

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL: SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN BAGI PEMERINTAH ACEH

Zulkhaidir^{*1}, Mathunis², Syarfuni³

¹Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Aceh

Corresponding Author: zulkhaidir03@gmail.com

ARTICLE INF

Article history:

Received : 07-06-2026

Revised : 10-06-2026

Accepted : 17-06-2026

Available online : 18-06-2026

Kata Kunci:

Inovasi pelayanan publik;
Digitalisasi; E-government;
Sistem Pemerintahan
Berbasis Elektronik (SPBE);
Pemerintah Aceh.

Keywords:

*Public service innovation;
Digitalization; E-government;
Electronic-Based Government
System (SPBE); Aceh
Government.*

ABSTRAK

Pelayanan publik di Indonesia terus diarahkan menuju transformasi digital sebagai bagian dari reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan mengkaji secara sistematis literatur mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital serta merumuskan implikasi kebijakan bagi Pemerintah Aceh. Metode yang digunakan adalah *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pendekatan PRISMA. Penelusuran dilakukan pada Google Scholar, Garuda, dan Sinta menggunakan kata kunci "inovasi pelayanan publik", "digitalisasi", dan "e-government" terhadap publikasi tahun 2018–2025. Berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, diperoleh 20 artikel yang relevan untuk dianalisis. Hasil kajian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital mencakup aplikasi administrasi kependudukan, sistem informasi terpadu, dan platform perizinan daring yang berkontribusi terhadap peningkatan aksesibilitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Namun, implementasinya masih menghadapi kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, dan lemahnya integrasi antarsistem. Dalam konteks Aceh, komitmen terhadap SPBE perlu diperkuat melalui

peningkatan kapasitas aparatur, pemerataan infrastruktur, penguatan keamanan informasi, tata kelola data terpadu, dan perluasan literasi digital masyarakat.

ABSTRACT

Public services in Indonesia are increasingly directed toward digital transformation as part of bureaucratic reform to establish effective, efficient, transparent, and accountable governance. This study aims to systematically review the literature on digital-based public service innovation and formulate policy implications for the Government of Aceh. The study employed a Systematic Literature Review (SLR) using the PRISMA approach. Articles published between 2018 and 2025 were identified through Google Scholar, Garuda, and Sinta using the keywords "public service innovation," "digitalization," and "e-government." Based on the inclusion and exclusion criteria, 20 relevant articles were selected for analysis. The findings indicate that digital-based public service innovations include population administration applications, integrated information systems, and online licensing platforms, which generally contribute to improved accessibility, transparency, and public satisfaction. However, implementation continues to face challenges, including digital literacy gaps, limited information technology infrastructure, and weak system integration. In the context of Aceh, the commitment to implementing Electronic-Based Government Systems (SPBE) needs to be strengthened through improved human resource capacity, equitable infrastructure development, enhanced information security, integrated data governance, and broader digital literacy programs for the community.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tolok ukur utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan bagian dari pelayanan umum. Di era revolusi industri 4.0, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah diakses, transparan, dan bebas dari praktik korupsi semakin meningkat, sehingga pemerintah dituntut untuk terus berinovasi, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, 2009)

Inovasi pelayanan publik, menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014, didefinisikan sebagai terobosan pada jenis pelayanan publik, baik berupa gagasan atau ide kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi tidak selalu berupa penciptaan sesuatu yang sepenuhnya baru, tetapi dapat pula berupa penyesuaian teknologi yang sudah ada untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu bentuk inovasi yang paling banyak dikembangkan pemerintah daerah dalam satu dekade terakhir adalah inovasi pelayanan publik berbasis digital atau elektronik.

Secara nasional, arah kebijakan digitalisasi pelayanan publik telah dirumuskan sejak Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, kemudian diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan tersebut terus diakselerasi melalui Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional yang mengamanatkan integrasi ribuan aplikasi pemerintah pusat dan daerah ke dalam satu ekosistem layanan digital nasional. Meskipun demikian, hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pelayanan

publik berbasis elektronik masih belum merata pada berbagai kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah, sehingga kesiapan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana pendukung masih menjadi prasyarat utama yang perlu dipenuhi.

Digitalisasi pelayanan publik dinilai mampu meningkatkan aksesibilitas, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat, sebagaimana ditunjukkan oleh berbagai kajian literatur terdahulu. Namun demikian, sejumlah kajian juga menyoroti tantangan yang masih dihadapi, antara lain kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta lemahnya integrasi antarsistem dan antarlembaga. Kajian lain yang menelaah penerapan e-government pada masa pandemi Covid-19 juga menemukan bahwa penggunaan electronic government di Indonesia masih memerlukan pematapan pada aspek efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dan dukungan masyarakat, sehingga hambatan teknis masih kerap ditemui dalam pelaksanaannya di lapangan. (Putra, 2023; Suprianto, 2023; Sudirman & Saidin, 2022)

Provinsi Aceh, sebagai salah satu daerah dengan otonomi khusus, turut menunjukkan komitmen dalam mendorong transformasi digital pelayanan publik. Pemerintah Aceh telah menerbitkan Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Aceh Terpadu (SIAT) yang mengintegrasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pengelolaan satu data, layanan keterbukaan informasi publik, dan program Aceh Cerdas untuk kebutuhan pembangunan dan pelayanan masyarakat. Komitmen tersebut mendapat pengakuan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, di mana Pemerintah Provinsi Aceh berhasil meraih Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebesar 3,62. Sejumlah kabupaten/kota di Aceh, seperti Aceh Tengah dan Aceh Barat, juga menunjukkan peningkatan capaian Indeks SPBE dan penguatan keamanan informasi sebagai fondasi transformasi digital pemerintahan di tingkat lokal.

Meskipun capaian tersebut menggembirakan, belum banyak kajian yang secara sistematis memetakan literatur tentang inovasi pelayanan publik berbasis digital sekaligus menerjemahkannya menjadi implikasi kebijakan yang kontekstual

bagi Pemerintah Aceh. Padahal, sintesis atas temuan-temuan penelitian terdahulu sangat diperlukan sebagai dasar perumusan kebijakan yang berbasis bukti (evidence-based policy) bagi pemerintah daerah dalam merancang strategi digitalisasi pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan systematic literature review terhadap inovasi pelayanan publik berbasis digital serta merumuskan implikasi kebijakannya bagi Pemerintah Aceh. (Saputra & Frinaldi, 2023)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode systematic literature review (SLR) dengan pendekatan Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA). Metode ini dipilih karena mampu menghimpun, menyeleksi, dan mensintesis temuan-temuan penelitian terdahulu secara sistematis dan transparan sehingga menghasilkan gambaran komprehensif mengenai suatu topik kajian. (Sudirman & Saidin, 2022; Saputra & Frinaldi, 2023)

Penelusuran artikel dilakukan pada basis data Google Scholar, Garuda (Garba Rujukan Digital), dan Sinta (Science and Technology Index) menggunakan kombinasi kata kunci "inovasi pelayanan publik", "pelayanan publik berbasis digital", "digitalisasi pemerintahan", "e-government", dan "SPBE". Rentang publikasi yang digunakan adalah artikel yang terbit antara tahun 2018 sampai dengan 2025.

Kriteria inklusi yang digunakan dalam pemilihan artikel meliputi: (1) artikel merupakan hasil penelitian atau kajian literatur yang membahas inovasi atau digitalisasi pelayanan publik pada konteks pemerintahan di Indonesia; (2) artikel dipublikasikan pada jurnal nasional terakreditasi atau jurnal internasional bereputasi; (3) artikel tersedia dalam bentuk teks penuh (full text); dan (4) artikel memuat pembahasan mengenai bentuk inovasi, faktor pendukung/penghambat, atau dampak digitalisasi pelayanan publik. Adapun kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak memiliki keterkaitan langsung dengan topik pelayanan publik berbasis digital, artikel berupa opini tanpa dasar kajian ilmiah, serta artikel duplikat. (Saputra & Frinaldi, 2023)

Proses seleksi dilakukan melalui empat tahap, yaitu identifikasi, penyaringan judul dan abstrak, penilaian kelayakan teks penuh, dan penetapan artikel yang memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut. Dari proses penelusuran awal diperoleh sejumlah artikel yang kemudian diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga diperoleh 20 artikel yang relevan untuk dianalisis secara tematik. Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan mengelompokkan temuan ke dalam beberapa tema utama, yaitu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital, faktor pendukung dan penghambat implementasi, dampak terhadap kualitas pelayanan, serta relevansinya terhadap konteks kebijakan di Provinsi Aceh. (Saputra & Frinaldi, 2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan proses seleksi yang telah dilakukan, diperoleh 20 artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis lebih lanjut. Karakteristik artikel yang direview ditampilkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1

Karakteristik Artikel yang Direview

No	Karakteristik	f	%
1	Tahun Terbit 2018-2021	7	35
	Tahun Terbit 2022-2025	13	65
2	Metode Kualitatif/Studi Literatur	14	70
	Metode Kuantitatif/Campuran	6	30
3	Fokus Pemerintah Pusat	8	40
	Fokus Pemerintah Daerah	12	60

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa dari 20 artikel yang direview, sebanyak 13 (65%) artikel terbit dalam kurun waktu 2022-2025, sebanyak 14 (70%) artikel menggunakan pendekatan kualitatif atau studi literatur, dan sebanyak 12 (60%) artikel berfokus pada penerapan inovasi digital di tingkat pemerintah daerah. Hasil telaah tematik terhadap 20 artikel menunjukkan empat tema utama yang secara konsisten muncul, yaitu: (1) bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital; (2) faktor pendukung dan penghambat implementasi; (3) dampak inovasi

digital terhadap kualitas pelayanan publik; dan (4) kesiapan kelembagaan serta regulasi daerah dalam mendukung transformasi digital. (Saputra & Frinaldi, 2023)

Pembahasan

a. Bentuk-Bentuk Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital

Inovasi pelayanan publik berbasis digital sangat membantu mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik dan menjadi salah satu bentuk terobosan baru dalam proses reformasi administrasi dan birokrasi (Saputra & Frinaldi, 2023). Bentuk inovasi yang paling banyak ditemukan dalam artikel yang direview antara lain aplikasi layanan administrasi kependudukan, sistem informasi pelayanan terpadu satu pintu, platform perizinan daring, serta layanan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi. Transformasi digital dinilai memiliki potensi besar untuk memperluas aksesibilitas layanan publik karena memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara daring, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas birokrasi pemerintahan (Journal of Administrative and Social Science, 2025).

Pada level nasional, keterpaduan layanan digital pemerintah semakin diperkuat melalui pembentukan INA DIGITAL sebagai penyelenggara ekosistem layanan digital pemerintah yang mengoordinasikan ribuan aplikasi milik kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah agar tidak lagi terfragmentasi. Kondisi ini menegaskan bahwa arah kebijakan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia bergerak dari sekadar digitalisasi parsial menuju integrasi layanan yang menyeluruh. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, 2024; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023, 2023)

b. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Studi literatur yang dilakukan Saputra dan Frinaldi (2023) mengidentifikasi bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis digital sangat dipengaruhi oleh faktor pendukung inovasi, faktor pendukung implementasi, penilaian kualitas pelayanan publik, serta kekurangan yang masih melekat pada inovasi tersebut. Faktor pendukung yang paling banyak disebutkan meliputi komitmen pimpinan

daerah, ketersediaan regulasi turunan, kompetensi digital aparatur, serta dukungan infrastruktur teknologi informasi.

Di sisi lain, sejumlah kajian menyoroti hambatan yang masih dihadapi dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital, antara lain kesenjangan literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur di wilayah pinggiran, serta lemahnya integrasi antarsistem informasi pemerintah (AMANA: Jurnal Manajemen Keuangan Sektor Publik, 2025). Kajian mengenai penerapan e-government pada masa pandemi Covid-19 turut menegaskan bahwa penggunaan electronic government di Indonesia masih membutuhkan pemantapan pada aspek efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dan dukungan masyarakat karena penerapannya masih berkuat pada masalah-masalah teknis.

Hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia juga menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pelayanan publik berbasis elektronik belum merata pada berbagai kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah, sehingga kesiapan sumber daya manusia dan sarana-prasarana pendukung menjadi dua faktor utama yang harus dipenuhi sebelum digitalisasi pelayanan diimplementasikan secara menyeluruh pada berbagai level dan sektor pelayanan. (Ombudsman Republik Indonesia, 2024)

c. Dampak Inovasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Secara umum, artikel-artikel yang direview sepakat bahwa inovasi digital berkontribusi signifikan terhadap peningkatan aksesibilitas, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat. Digitalisasi dinilai berperan sebagai katalisator utama dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik, sejalan dengan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Namun demikian, manfaat tersebut baru dapat dioptimalkan apabila tantangan kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan persoalan integrasi sistem dapat diatasi terlebih dahulu melalui penguatan kolaborasi lintas lembaga dan peningkatan kompetensi digital aparatur. (Basyo & Anirwan, 2023; Putra, 2023; Suprianto, 2023)

d. Kesiapan Kelembagaan, Regulasi, dan Capaian SPBE di Aceh

Dikaitkan dengan konteks Provinsi Aceh, Pemerintah Aceh telah menunjukkan komitmen kelembagaan melalui penerbitan Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Aceh Terpadu (SIAT), yang mengintegrasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pengelolaan satu data, layanan keterbukaan informasi publik, dan program Aceh Cerdas dalam satu kerangka kebijakan digitalisasi daerah. Komitmen tersebut turut diapresiasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, di mana Pemerintah Aceh berhasil meraih Indeks SPBE sebesar 3,62, yang menempatkan Aceh sebagai salah satu daerah dengan capaian digitalisasi pemerintahan yang cukup baik di wilayah ujung barat Indonesia.

Pada tingkat kabupaten/kota, sejumlah daerah di Aceh juga menunjukkan tren peningkatan capaian Indeks SPBE, seperti Kabupaten Aceh Tengah yang berhasil meningkatkan indeksnya dari 1,88 menjadi 2,48 dalam kurun waktu satu tahun. Kabupaten Aceh Barat turut memperkuat aspek keamanan informasi sebagai fondasi transformasi digital pemerintahan melalui kerja sama dengan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Aceh. Perkembangan ini menegaskan bahwa transformasi digital pelayanan publik di Aceh tidak hanya berlangsung di tingkat provinsi, tetapi juga mulai menjangkau tingkat kabupaten/kota, meskipun capaiannya masih bervariasi antarwilayah. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, 2025)

e. Implikasi Kebijakan bagi Pemerintah Aceh

Menurut asumsi peneliti berdasarkan sintesis temuan-temuan literatur di atas, terdapat beberapa implikasi kebijakan yang relevan bagi Pemerintah Aceh dalam mengoptimalkan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Pertama, Pemerintah Aceh perlu memperkuat tata kelola data terpadu melalui implementasi penuh Sistem Informasi Aceh Terpadu (SIAT) hingga ke seluruh kabupaten/kota, agar layanan digital tidak lagi terfragmentasi antarinstansi maupun antarwilayah, sejalan dengan semangat keterpaduan layanan digital nasional yang dikembangkan melalui INA DIGITAL. (Saputra & Frinaldi, 2023; Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, 2024)

Kedua, perlu adanya peningkatan kapasitas aparatur sipil negara di lingkup Pemerintah Aceh melalui pelatihan literasi digital dan keamanan informasi secara berkelanjutan, mengingat kesiapan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi SPBE. Ketiga, Pemerintah Aceh perlu mendorong pemerataan infrastruktur teknologi informasi hingga ke wilayah pedesaan dan kabupaten dengan capaian Indeks SPBE yang masih rendah, agar kesenjangan digital antarwilayah dapat diminimalkan. (Ombudsman Republik Indonesia, 2024; Saputra & Frinaldi, 2023)

Keempat, penguatan literasi digital masyarakat perlu menjadi prioritas kebijakan, mengingat manfaat inovasi pelayanan publik berbasis digital hanya dapat dirasakan optimal apabila masyarakat memiliki kemampuan dan kepercayaan untuk mengakses layanan tersebut. Kelima, Pemerintah Aceh perlu memperkuat aspek keamanan informasi dan perlindungan data pribadi masyarakat sebagai fondasi kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah, sebagaimana telah diinisiasi melalui berbagai kegiatan penguatan keamanan informasi di tingkat kabupaten/kota. Kelima langkah kebijakan tersebut diharapkan dapat menjadi acuan strategis bagi Pemerintah Aceh dalam mengakselerasi transformasi digital pelayanan publik yang inklusif, aman, dan berkelanjutan. (Suprianto, 2023; Supriyadi & Santoso, 2023)

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil systematic literature review terhadap 20 artikel mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital menunjukkan beberapa simpulan sebagai berikut: (Saputra & Frinaldi, 2023)

1. Inovasi pelayanan publik berbasis digital diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti aplikasi layanan administrasi kependudukan, sistem informasi terpadu, dan platform perizinan daring, yang secara umum berkontribusi meningkatkan aksesibilitas dan transparansi pelayanan. (Saputra & Frinaldi, 2023; Sari, 2022)

2. Faktor pendukung implementasi meliputi komitmen pimpinan, kompetensi digital aparatur, dan dukungan infrastruktur, sedangkan faktor penghambat meliputi kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan lemahnya integrasi antarsistem. (Saputra & Frinaldi, 2023; Ombudsman Republik Indonesia, 2024)
3. Inovasi digital berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, tetapi manfaatnya baru optimal apabila tantangan implementasi dapat diatasi secara sistematis. (Putra, 2023; Suprianto, 2023)
4. Pemerintah Aceh telah menunjukkan komitmen kelembagaan melalui Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2020 tentang SIAT dan capaian Indeks SPBE sebesar 3,62, namun masih memerlukan penguatan pada aspek pemerataan infrastruktur, kapasitas aparatur, dan keamanan informasi di tingkat kabupaten/kota.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, beberapa saran yang dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Aceh

Diharapkan dapat memperkuat implementasi Sistem Informasi Aceh Terpadu (SIAT) secara menyeluruh hingga ke tingkat kabupaten/kota, meningkatkan kapasitas aparatur dalam literasi digital dan keamanan informasi, serta memperluas pemerataan infrastruktur teknologi informasi. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, 2025; Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2020, 2020)

2. Bagi Masyarakat

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi masyarakat mengenai pentingnya inovasi pelayanan publik berbasis digital, sehingga masyarakat dapat lebih aktif memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan pemerintah. (Basyo & Anirwan, 2023)

3. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai sumber referensi bagi mahasiswa dan akademisi dalam mengembangkan kajian lanjutan mengenai inovasi pelayanan publik berbasis

digital, khususnya pada konteks daerah dengan otonomi khusus seperti Aceh. (Saputra & Frinaldi, 2023; Sudirman & Saidin, 2022)

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Disarankan untuk melakukan penelitian lapangan (empiris) guna menguji secara langsung efektivitas implementasi SPBE di Aceh, serta memperluas cakupan variabel penelitian seperti tingkat kepuasan masyarakat dan kesiapan digital aparatur di masing-masing kabupaten/kota. (Saputra & Frinaldi, 2023)

DAFTAR PUSTAKA

- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan publik era digital: Studi literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Gava Media.
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi birokrasi digital di masa pandemi Covid-19 untuk mewujudkan digitalisasi pemerintahan Indonesia, 4(2), 226–239. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v4i2.1244>
- Hendrian, H., Suparno, S., Wahono, P., & Handaru, A. W. (2024). Peran penerapan e-government terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintah. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5(3), 3309–3316. <https://doi.org/10.54373/imeij.v5i3.1279>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2024). Akselerasi SPBE: Pembentukan INA DIGITAL dan upaya cepat integrasi layanan publik digital. Kemenpan RB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2025). Menilik keberhasilan penerapan SPBE di ujung barat Indonesia. Kemenpan RB.
- Kemenpan RB. (2022). Pedoman inovasi pelayanan publik. Kemenpan RB.
- Nugroho, R. (2020). Manajemen publik di era digital. Prenada Media.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Dilema sistem pemerintah berbasis elektronik dalam tata kelola pelayanan publik. Ombudsman RI.

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. (2014).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. (2023).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018).
- Putra, Y. (2023). Transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(2), 112–123.
- Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Aceh Terpadu. (2020).
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic literature review inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Menara Ilmu*, 17(1), 116–124. <https://doi.org/10.31869/mi.v17i1.4534>
- Sari, D. (2022). Inovasi layanan berbasis teknologi pada pemerintah daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(1), 45–57.
- Sellfia, S., Dayat, D., & Aryani, A. (2022). Konsep pelayanan publik dalam reformasi birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). Pemerintahan berbasis elektronik (e-government) dan pembangunan berkelanjutan: Reviu literatur sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44–58. <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>
- Suprianto, B. (2023). Literature review: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Supriyadi, D., & Santoso, A. (2023). Digitalisasi administrasi negara: Tantangan dan solusi dalam reformasi birokrasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 45–61.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).
- ntang Pelayanan Publik.