially in the islands which have limited transportation access. This study uses a descriptive qualitative method in analyzing the transformation of public services in the archipelago. The results showed that the transformation of public services continues to be a trend for people in urban areas, but different from the islands. Health services, licensing, population administration, etc. are taken by the sea which threatens the safety of the community due to high waves. When in other regions competing to use technological innovation in public services, but not yet applicable in West Halmahera Regency, especially in the archipelago in general. The islands of West Halmahera Regency have not yet felt the innovation and transformation of public services.*

**Keywords:** Transformation, Public Service, Islands Region

#### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis transformasi pelayanan publik pada daerah kepulauan di kabupaten halmahera barat. Pemerintah hadir bagi masyarakat sebagai wujud memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Karakteristik daerah-daerah yang ada di negara republik indonesia ini menjadikan hal yang patut diperhitungkan dalam memberikan kebijakan-kebijakan mengenai pelayanan publik, terutama bagi masyarakat yang berada pada daerah kepulauan yang memiliki akses transportasi melalui laut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam menganalisis transformasi pelayanan publik daerah kepulauan. Hasil temuan menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik terus menjadi *trend* bagi masyarakat saat yang berada di daerah kota, namun berbeda dengan daerah kepulauan yang masih bersifat tradisional. Pelayanan kesehatan, perizinan, administrasi kependudukan, dll. Harus ditempuh melalui jalur laut yang tidak jarang juga mengancam keselamatan dari masyarakat jika gelombang yang tinggi. Ketika didaerah-daerah lain sudah berlomba-lomba untuk menggunakan teknologi dengan berbagai inovasi, maka hal ini belum nampak pada kabupaten halmahera barat bahkan khususnya pada daerah kepulauan. Dengan kata lain bahwa daerah kepulauan kabupaten halmahera barat belum merasakan adanya transformasi pelayanan publik sesuai dengan perkembangan zaman atau yang disebut dengan revolusi 4.0

**Kata kunci :** Transformasi pelayanan publik, daerah kepulauan, pemerintah daerah

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi pada zaman ini menjadi prioritas dalam segala bidang untuk mewujudkan kualitas dari pada *output* yang menjadi program. Reformasi birokrasi merupakan bagian dari langkah pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat, sehingga pelayanan yang terkesan lamban dan menyulitkan dapat dihindari oleh masyarakat saat ini. Dalam satu dasawarsa, reformasi birokrasi di Indonesia telah mengalami perubahan yang sangat signifikan. Tata kelola pemerintahan telah mengalami perkembangan ke arah positif dengan munculnya berbagai inovasi-inovasi yang terus menerus dilakukan oleh Instansi-instansi. Pembinaan dilakukan pemerintah pada berbagai sektor termasuk saat rekrutmen Aparat Sipil Negara (ASN) dengan berbasis komputer. Selain itu mulai bermunculan Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk mempermudah pengurusan berbagai izin dalam satu atap. Bahkan terkait perizinan pemerintah berusaha menyederhanakannya pengurusannya melalui sistem *One Single Submission* (OSS).

Pada era saat ini teknologi menjadi puncak transformasi peradaban manusia, masyarakat menuntut kehadiran negara melalui pemerintahan yang dinamis dan transformatif dalam merespon perubahan. Sistem registrasi modern, cepat dengan data terpadu yang dapat memangkas banyak rantai birokrasi. Setiap proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah diharapkan dapat memberikan kepastian dan mudah dijangkau. Karakteristik wilayah Indonesia menjadi tantangan tersendiri dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta dapat menyetuh langsung dengan masyarakat.

Pada hakekatnya penyelenggaraan pemerintahan negara memiliki dua jenis fungsi yaitu, fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Dalam fungsi pengaturan biasanya berkaitan dengan hakikat fungsi modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan negara sebagai negara kesejahteraan (*Welfare state*). Kedua fungsi tersebut mencakup semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara yang pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. (KEPOMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003). Sejalan dengan hal tersebut Rauf, 2013 Penyelenggara pelayanan publik, harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat yang dilayaninya sebagai pengguna pelayanan, harus mengetahui dan mempelajari tentang karakteristik masyarakat yang dilayani, pada dasarnya setiap masyarakat memiliki karakter berbeda-beda satu sama lainnya, sehingga membutuhkan, cara, strategi, dan bentuk pelayanan publik yang berbeda, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memuaskan masyarakat yang dilayani

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan

kenyataan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Birokrasi sebagai wujud organisasi sektor publik tidak terlepas dari pengaruh perubahan paradigma tersebut. Mutu yang diberikan aparatur birokrasi akan sangat menentukan kelangsungan hidup birokrasinya, dan mutu pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh pengguna atau yang berkepentingan dengan jasa layanan (*stakeholders*). Paradigma baru mengenai organisasi pelayanan aparatur birokrasi pada dasarnya menuntut perubahan dalam orientasi pelayanan, dimana aparatur atau birokrat dituntut memiliki visi dan misi yang jelas, dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam paradigma baru mengenai orientasi pelayanan aparatur adalah pemberdayaan (*empowerment*). Pemberdayaan dalam hal ini dimaksudkan sebagai proses transformasi dari berbagai pihak yang mengarah pada saling menumbuhkembangkan, saling memperkuat, dan menambah nilai daya saing global yang sama-sama menguntungkan.

Uraian ini menunjukkan bahwa selama ini aparat dalam melayani masyarakat belum mengacu pada pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat (Cepat, tepat, akurat, murah, dan dengan pelayanan yang ramah).

Jenis-jenis pelayanan publik yang dijabarkan oleh (Lembaga Administrasi Negara, 2004) terdapat 5 jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan, yang dimaksud dalam pelayanan ini adalah pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan tugas-tugas umum atau pelayanan administrasi

- seperti, pelayanan Pajak, Perizinan, Keimigrasian, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Izin Mengemudi (SIM).
2. pelayanan pembangunan, pelayanan jenis ini berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana dalam rangka memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk melakukan aktivitas. Meliputi: Jembatan-jembatan, jalan-jalan, pelabuhan-pelabuhan, dsb.
3. pelayanan utilitas, pelayanan pada jenis ini terkait dengan penyediaan listrik, air, telpon dan transportasi lokal bagi masyarakat.
4. pelayanan sandang, dalam pelayanan ini dipenuhi dengan pangan dan papan yang menyediakan kebutuhan pokok bagi masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. pelayanan kemasyarakatan adalah bagian dari pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan dan bersifat menekan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti, pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dll.

Konseptualisasi 'transformasi digital' untuk organisasi sektor publik diadaptasi dari definisi bahwa "transformasi digital mengacu pada proses adopsi dan praktik untuk membantu organisasi publik memberikan nilai sosial di dunia yang semakin digital. Kebutuhan akan transformasi digital berada di luar kendali organisasi dan melibatkan adaptasi terhadap cara warga negara, masyarakat sipil, lembaga pemerintah, bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya menggunakan teknologi digital (Mergel et al., 2019). Adanya transformasi pelayanan publik

yang berbasis digitalisasi diharapkan dapat menjawab kebutuhan dari pada masyarakat, hal ini dikutip dari (Limani et al., 2019) “dalam proses transformasi digital government, diperlukan pendekatan yang terorganisir, perencanaan yang kuat, dan keterlibatan semua pemangku kepentingan, termasuk mereka yang ada di dalam Organisasi”.

Pelayanan publik secara digital telah banyak dilakukan oleh berbagai instansi pemerintah maupun swasta yang merupakan sebuah reformasi dan inovasi dalam pelayanan publik. Selanjutnya inovasi dipandang sebagai suatu hal yang penting dan menjadi kebutuhan karena dapat mengatasi berbagai masalah masalah patologi birokrasi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, memaksimalkan potensi aparatur, serta mengembalikan kepercayaan publik. Inovasi juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi yang pesat (Afriyani, dkk 2022). Menurut Pittaway & Montazemi, (2020) mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan yang ideal kepada masyarakat dibutuhkan integrasi data untuk menghubungkan antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Hal ini memberikan tantangan tersendiri bagi daerah kepulauan yang belum dapat menyesuaikan dengan digitalisasi pelayanan publik.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang PTSP bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP merupakan pelayanan yang terintegrasi secara satu kesatuan proses dimulai dari tahap awal yaitu permohonan sampai dengan tahap akhir penyelesaian pelayanan dilakukan melalui satu pintu. Dalam pasal 17 di jelaskan bahwa Penyelenggaraan Perizinan dan Non perizinan

oleh PTSP wajib menggunakan Pelayanan secara elektronik (PSE) (Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014). Selanjutnya diikuti oleh Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018) tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menandakan bahwa pemerintah Indonesia concern dalam pemanfaatan sistem informasi dalam tata kelola pemerintahan. dengan adanya SPBE ini bertujuan sebagai upaya mewujudkan governance yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai bidang.

Banyak penelitian sebelumnya yang telah mengkaji tentang transformasi pelayanan publik yang terjadi di Indonesia khususnya di masa new normal ini. Di antaranya adalah penelitian yang menganalisis tentang urgensi transformasi pelayanan publik. Dalam penelitian tersebut penggunaan e-governance di Indonesai perlu ditingkatkan terutama dalam pengoptimalisasikan penerapan model network service. Dan perlunya perubahan menjadi new public service. (Lumbanraja, A.D. (2020))

### **Metode Penelitian**

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilakukan melalui konstruksi dari realitas sosial dan makna budaya serta berfokus pada proses teraktif, peristiwa-peristiwa, otensitas, tidak bebas nilai, teori dan data terintegrasi, situasional atau kontekstual, dan keterlibatan peneliti (Cresswell, 2014). Pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu, observasi, dokumentasi serta hasil wawancara mendalam yang dilakukan saat penelitian. Sumber data yang diperoleh dari data sekunder dan data primer. Informan yang dipilih dengan metode *snowball* untuk

mendapatkan data wawancara mendalam sesuai dengan focus penelitian. Selanjutnya dianalisis dilakukan berdasarkan 3 komponen yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Transformasi Pelayanan Publik Daerah Kepulauan**

Pemerintah hadir bagi masyarakat sebagai wujud memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan senantiasa diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna dan tidak terkesan mempersulit. Karakteristik daerah-daerah yang ada di negara republik indonesia ini menjadikan hal yang patut diperhitungkan dalam memberikan kebijakan-kebijakan mengenai pelayanan publik, terutama bagi masyarakat yang berada pada daerah kepulauan yang memiliki akses transportasi melalui laut. Perlu adanya prosedur yang khusus bagi masyarakat yang ada di kepulauan dalam mengakses pelayanan publi baik pelayanann dasar maupun pelayanan umum.

Masyarakat senantiasa mengharapkan pelayanan yang berkualitas dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan yang dilakaukan oleh pemerintah. Perubahan terus menerus dilakukan guna memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan dari masyarakat. kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan. Perkembangan teknologi mebrkan warna baru dalam proses pelayanan publik, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan publik yang lebih baik, namun juga bagaimana pelayanan pelayanan publik itu dapat dijangkau oleh masyarakat yang berada di kepulauan dengan keterbatasan tekonologi dan letak geografis yang berbeda dari daerah yang lain. dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Transformasi pelayanan pemerintah ini memerlukan budaya kerja baru, proses bisnis baru, kebijakan baru serta peraturan-peraturan baru yang mempunyai orientasi pada pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Teknologi informasi merupakan upaya merubah budaya ASN yang cenderung lambat seperti saat ini menjadi lebih cepat. Pembaruan adalah transformasi system dan organisasi pemerintahan secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektifitas, efisiensi, dan kemampuan untuk melakukan inovasi. Transformasi dapat dicapai dengan mengubah tujuan, system insentif, pertanggungjawaban, struktur kekuasaan dan budaya organisasi. Pembaruan adalah penggantian system yang birokratis menjadi system yang bersifat wirausaha, menciptakan organisasi dan system pemerintah yang secara terus menerus berinovasi, yang secara kontinu memperbaiki kualitas mereka tanpa mendapat tekanan dari luar, mempunyai dorongan dalam diri untuk melakukan perbaikan dan membuat pemerintah siap untuk menghadapi tantangan-tantangan yang belum bisa di antisipasi (Osborne dan Plastrik, 2000).

Masyarakat sering mengeluhkan segala sesuatu berkaitan dengan administrasi birokrasi yang berbelit-belit, tidak adanya transparansi dan sarat

dengan KKN. Inilah tantangan yang dihadapi oleh birokrasi publik saat mereka harus menjelaskan kepada masyarakat, bahwa sistem administrasi yang digunakan oleh birokrasi kontemporer sudah berubah kearah yang lebih baik dan memihak kepentingan masyarakat relevan dengan semangat desentralisasi kerakyatan. Oleh karena itu, diperlukan strategi dan kebijakan pelayanan publik yang dilatar belakangi oleh kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki oleh daerah setempat.

Jika dilihat dari standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi; Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pelayanan. Karakteristik wilayah kepulauan memberikan nuansa yang berbeda dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Permasalahan yang sering dihadapi oleh masyarakat yang berada di kepulauan halmahera barat mengalami kendala terkait dengan gelombang laut jika harus mengurus administrasi ke kabupaten dengan jalur laut, selain itu biaya transportasi juga menjadi beban bagi masyarakat yang berada di daerah kepulauan karena harus mengeluarkan biaya yang lebih jika urusan belum selesai dalam waktu satu hari. Pelayanan administrasi yang tanpa biaya sesuai dengan slogan pelayanan publik secara nasional bertolak belakang yang dialami oleh masyarakat yang berada di daerah kepulauan halmahera barat.

Daerah kepulauan memiliki ragam karakteristik sekaligus menjadi masalah yang dihadapi pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsinya, karakteristik antara lain:

1. Wilayah kepulauan memiliki luas wilayah laut lebih besar dari luas daratan
2. Penyebaran penduduk wilayah kepulauan biasanya relatif sedikit dan penyebaran tidak merata
3. Segi sosial budaya komunitas di wilayah kepulauan terintegrasi dalam pemukiman menurut teritorial suatu pulau sehingga lazim berimplikasi pada kuatnya rasa keterikatan pada wilayah pulau
4. Ketersediaan sumberdaya alam relatif beragam
5. Sosial ekonomi umumnya terbatas dan berskala kecil, serta belum didukung dengan jaringan distribusi dan pemasaran yang memadai
6. Lingkungan sumber daya lingkungan kecil rentan terhadap perubahan, rawan bencana alam (gelombang dipermukaan laut)

Ketika dihubungkan dengan pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah atau disebut dengan birokrasi publik pada daerah kepulauan di kabupaten halmahera barat memiliki jarak sosial yang jauh antara masyarakat kepulauan dan pemerintah dengan sistem pelayanan publik yang sentralistik, mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat. Hal yang perlu diperhatikan yaitu permasalahan pada infrastruktur yang dapat menghubungkan antar pulau yang dapat mendekatkan antara pemerintah dengan masyarakat kepulauan. Selain infrastruktur hal lain yang perlu diperhatikan yaitu sumberdaya manusia yang memadai, mampu mengikut perkembangan zaman dengan inovasi-inovasi yang harus dilakukan.

Transformasi pelayanan publik terus menjadi *trend* bagi masyarakat saat yang berada di daerah kota, namun berbeda dengan daerah kepulauan yang masih bersifat tradisional. Pelayanan kesehatan, perizinan, administrasi kependudukan, dll. Harus ditempuh melalui jalur laut yang tidak jarang juga mengancam keselamatan dari masyarakat jika gelombang yang tinggi. Ketika didaerah-daerah lain sudah berlomba-lomba untuk menggunakan teknologi dengan berbagai inovasi, maka hal ini belum nampak pada kabupaten halmahera barat bahkan khususnya pada daerah kepulauan. Pemerintah kabupaten halmahera barat senantiasa berupaya untuk mewujudkan pelayanan yang berbasis IT akan tetapi semua itu masih dalam konsep belaka.

### **Kesimpulan**

Upaya transformasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan yang menyetuh langsung dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan telah dilakukan oleh pemerintah sejak lama, namun sampai saat ini belum sesuai dengan yang menjadi target dari pemerintah. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pembinaan terus dilakukan oleh pemerintah dari berbagai inovasi-inovasi yang mendorong untuk pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Indonesia memiliki keberagaman daerah yang tidak hanya unik namun juga dapat menjadi kendala bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

Pelayanan senantiasa diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna dan tidak terkesan mempersulit. Karakteristik daerah-daerah yang ada di negara republik indonesia ini menjadikan hal yang patut

diperhitungkan dalam memberikan kebijakan-kebijakan mengenai pelayanan publik, terutama bagi masyarakat yang berada pada daerah kepulauan yang memiliki akses transportasi melalui laut.

Pelayanan publik pada daerah kepulauan di kabupaten Halmahera Barat belum mengalami transformasi yang berbasis IT, sehingga hal ini memberikan tanggungjawab bagi pemerintah daerah untuk terus mengupayakan dalam mewujudkan transformasi pelayanan publik. Hal yang perlu diperhatikan yaitu permasalahan pada infrastruktur yang dapat menghubungkan antar pulau yang dapat mendekatkan antara pemerintah dengan masyarakat kepulauan. Selain infrastruktur hal lain yang perlu diperhatikan yaitu sumberdaya manusia yang memadai, mampu mengikut perkembangan zaman dengan inovasi-inovasi yang harus dilakukan. Transformasi pelayanan bukan hanya soal IT akan tetap juga dapat berupa ide-ide yang kreatif dalam rangka untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan publik yang terkesan “mahal” oleh masyarakat karena biaya transportasi untuk mendapatkan pelayanan harus ditanggung oleh masyarakat, padahal biaya untuk pelayanan publik itu sendiri tidak ada.

### **Daftar Pustaka**

- Afriyani, Ami dkk. Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, Vol. 13 No. 2, Juni 2022, Hal. 148-165
- Anne Marie Berg. *Transforming public services, transforming the public servant?* International Journal of Public Sector

- Management Vol. 19 No. 6, 2006 pp. 556-568
- Bazarah, Jamil.dkk Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). DEDIKASI.Vol. 22 No. 2, 2021
- Cresswell, J. (2014). *Research Design : Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. Ins.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI. 2004. "Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah : Modal Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah.
- Limani, Y., Hajrizi, E., Stapleton, L., & Retkoceri, M. (2019). Digital transformation readiness in higher education institutions (hei):the case of kosovo. IFAC-PapersOnLine, 52(25), 1– 5. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2019.12.445>.
- Lia, M., & Hendryawan, S. 2020. Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). Jurnal Ilmu Administrasi Kebijakan, 11(2), 1–13. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>.
- Lumbanraja, A. D. 2020. Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. Administrative Law and Governance Journal, 3(2), 220-231.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Osborne, D. dan Ted Gaebler. 2000."Mewirusahaakan Birokrasi". Cetakan Keenam. Penerjemah : Abdul Rosyid. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Peraturan Presiden Nomor 95, Pub. L. No. 95, 1 (2018).
- Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. Government Information Quarterly, 37(4), 101474. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>.
- Siagian, Sondang P. 2001. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Bumi Aksara. Jakarta
- Soendoro H. 2004 "Transformasi Birokrasi Pelayanan Publik Dan Peningkatan Profesionalisme Aparat Pemerintah". Dialogue.JIAKP, Vol. 1, No. 2, Mei : 245-251
- Suriadinata., V. (2019). Penyusunan Undang-Undang Di Bidang Investasi: Kajian Pembentukan Omnibus Lawdi Indonesia. Refleksi Hukum, 4(1), 1–20. <https://doi.org/OI>:



<https://doi.org/10.24246/jrh.2019.v4.i1.p115-134>.

Thoha, Miftah. 2001. “Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya”. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Uang, Yulinda. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Pada Daerah 3T dan Kepulauan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat.

Weerakkody, V., Omar, A., El-Haddadeh, R., & Al-Busaidy, M. (2016). Digitally-enabled service transformation in the public sector: The lure of institutional pressure and strategic response towards change. *Government Information Quarterly*, 33(4), 658–668.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.06.006>.