

Revolusi Digital dalam Pelayanan Publik: Solusi Cepat dan Transparan untuk Masyarakat Kepulauan

Yulinda Uang^{1*}, Susniwati²

¹Universitas Halmahera

²Universitas Garut

¹lady.uang0915@gmail.com*, ²susniwatisusniwati044@gmail.com

*corresponding author

Article Info

Article History

Received:

13 May 2025

Accepted:

16 May 2025

Published:

20 June 2025

Kata Kunci

Digitalisasi,
Pelayanan Publik,
Wilayah Kepulauan,
E-Government,
Aksesibilitas
Layanan

Keywords

Digitalization,
Public Service,
Archipelagic
Regions, E-
Government, Service
Accessibility

Abstrak

Wilayah kepulauan Indonesia menghadapi tantangan geografis yang kompleks, seperti jarak antarpulau, keterbatasan infrastruktur, dan birokrasi yang lamban. Namun, perkembangan teknologi digital memberikan peluang signifikan untuk mengatasi kendala tersebut, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pemerataan akses layanan, peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi, serta penguatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana revolusi digital dapat menjadi solusi cepat dan transparan dalam pelayanan publik di wilayah kepulauan Indonesia. Metode yang digunakan bersifat kualitatif deskriptif dengan merujuk pada data sekunder dan studi kasus dari berbagai daerah kepulauan. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi teknologi digital seperti e-government, aplikasi layanan publik berbasis mobile, dan sistem informasi digital lainnya mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan aksesibilitas layanan dasar, dan mendorong keterlibatan masyarakat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS, 2021), sekitar 70% penduduk wilayah kepulauan masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik, menandakan urgensi transformasi digital secara merata. Meski masih terdapat tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur dan keamanan siber, keberhasilan beberapa inisiatif digital menunjukkan potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan dan kesejahteraan masyarakat. Studi ini merekomendasikan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam mempercepat agenda digitalisasi layanan publik yang inklusif.

Abstract Indonesia's archipelagic regions face complex geographical challenges, including inter-island distances, limited infrastructure, and sluggish bureaucracy. However, the advancement of digital technology has created significant opportunities to overcome these obstacles, particularly in public service delivery. Digitalization serves as a key instrument to ensure equitable access to services, enhance efficiency, transparency, and accountability, and strengthen public participation in development. This article aims to analyze how the digital revolution provides fast and transparent solutions for public services in Indonesia's archipelagic areas. This study adopts a qualitative descriptive approach using secondary data and case studies from various island regions. The findings reveal that implementing digital technologies such as e-government platforms, mobile-based public service applications, and digital information systems has accelerated administrative processes, improved access to essential services, and fostered

community involvement. According to data from Statistics Indonesia (BPS, 2021), approximately 70% of the population in island regions still face difficulties accessing basic public services, highlighting the urgency for an inclusive digital transformation. Although challenges remain—such as infrastructure limitations and cybersecurity risks—successful digital initiatives in several regions demonstrate a significant potential to improve service quality and public welfare. This study recommends collaboration between the government, private sector, and civil society to accelerate inclusive public service digitalization efforts.

Pendahuluan

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi yang pesat, transformasi digital menjadi kebutuhan mendesak di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dan menghadirkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan, terlebih bagi masyarakat yang tinggal di wilayah kepulauan. Tantangan geografis yang selama ini menjadi kendala utama, seperti jarak antarpulau, keterbatasan akses infrastruktur, dan lambannya birokrasi, kini mulai teratasi berkat pemanfaatan teknologi digital. Digitalisasi pelayanan publik memberikan peluang besar untuk mewujudkan pemerataan akses layanan, meningkatkan akuntabilitas, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Bagi masyarakat kepulauan, revolusi digital bukan sekadar pilihan, melainkan solusi strategis untuk mengurangi ketimpangan dan mempercepat pencapaian keadilan sosial. Era digital telah merevolusi berbagai aspek kehidupan, tak terkecuali tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Masyarakat kini terbiasa dengan layanan yang cepat, mudah diakses, dan berbasis teknologi. (Natika, 2024)

Secara teoritis, konsep Revolusi Digital Pelayanan Publik mengacu pada integrasi teknologi digital untuk menciptakan layanan yang lebih cepat, efisien, partisipatif, dan transparan. Mergel, Edelmann, & Haug (2019) menyatakan bahwa transformasi digital bukan hanya alat untuk efisiensi, tetapi juga peluang untuk menciptakan nilai publik baru melalui inovasi dan keterlibatan warga. Dalam konteks ini, pelayanan publik digital menuntut pendekatan yang kolaboratif dan berorientasi pada pengguna (citizen-centric), di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga aktor aktif dalam proses pemerintahan.

Di samping itu, teori Smart Governance menekankan pentingnya penggunaan teknologi cerdas untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data, interaksi dua arah

antara pemerintah dan warga, serta pelayanan adaptif yang sesuai dengan kebutuhan lokal (Gil-García et al., 2020). Ini sangat relevan diterapkan di wilayah kepulauan, di mana kondisi dan kebutuhan lokal sangat beragam. Adopsi revolusi digital dalam pelayanan publik juga selaras dengan prinsip Transformational

Government, yaitu pemerintahan yang tidak hanya mengadopsi teknologi untuk modernisasi, tetapi juga melakukan perubahan menyeluruh dalam budaya kerja, struktur organisasi, dan hubungan sosial dengan masyarakat (Janssen & van der Voort, 2020). Penerapan prinsip-prinsip ini menjadi sangat strategis untuk menjawab tantangan pembangunan di wilayah kepulauan, serta menjamin akses layanan publik yang adil, inklusif, dan berkelanjutan.

Revolusi digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam pelayanan publik. Di Indonesia, khususnya di daerah kepulauan, tantangan dalam memberikan layanan publik yang efisien dan transparan sangatlah besar. Dengan lebih dari 17.000 pulau dan beragam kondisi geografis, masyarakat kepulauan sering kali terhambat oleh infrastruktur yang kurang memadai dan akses yang terbatas. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021, sekitar 60% dari populasi Indonesia tinggal di daerah perkotaan, sementara sisanya berada di daerah pedesaan dan kepulauan yang sering kali terisolasi (BPS, 2021). Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik menawarkan solusi untuk mengatasi tantangan ini. Melalui digitalisasi, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Misalnya, penggunaan aplikasi mobile untuk pengajuan dokumen atau layanan kesehatan dapat mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses pelayanan. Laporan dari McKinsey & Company (2020), digitalisasi dalam sektor publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat hingga 30% dengan mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengakses layanan.

Tinjauan Pustaka

Pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk melakukan transformasi digital pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020- 2024 yang menitikberatkan pada pembangunan manusia dan daya saing bangsa. Kemudian berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun

2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Percepatan Transformasi Digital Nasional. Revolusi digital menjadi bagian dari transformasi pelayanan yang lebih baik, mudah dan cepat, sesuai dengan konsep Revolusi digital dalam pelayanan public yang juga dikenal sebagai e-government, adalah konsep yang menekankan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Konsep ini bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan lebih transparan, serta mengurangi birokrasi dan potensi korupsi.

Ada beberapa Prinsip-prinsip Pelayanan Publik, diantaranya:

1. Akuntabilitas: Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pengguna layanan dan masyarakat.
2. Transparansi: Informasi tentang pelayanan publik harus terbuka dan mudah diakses oleh pengguna layanan dan masyarakat.
3. Partisipasi: Pengguna layanan dan masyarakat harus dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Efektivitas: Pelayanan publik harus mencapai tujuan yang diinginkan dengan cara yang optimal.
5. Efisiensi: Penggunaan sumber daya yang minimal untuk mencapai tujuan pelayanan publik.
6. Keadilan: Pemberian pelayanan publik yang adil dan merata kepada semua pengguna layanan.
7. Kepuasan pengguna layanan: Tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan.
8. Profesionalisme: Penyelenggaraan pelayanan publik dengan berlandaskan pada kompetensi, kode etik, dan standar pelayanan yang tinggi.
9. Responsivitas: Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan

Suatu proses perubahan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Transformasi ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Sehingga semunya itu adalah upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik. Transformasi ini harus dilakukan dengan memperhatikan aspek keamanan data, privasi, dan inklusivitas.

Konsep Teori Pendukung dalam kajian tulisan ini yaitu:

1. Teori Good Governance

Menurut Dwiyanto (dalam Salam et al., 2020) Good Governance memiliki makna yang sama dengan tata kelola pemerintah yang baik, penyelenggaraan negara yang baik, dan juga administrasi negara yang baik. Menurut Santosa (dalam Sutrisna & Setiawati, 2023), bahwa Good Governance mencakup hubungan yang sinergis dan konstruktif antara negara (pemerintah), swasta dan masyarakat dimana dalam hal ini pemerintahlah yang mengembangkan dan melaksanakan prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi dan efektivitas. Forman (dalam Sukarno et al, 2021) e-government sendiri adalah teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan. Sehingga tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi, transparansi, kenyamanan, dan aksesibilitas dalam pelayanan public.

2. Teori E-Government

E-government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi dunia, sehingga memantapkan pemerintah Indonesia untuk turut menciptakan sistem secara digital yang akan membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan pemerintahan hingga ke masa mendatang.

(Lestari, et al 2021). E-Government diperuntukkan untuk berbagai tingkat dan juga lingkup yang ada di masyarakat. Sehingga dari lingkaran manapun yang memiliki keterkaitan dengan pemerintahan akan merasakan dampak dari implementasi e-government. Dalam pengimplementasiannya, E-government dilaksanakan dengan beberapa jenis menurut (Kusnadi et al, 2017) yakni: (1) G2C (Government to Citizens). Jenis ini merupakan bentuk aplikasi E-Government umum. (2) G2B (Government to business). Jenis ini dibuat pemerintah untuk ruang lingkup bisnis agar kondisi perekonomian negara bisa berjalan semestinya. (3) G2G (Government to Government). Jenis ini untuk menghubungkan interaksi antar negara.

Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital yaitu (Ari et al, 2021): a. Efisiensi sebagai kualitas informasi atau pelayanan yang disediakan dapat digunakan dengan mudah. b. Reliabilitas sebagai kelayakan dan cepatnya untuk mengakses, menggunakan, juga menerima layanan c. Kepercayaan sebagai indikator sejauh mana situs pelayanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah pelayanan bisa aman dari gangguan juga melindungi informasi pribadi. d. Dukungan masyarakat yang berdasar atas bantuan yang diberikan dari pelayanan kepada masyarakat, berkaitan antara masyarakat dengan aparat.

Implementasi penggunaan sistem e-government di Indonesia masih didominasi oleh website-website resmi milik pemerintah kabupaten, provinsi, maupun kota. Dalam hal ini penggunaan website pemerintah juga masih belum optimal dari segi kualitas maupun kuantitas penerapannya (Nurdin, 2018)

Metode Penelitian

Metode yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah metode penelitian kepustakaan (library research). Riset pustaka atau studi pustaka merupakan segala aktivitas yang berhubungan dengan teknis pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta termasuk juga melakukan pengolahan data penelitian. Dalam penelitian kepustakaan terdapat empat ciri utama yang di antaranya yaitu pertama, penulis tidak berhadapan langsung dengan penelitian yang ada di lapangan atau saksi mata seperti orang, benda-benda ataupun suatu peristiwa melainkan berhadapan dengan teks atau data angka secara langsung. Kedua, data dalam studi pustaka dapat langsung digunakan atau bersifat “siap pakai”.

Ketiga, secara umum data pustaka yang diperoleh adalah sumber sekunder atau berasal dari tangan kedua bukan secara langsung dari data lapangan tangan pertama. Keempat, data pustaka yang tidak terbatas akan ruang dan waktu, artinya data pustaka tersebut tidak dapat berubah karena data pustaka memiliki jejak di dalam rekaman tertulis (Zed, 2016). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui teknik dokumentasi dan teknik penelusuran data secara online yang dianalisis berdasarkan data. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis isi (content analysis). Analisis isi adalah teknik yang bertujuan untuk membuat kesimpulan yang didasarkan pada identifikasi karakteristik tertentu yang ada pada pesan dari suatu teks informasi secara objektif dan sistematis. Pada penelitian ini penulis melakukan analisis fakta yang terdapat pada teks informasi, baik dari informasi cetak maupun informasi yang bersifat online atau elektronik yang sumbernya dari internet

Hasil dan Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik di daerah kepulauan telah menunjukkan hasil yang signifikan. Di Maluku, misalnya, pemerintah daerah meluncurkan aplikasi "Maluku Smart City" yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik, mulai dari pengajuan izin usaha hingga pelayanan kesehatan. Menurut data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Maluku, jumlah pengunjung aplikasi ini meningkat hingga 50% dalam enam bulan pertama sejak diluncurkan (Dinas Kominfo Maluku, 2022). Layanan publik yang ada harus bersifat terbuka dan transparan terhadap publik (Rumimpunu et al, 2021). Pelayanan yang dilakukan secara online dapat mengurangi terjadinya tindakan maladministrasi seperti penyimpangan prosedur, pungli, dan lain sebagainya

Di Nusa Tenggara Timur, program "e-Kelurahan" yang diperkenalkan oleh pemerintah daerah telah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Dengan aplikasi ini, proses pengajuan dokumen seperti akta kelahiran dan KTP dapat dilakukan secara online, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan. Statistik menunjukkan bahwa waktu pemrosesan dokumen berkurang hingga 70% dibandingkan dengan metode konvensional (Kementerian Dalam Negeri, 2021).

Namun, meskipun terdapat banyak keberhasilan, tantangan dalam implementasi teknologi digital masih ada. Beberapa daerah masih menghadapi masalah infrastruktur, seperti koneksi internet yang tidak stabil. Menurut laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), sekitar 40% dari daerah kepulauan masih memiliki akses internet yang terbatas, yang menghambat penggunaan aplikasi digital dalam pelayanan publik (APJII, 2022).

Revolusi digital dalam pelayanan publik di Indonesia tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga menciptakan transparansi yang lebih besar. Dengan adanya sistem yang berbasis digital, masyarakat dapat dengan mudah memantau proses pengajuan layanan mereka. Hal ini mengurangi kemungkinan terjadinya korupsi dan praktik tidak etis lainnya. Sebuah studi yang dilakukan oleh Transparency International menunjukkan bahwa negara-negara yang menerapkan e-government memiliki tingkat korupsi yang lebih rendah dibandingkan negara yang tidak (Transparency International, 2021). Namun, untuk mencapai tujuan ini, pemerintah perlu memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memiliki akses yang sama terhadap teknologi. Pendidikan dan pelatihan digital menjadi aspek penting dalam mempersiapkan masyarakat untuk beradaptasi dengan perubahan ini. Program pelatihan digital yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah di beberapa wilayah telah menunjukkan hasil yang positif, di mana masyarakat menjadi lebih mandiri dalam mengakses layanan publik (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2022).

Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil juga diperlukan untuk menciptakan ekosistem digital yang inklusif. Inisiatif seperti hackathon dan kompetisi inovasi dapat mendorong pengembangan aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal. Contoh sukses dapat dilihat dari inisiatif di Sulawesi Utara, di mana kolaborasi antara pemerintah dan universitas lokal menghasilkan aplikasi yang membantu nelayan dalam mengakses informasi cuaca dan pasar ikan secara real-time (Dinas Perikanan Sulawesi Utara, 2022). Namun, tantangan keamanan siber juga harus menjadi perhatian utama. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi digital, risiko terhadap data pribadi dan informasi sensitif juga meningkat. Pemerintah harus memastikan bahwa sistem yang digunakan aman dan dapat melindungi data masyarakat dari ancaman cyber. Menurut laporan dari *Cybersecurity and Infrastructure Security Agency* (CISA), serangan siber

terhadap instansi pemerintah meningkat hingga 40% selama pandemi COVID-19 (CISA, 2021).

Dalam konteks kepulauan, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor lokal yang mungkin mempengaruhi penerimaan teknologi. Misalnya, nilai-nilai budaya dan kebiasaan masyarakat setempat dapat mempengaruhi seberapa cepat mereka beradaptasi dengan teknologi baru. Oleh karena itu, pendekatan yang sensitif terhadap budaya lokal sangat diperlukan dalam merancang dan mengimplementasikan solusi digital dalam pelayanan publik.

Simpulan

Revolusi digital dalam pelayanan publik menawarkan solusi yang cepat dan transparan untuk masyarakat kepulauan di Indonesia. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam memberikan layanan. Di sisi lain, penggunaan teknologi tidak akan optimal tanpa pengembangan platform layanan publik yang inklusif dan ramah pengguna. Aplikasi layanan, baik berbasis web maupun mobile, harus didesain dengan memperhatikan konteks lokal termasuk keterbatasan sinyal, budaya digital masyarakat, serta kemampuan perangkat yang digunakan. Penggunaan bahasa lokal, fitur offline, dan tampilan yang sederhana akan membantu memperluas adopsi digital secara merata.

Meskipun terdapat tantangan dalam hal infrastruktur dan keamanan cyber, keberhasilan inisiatif digital di berbagai daerah menunjukkan potensi besar untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Penting bagi pemerintah untuk terus berinvestasi dalam infrastruktur digital dan memberikan pelatihan kepada masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan teknologi dengan baik. Kolaborasi antara berbagai pihak juga menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem digital yang inklusif dan berkelanjutan. Dengan langkah-langkah yang tepat, revolusi digital dapat menjadi pendorong utama dalam meningkatkan pelayanan publik di daerah kepulauan.

Daftar Pustaka

- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan website DJP terhadap kepuasan pengguna dengan modifikasi E-Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104–111.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2022). *Laporan penetrasi internet di Indonesia*. <https://apjii.or.id>
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2021). *Statistik Indonesia 2021*. BPS-Statistics Indonesia.
- Cybersecurity and Infrastructure Security Agency (CISA). (2021). *Cybersecurity trends during COVID-19*. <https://www.cisa.gov>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Maluku. (2022). *Laporan tahunan 2022*. Pemerintah Provinsi Maluku.
- Dinas Perikanan Sulawesi Utara. (2022). *Inovasi teknologi untuk nelayan*. Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.
- Gil-García, J. R., Pardo, T. A., & Luna-Reyes, L. F. (2020). Smart governance: Using data to inform and improve public policy. *ACM Journal of Data and Information Quality (JDIQ)*, 12(3), 1–9. <https://doi.org/10.1145/3399902>
- Janssen, M., & van der Voort, H. (2020). Agility and responsiveness in government: The role of information and communication technology. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101385>
- Kementerian Dalam Negeri. (2021). *Evaluasi program e-Kelurahan*. Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2022). *Program pelatihan digital untuk masyarakat*. <https://www.kemdikbud.go.id>
- Kusnadi, D., & Ma'ruf, J. (2017). Electronic government pemberdayaan pemerintahan dan potensi kelurahan (Studi kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5(3), 37–44.
- Lestari, A., Putra, M., & Rahmah, H. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di era pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 120–134.
- McKinsey & Company. (2020). *The future of government: How digital transformation is changing public services*. <https://www.mckinsey.com>

- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik di era digital: Menuju pelayanan masa depan yang lebih baik. *Publik: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 12–22. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju pemerintahan terbuka (Open Government) melalui penerapan e-government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(1), 1–17.
- Rahayuningsih, D., Supriyadi, B., & Sasmita, A. (2024). Penerapan prinsip-prinsip good governance pada Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Gorontalo. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(10), 1–5. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11109276>
- Rumimpunu, S. R., Tampi, J. R., & Londa, V. Y. (2021). Penerapan e-government dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik (Studi kasus website resmi Pemerintah Kota Manado). *Agri-Sosioekonomi*, 17(2), 691–702.
- Salam, P. R., Hawing, H., & Akbar, M. R. (2020). Tata kelola pemerintahan dalam pengelolaan kawasan Tanjung Bunga Kota Makassar. *Journal of Government and Politics (JGOP)*, 2(2), 95. <https://doi.org/10.31764/jgop.v2i2.2299>
- Sedarmayanti. (2020). Membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju good governance. Dalam *Pidato Pengukuhan Guru Besar di Universitas Unitomo Surabaya* (hal. 5).
- Transparency International. (2021). *Corruption Perceptions Index 2021*. <https://www.transparency.org/en/cpi/2021>