



Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital: Implementasi dan Tantangan

Jackson Yumame

Universitas Cenderawasih, Indonesia

 jackson_yumame@yahoo.co.id

Abstract

The digital era brings transformation in various aspects of life, including in public services. This analysis investigates the quality of public services in the digital era with a focus on implementation and challenges faced. The implementation of information and communication technology is believed to be able to improve the efficiency and effectiveness of public services, facilitate accessibility for the public, and simplify various administrative procedures. However, the success of this digital transformation depends on various factors such as the availability of technological infrastructure, cybersecurity, and the digital competence of government employees. Despite the great potential, the implementation of digital services is also faced with various challenges. One of the main challenges is the digital divide, which can hinder equitable access for the entire community. In addition, the lack of public participation in the digital service development process can reduce the relevance and effectiveness of the services provided. Therefore, a comprehensive and inclusive strategy is needed to address these challenges and maximise the benefits of digital technology in improving the quality of public services. Successful digital transformation will bring significant improvements to public services, providing greater and more equitable benefits to society.

Keywords: Public Service Quality, Digital Era, Implementation and Challenges

ARTICLE INFO

Article history:

Received

August 20,
2024

Revised

November 23,
2024

Accepted

December 03,
2024

Published by
ISSN

CV. Creative Tugu Pena
2774-7077

Website

<https://attractivejournal.com/index.php/bce/>

This is an open access article under the CC BY SA license

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



PENDAHULUAN

Sejak adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan di berbagai sektor, termasuk sektor publik. Digitalisasi telah menjadi fenomena global yang tidak terelakkan, mempengaruhi cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakatnya. Pelayanan publik yang dahulu dilakukan secara konvensional kini semakin tergantikan dengan inovasi teknologi digital seperti e-government, aplikasi mobile, dan sistem informasi terintegrasi.

Kualitas pelayanan publik adalah ukuran sejauh mana layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat. Kualitas ini mencakup berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, transparansi, akurasi, aksesibilitas, sikap petugas, dan kemudahan dalam mendapatkan layanan (Balsalobre-Lorente et al., 2023). Layanan publik yang berkualitas tidak hanya mengutamakan efisiensi operasional tetapi juga memperhatikan faktor manusiawi dan keadilan sehingga semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara adil dan memadai. Melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat

membangun kepercayaan masyarakat dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (Wimelius et al., 2021).

Transformasi digital dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kapasitas pelayanan kepada masyarakat. Teknologi digital memungkinkan proses administrasi menjadi lebih cepat, mengurangi biaya operasional, dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik. Contohnya adalah pengurusan dokumen kependudukan yang dapat dilakukan secara online, pembayaran pajak secara elektronik, serta pemeriksaan kesehatan melalui telemedicine (Limna et al., 2022). Melalui berbagai platform digital, masyarakat kini dapat mengakses informasi dan layanan publik dengan lebih cepat, mudah, dan transparan. Misalnya, portal e-government memungkinkan warga untuk mengurus berbagai administrasi seperti pendaftaran kependudukan, perizinan usaha, pembayaran pajak, dan layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga mengurangi biaya administrasi dan menghemat waktu bagi Masyarakat (Deng et al., 2021).

Namun, meskipun memiliki banyak manfaat, perkembangan teknologi digital juga membawa tantangan tersendiri bagi pelayanan publik. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital (*digital divide*) yang masih terjadi di beberapa daerah, dimana akses dan literasi teknologi masyarakat belum merata (Atmaja et al., 2022). Selain itu, isu keamanan dan privasi data menjadi perhatian penting mengingat meningkatnya ancaman cyber yang dapat merugikan institusi publik maupun individu. Pegawai pemerintah juga perlu beradaptasi dengan perubahan ini melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan di bidang teknologi (Kaur et al., 2021). Selain itu, regulasi dan kebijakan harus terus diperbarui untuk mengakomodasi perkembangan teknologi agar dapat menjaga keseimbangan antara inovasi dan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya komprehensif dari semua pihak untuk mengoptimalkan manfaat teknologi digital sekaligus mengatasi tantangan yang muncul demi peningkatan kualitas pelayanan public (Madan & Ashok, 2023).

Kualitas pelayanan publik di era digital tidak hanya diukur dari keberadaan teknologi, tetapi juga dari seberapa efektif teknologi tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Chen et al., 2021). Untuk itu, sangat diperlukan penelitian yang mendalam untuk menganalisis bagaimana teknologi digital diimplementasikan dalam pelayanan publik dan apa saja tantangan yang dihadapi sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut dapat dioptimalkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji literatur mengenai implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi.

METODE

Kajian pada penelitian ini menggunakan metode literatur. Metode penelitian literatur merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan, mengevaluasi, dan menganalisis informasi yang terdapat dalam berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, artikel, dan dokumen lainnya (Firman, 2018); (Suyitno, 2021). Tujuan dari metode ini adalah untuk memahami konsep, teori, dan temuan yang telah ada dalam bidang studi tertentu serta untuk mengidentifikasi gap atau kesenjangan dalam literatur yang ada. Penelitian literatur melibatkan langkah-langkah sistematis seperti menentukan pertanyaan penelitian, melakukan pencarian literatur secara menyeluruh, menyeleksi sumber yang relevan, mensintesis informasi yang diperoleh, dan menyusun ulasan literatur yang terstruktur dengan baik. Metode ini sangat penting dalam membangun landasan teori yang kuat untuk penelitian lebih lanjut dan memastikan bahwa penelitian yang dilakukan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap pengetahuan yang ada (Jelahun, 2022).

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Teknologi Digital dalam Pelayanan Publik

Digitalisasi adalah proses mengubah informasi, data, atau objek fisik menjadi format digital yang dapat diproses, disimpan, dan diakses melalui sistem komputer dan perangkat elektronik. Proses ini melibatkan konversi data analog, seperti teks, gambar, suara, dan video, menjadi format digital yang dapat diolah oleh teknologi komputer (Adam & Fazekas, 2021). Digitalisasi memungkinkan akses informasi yang lebih mudah, cepat, dan efisien serta memungkinkan penyimpanan data dalam jumlah besar dengan lebih efektif. Penerapan digitalisasi dapat ditemui dalam berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, pemerintahan, serta bisnis dan keuangan, dimana dokumen-dokumen fisik diubah menjadi dokumen elektronik untuk mempercepat proses kerja dan meningkatkan fleksibilitas serta aksesibilitas informasi (Sunarti et al., 2021).

Teknologi digital, di sisi lain, mencakup berbagai perangkat, sistem, dan alat yang dikembangkan untuk menghasilkan, menyimpan, memproses, dan menyebarkan informasi dalam format digital. Contoh teknologi digital termasuk komputer, smartphone, internet, perangkat lunak (software), platform media sosial, dan sistem cloud computing. Teknologi digital memungkinkan otomatisasi berbagai proses, analisis data dalam skala besar (big data), implementasi kecerdasan buatan, dan berbagai inovasi lainnya yang mendukung efisiensi dan produktivitas (Rachmad, 2024). Dengan perkembangan teknologi digital, berbagai sektor telah mengalami transformasi signifikan yang mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kualitas layanan, dan menawarkan berbagai peluang baru bagi individu dan organisasi. Digitalisasi dan teknologi digital saling berkaitan dan bersama-sama mendorong perubahan dan inovasi yang dapat menguntungkan masyarakat secara luas (Wang et al., 2021).

Implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik telah membawa perubahan signifikan dalam cara pemerintah dan instansi pelayanan publik berinteraksi dengan masyarakat serta dalam efisiensi operasional mereka. Salah satu bentuk implementasi teknologi digital adalah pemanfaatan e-government, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyediakan layanan pemerintahan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel (Osborne et al., 2021). Melalui platform e-government, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik seperti pengurusan identitas, pembayaran pajak, pendaftaran bisnis, dan layanan kesehatan tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga mengurangi risiko terjadinya praktik korupsi melalui proses yang lebih transparan dan terpantau (Rachmad, 2024).

Selain e-government, teknologi digital juga diterapkan dalam sistem manajemen kualitas data dan informasi publik. Dengan adanya teknologi big data dan analisis data yang canggih, pemerintah dapat mengumpulkan dan menganalisis data dalam jumlah besar untuk menghasilkan keputusan yang lebih tepat dan berbasis bukti. Misalnya, dalam menangani masalah kesehatan masyarakat, analisis data dapat membantu dalam pelacakan penyakit, perencanaan distribusi vaksin, dan alokasi sumber daya medis yang lebih efisien. Teknologi ini memungkinkan respons yang lebih cepat dan terkoordinasi dalam menghadapi situasi darurat atau bencana alam (Cagigas et al., 2021).

Implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik juga mencakup penggunaan platform digital untuk komunikasi dan partisipasi masyarakat. Melalui media sosial, aplikasi layanan masyarakat, dan situs web interaktif, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran, atau aspirasi mereka secara langsung kepada instansi terkait (Tan et al., 2022). Partisipasi aktif ini mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara. Selain itu, dengan adanya aplikasi mobile, masyarakat dapat dengan mudah memantau status pengajuan layanan, mengakses informasi penting tentang kebijakan publik, dan menerima pemberitahuan terkait pelayanan yang mereka butuhkan (Peng & Tao, 2022).

Terakhir, layanan publik berbasis teknologi digital juga mencakup penyediaan infrastruktur digital yang memadai, seperti jaringan internet yang cepat dan aman, serta sistem keamanan siber yang handal untuk melindungi data pribadi masyarakat. Pemerintah harus memastikan bahwa teknologi ini dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil. Peningkatan literasi digital juga menjadi kunci keberhasilan implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik, agar masyarakat mampu memanfaatkan teknologi dengan optimal (Uyar et al., 2021). Dengan strategi dan kebijakan yang tepat, teknologi digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi masyarakat, serta memperkuat proses tata kelola pemerintahan yang modern dan efektif.

Kelebihan dan kekurangan Teknologi Digital dalam Pelayanan Publik

Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik menawarkan berbagai kelebihan yang tidak dapat diabaikan. Salah satu keuntungan utamanya adalah peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan. Dengan teknologi digital, proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu lama dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan tepat (Mansoor, 2021). Contohnya, layanan e-government memungkinkan pengurusan dokumen seperti KTP, paspor, atau surat izin usaha dilakukan secara online, mengurangi waktu antrean dan kunjungan ke kantor pemerintah. Selain itu, transparansi proses menjadi lebih terjamin karena setiap langkah dalam pengurusan dokumen dapat dipantau secara real-time, mengurangi ruang bagi praktik korupsi dan penyuapan (Ansell & Torfing, 2021).

Selanjutnya, teknologi digital juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik. Masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik dapat lebih mudah mengakses layanan pemerintah melalui internet dan aplikasi mobile (Scupola & Mergel, 2022). Hal ini memberikan kemudahan dan kenyamanan, serta memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memiliki kesempatan yang setara dalam memperoleh layanan publik. Partisipasi masyarakat dalam pemerintahan juga menjadi lebih interaktif, di mana mereka dapat memberikan masukan atau mengajukan keluhan dengan cepat melalui platform digital, sehingga menciptakan lingkungan yang lebih responsif terhadap kebutuhan public (Maynard-Moody & Musheno, 2022).

Namun, di balik segala kelebihannya, penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik juga memiliki beberapa kekurangan. Salah satu kekhawatiran utamanya adalah masalah keamanan siber dan privasi data. Ketergantungan yang tinggi pada teknologi digital membuat sistem pemerintahan rentan terhadap serangan siber, seperti peretasan atau kebocoran data pribadi (Hantrais et al., 2021). Jika tidak diatasi dengan baik, ancaman ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap system digital pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah perlu menginvestasikan sumber daya yang cukup untuk membangun dan menjaga infrastruktur keamanan siber yang kuat serta menetapkan kebijakan perlindungan data yang ketat (Criado & Villodre, 2021).

Selain itu, ketimpangan akses teknologi juga menjadi tantangan besar, terutama di negara-negara berkembang. Tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap perangkat digital atau koneksi internet yang stabil. Faktor-faktor seperti biaya, keterbatasan infrastruktur telekomunikasi, dan literasi digital yang rendah masih menjadi hambatan. Untuk itu, pemerintah perlu merancang program-program inklusif yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat serta meningkatkan pendidikan dan pelatihan digital agar semua warga negara dapat memanfaatkan teknologi dengan optimal (Peng & Tao, 2022). Tanpa langkah-langkah ini, penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik bisa berpotensi menimbulkan kesenjangan baru dalam akses dan kualitas layanan.

Selain tantangan terkait keamanan siber dan ketimpangan akses teknologi, ada juga isu tentang adaptasi dan perubahan budaya kerja di sektor publik. Penerapan

teknologi digital sering kali memerlukan perubahan menyeluruh dalam cara kerja dan pola pikir birokrasi yang sudah ada. Pegawai negeri dan staf administrasi perlu dilatih ulang untuk memahami dan menggunakan teknologi baru dengan efektif (Tao et al., 2022). Proses ini bisa memakan waktu dan biaya, serta menghadapi resistensi dari mereka yang lebih nyaman dengan sistem konvensional. Namun, dengan dukungan yang memadai, pelatihan yang terus-menerus, dan pendekatan yang bertahap, transisi ini dapat berjalan lebih mulus dan membawa manfaat jangka Panjang (Pan et al., 2022).

Selain itu, implementasi teknologi digital harus diimbangi dengan pengelolaan perubahan yang baik, termasuk komunikasi yang jelas dan keterlibatan semua pemangku kepentingan. Pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang ditawarkan. Hal ini bisa dilakukan dengan cara transparansi dalam implementasi proyek digital, membudayakan keamanan data, serta menyediakan dukungan teknis yang mudah diakses oleh masyarakat. Pendekatan partisipatif yang melibatkan masukan dari berbagai komunitas dan kelompok masyarakat dapat membantu menciptakan solusi yang lebih berdaya guna dan diterima oleh semua pihak (Rahmatullah et al., 2022).

Kesimpulannya, teknologi digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan. Namun, penerapannya juga menghadapi berbagai tantangan yang harus dikelola dengan baik, seperti keamanan siber, ketimpangan akses teknologi, dan adaptasi budaya kerja. Untuk memaksimalkan manfaat teknologi digital, pemerintah perlu mengambil langkah-langkah proaktif, termasuk pengembangan infrastruktur keamanan siber, program pelatihan digital, dan pendekatan partisipatif dalam pelaksanaan kebijakan digital. Dengan demikian, teknologi digital dalam pelayanan publik dapat menjadi alat yang kuat untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Tantangan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital

Salah satu tantangan utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital adalah infrastruktur teknologi yang masih belum merata. Di banyak daerah, terutama di wilayah terpencil, akses internet dan teknologi informasi masih terbatas. Hal ini menyebabkan kesenjangan digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan, yang berdampak pada kesenjangan dalam akses terhadap layanan publik digital. Pemerintah perlu berinvestasi secara signifikan dalam memperluas jaringan internet dan memastikan ketersediaan perangkat teknologi yang memadai di seluruh wilayah untuk mengatasi kesenjangan ini (Kloch et al., 2021).

Keamanan siber adalah tantangan kritis lainnya yang harus dihadapi dalam era digital. Dengan meningkatnya ketergantungan pada sistem informasi dan data digital, risiko serangan siber seperti peretasan, pencurian data, dan malware juga meningkat. Lembaga publik harus memiliki strategi keamanan siber yang kuat untuk melindungi data sensitif dan memastikan kontinuitas layanan. Ini termasuk pengembangan kebijakan keamanan yang ketat, pelatihan berkala bagi staf tentang isu-isu keamanan siber, serta investasi dalam teknologi keamanan terbaru (Skare et al., 2023).

Adaptasi terhadap teknologi baru adalah tantangan lainnya, terutama di sektor publik yang sering kali memiliki budaya kerja yang kaku dan lambat berubah. Pegawai negeri harus memiliki kompetensi digital yang memadai untuk dapat mengoperasikan teknologi baru secara efektif (Skare et al., 2023). Hal ini memerlukan program pelatihan dan pendidikan yang berkelanjutan, serta dukungan organisasi untuk mendorong perubahan budaya kerja. Resistensi terhadap perubahan sering kali menjadi hambatan besar, sehingga penting bagi pemerintah untuk mengkomunikasikan manfaat dari teknologi digital dan mendukung proses transisi dengan baik (Kitsios et al., 2021).

Integrasi sistem adalah tantangan teknis yang signifikan karena berbagai departemen dan lembaga pemerintah mungkin menggunakan sistem yang berbeda-beda dan tidak kompatibel satu sama lain (Hai et al., 2021). Tanpa integrasi yang baik, bisa terjadi duplikasi data, ketidakefektifan dalam pelayanan, dan kebingungan di antara penerima layanan publik. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan standar interoperabilitas yang jelas dan upaya kolaboratif antar lembaga untuk menciptakan ekosistem teknologi yang harmonis dan terintegrasi. Melalui integrasi sistem yang baik, pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, responsif, dan user-friendly (Onyango & Ondiek, 2021).

Partisipasi publik dalam mendesain dan mengimplementasikan layanan digital juga menghadapi tantangan tersendiri. Banyak warga yang masih awam dengan teknologi digital atau tidak terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu melibatkan masyarakat secara lebih inklusif dalam setiap tahap pengembangan layanan digital (Agostino et al., 2022). Ini bisa dilakukan melalui konsultasi publik, survei, dan platform partisipatif online yang memberikan ruang kepada warga untuk menyampaikan masukan dan feedback. Integrasi umpan balik masyarakat ke dalam proses pengembangan layanan akan meningkatkan relevansi dan efektivitas layanan yang disediakan (Cezarino et al., 2021).

Dengan demikian, Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital, sejumlah tantangan harus diatasi dengan strategi yang terencana dan komprehensif. Infrastruktur teknologi yang memadai, keamanan siber yang kuat, adaptasi dan peningkatan kompetensi digital pegawai, serta integrasi sistem yang efektif adalah beberapa aspek penting yang harus diperhatikan. Di samping itu, partisipasi publik yang inklusif juga memainkan peran penting dalam memastikan layanan yang dibangun sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan mengatasi tantangan-tantangan tersebut, kualitas pelayanan publik bisa ditingkatkan secara signifikan, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar dan lebih merata bagi seluruh masyarakat.

KESIMPULAN

Analisis kualitas pelayanan publik di era digital menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang tepat dapat membantu menyederhanakan prosedur, mempercepat proses, dan mempermudah akses bagi masyarakat. Namun, keberhasilan implementasi layanan digital sangat bergantung pada beberapa faktor utama, seperti ketersediaan infrastruktur teknologi, keamanan siber yang ketat, serta adaptasi dan pelatihan yang memadai bagi pegawai pemerintahan agar mampu menggunakan dan mengelola sistem digital dengan optimal. Meskipun demikian, berbagai tantangan juga harus dihadapi, termasuk masalah kesenjangan digital yang dapat menghambat akses masyarakat luas terhadap layanan digital. Selain itu, partisipasi publik yang inklusif sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat diperlukan untuk menjembatani kesenjangan digital dan memfasilitasi partisipasi aktif dari seluruh stakeholders. Dengan mengatasi tantangan ini dan memanfaatkan potensi teknologi digital secara bijaksana, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan manfaat yang lebih besar dan merata bagi seluruh masyarakat.

REFERENCES

Adam, I., & Fazekas, M. (2021). Are emerging technologies helping win the fight against corruption? A review of the state of evidence. *Information Economics and Policy, Query* date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016762452100038X>

- Agostino, D., Saliterer, I., & ... (2022). Digitalization, accounting and accountability: A literature review and reflections on future research in public services. *Financial Accountability & ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://doi.org/10.1111/faam.12301>
- Ansell, C., & Torfing, J. (2021). *Public governance as co-creation: A strategy for revitalizing the public sector and rejuvenating democracy*. Query date: 2024-11-04 09:36:04.
- Atmaja, D., Fachrurazi, F., Abdullah, A., Fauziah, F., & ... (2022). *Actualization of performance management models for the development of human resources quality, economic potential, and financial governance policy in ...*. Query date: 2024-11-04 09:36:04. https://digilib.iainptk.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/3082/Turnitin_Actualization.pdf
- Balsalobre-Lorente, D., Abbas, J., He, C., Pilař, L., & ... (2023). ... , urbanization and natural resources rents matter for environmental sustainability: The leading role of AI and ICT on sustainable development goals in the digital era. *Resources Policy*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301420723001538>
- Cagigas, D., Clifton, J., Diaz-Fuentes, D., & ... (2021). Blockchain for public services: A systematic literature review. *IEEE ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9326290/>
- Cezarino, L., Liboni, L., Stefanelli, N. O., & ... (2021). Diving into emerging economies bottleneck: Industry 4.0 and implications for circular economy. *Management ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://doi.org/10.1108/MD-10-2018-1084>
- Chen, T., Guo, W., Gao, X., & Liang, Z. (2021). AI-based self-service technology in public service delivery: User experience and influencing factors. *Government Information Quarterly*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X20302999>
- Criado, J., & Villodre, J. (2021). Delivering public services through social media in European local governments. An interpretative framework using semantic algorithms. *Local Government Studies*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://doi.org/10.1080/03003930.2020.1729750>
- Deng, T., Zhang, K., & Shen, Z. (2021). A systematic review of a digital twin city: A new pattern of urban governance toward smart cities. *Journal of Management Science and ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2096232021000238>
- Firman, F.-. (2018). *PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF*. Query date: 2024-05-25 20:59:55. <https://doi.org/10.31227/osf.io/4nq5e>
- Hai, T., Van, Q., & Tuyet, M. T. (2021). Digital transformation: Opportunities and challenges for leaders in the emerging countries in response to COVID-19 pandemic. *Emerging Science Journal*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.academia.edu/download/98231719/pdf.pdf>
- Hantrais, L., Allin, P., Kritikos, M., & ... (2021). Covid-19 and the digital revolution. *Contemporary Social ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://doi.org/10.1080/21582041.2020.1833234>
- Jelahut, F. E. (2022). *Aneka Teori Dan Jenis Penelitian Kualitatif*. Query date: 2024-05-25 20:59:55. <https://doi.org/10.31219/osf.io/ymzqp>
- Kaur, S., Ali, L., Hassan, M., & ... (2021). Adoption of digital banking channels in an emerging economy: Exploring the role of in-branch efforts. ... of *Financial Services ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7886606/>
- Kitsios, F., Giatsidis, I., & Kamariotou, M. (2021). Digital transformation and strategy in the banking sector: Evaluating the acceptance rate of e-services. *Journal of Open*

- Innovation ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.mdpi.com/2199-8531/7/3/204>
- Klochan, V., Piliaiev, I., Sydorenko, T., & ... (2021). Digital Platforms as a tool for the transformation of strategic Consulting in Public Administration. *Journal of Information ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. https://jitm.ut.ac.ir/article_80736.html
- Limna, P., Jakwatanatham, S., & ... (2022). A review of artificial intelligence (AI) in education during the digital era. *Advance Knowledge ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4160798
- Madan, R., & Ashok, M. (2023). AI adoption and diffusion in public administration: A systematic literature review and future research agenda. *Government Information Quarterly*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X22001101>
- Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X21000332>
- Maynard-Moody, S., & Musheno, M. (2022). *Cops, teachers, counselors: Stories from the front lines of public service*. books.google.com. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=50hpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=quality+of+public+services+digital+era&ots=Q1WK7Si3GZ&sig=nohIHobey56BgbwazaBSoxetSDM>
- Onyango, G., & Ondiek, J. (2021). Digitalization and integration of sustainable development goals (SGDs) in public organizations in Kenya. *Public Organization Review*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://doi.org/10.1007/s11115-020-00504-2>
- Osborne, S., Nasi, G., & Powell, M. (2021). Beyond co-production: Value creation and public services. *Public Administration*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://doi.org/10.1111/padm.12718>
- Pan, W., Xie, T., Wang, Z., & Ma, L. (2022). Digital economy: An innovation driver for total factor productivity. *Journal of Business Research*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296321007128>
- Peng, Y., & Tao, C. (2022). Can digital transformation promote enterprise performance?—From the perspective of public policy and innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X22000385>
- Rachmad, Y. (2024). *Digital Dawn: The Rise of E-Government in Indonesia under Prabowo Gibran*. Query date: 2024-11-04 09:36:04.
- Rahmatullah, A., Mulyasa, E., Syahrani, S., & ... (2022). Digital era 4.0: The contribution to education and student psychology. *Linguistics and Culture ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <http://www.lingcure.org/index.php/journal/article/view/2064>
- Scupola, A., & Mergel, I. (2022). Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark. *Government Information Quarterly*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X21000861>
- Skare, M., Obesso, M. de, & ... (2023). Digital transformation and European small and medium enterprises (SMEs): A comparative study using digital economy and society index data. *International Journal of ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401222001281>
- Sunarti, S., Rahman, F., Naufal, M., Risky, M., Febriyanto, K., & ... (2021). Artificial intelligence in healthcare: Opportunities and risk for future. *Gaceta Sanitaria*, Query date: 2024-11-04 09:36:04. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911120302788>

- Suyitno. (2021). *METODE PENELITIAN KUALITATIF KONSEP, PRINSIP DAN OPERASIONALNYA*. Query date: 2024-05-25 20:59:55.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/auqfr>
- Tan, E., Mahula, S., & Crompvoets, J. (2022). Blockchain governance in the public sector: A conceptual framework for public management. *Government Information Quarterly*, Query date: 2024-11-04 09:36:04.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X21000617>
- Tao, Z., Zhang, Z., & Shangkun, L. (2022). Digital economy, entrepreneurship, and high-quality economic development: Empirical evidence from urban China. *Frontiers of Economics in China*, Query date: 2024-11-04 09:36:04.
<https://search.proquest.com/openview/a616cdd9ee63a2cb6aace87d23f966ad/1?pq-origsite=gscholar&cbl=326326>
- Uyar, A., Nimer, K., Kuzey, C., Shahbaz, M., & ... (2021). Can e-government initiatives alleviate tax evasion? The moderation effect of ICT. ... *Forecasting and Social ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162521000299>
- Wang, C., Teo, T., & Janssen, M. (2021). Public and private value creation using artificial intelligence: An empirical study of AI voice robot users in Chinese public sector. *International Journal of Information ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401221000943>
- Wimelius, H., Mathiassen, L., & ... (2021). A paradoxical perspective on technology renewal in digital transformation. *Information Systems ...*, Query date: 2024-11-04 09:36:04.
<https://doi.org/10.1111/isj.12307>

Copyright Holder:

© Jackson Yumame (2024)

First Publication Right :

© Bulletin of Community Engagement

This article is under:

CC BY SA