

CLOUD
COMPUTING



Penulis:
Ach. Ilyasi, S.Pd., M.AP.

GOVERNANSI DIGITAL

Transformasi Digital dalam Administrasi Publik

Editor:
Nanny Mayasari, S.Pd., M.Pd., CQMS, C.CSR., C.RMP.



GOVERNANSI DIGITAL

Transformasi Digital dalam Administrasi Publik

Penulis:
Ach. Ilyasi, S.Pd., M.AP.



GOVERNANSI DIGITAL
Transformasi Digital dalam Administrasi Publik

Penulis:
Ach. Ilyasi, S.Pd., M.AP.

Desain Cover:
Septian Maulana

Sumber Ilustrasi:
www.freepik.com

Tata Letak:
Handarini Rohana

Editor:
Nanny Mayasari, S.Pd., M.Pd., CQMS., C.CSR., C.RMP

ISBN:
978-623-500-622-2

Cetakan Pertama:
Februari, 2025

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang
by Penerbit Widina Media Utama

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:
WIDINA MEDIA UTAMA
Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020
Website: www.penerbitwidina.com
Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)
Telepon (022) 87355370

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga buku **GOVERNANSI DIGITAL: Transformasi Digital dalam Administrasi Publik** dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini disusun dengan tujuan memberikan wawasan yang mendalam tentang transformasi pelayanan publik melalui pendekatan *Service Excellence*, sekaligus menyoroti peran penting teknologi digital dalam pencapaiannya. Keunggulan utama buku ini terletak pada kombinasi antara teori dasar dan penerapan praktis, disertai studi kasus yang relevan dari berbagai sektor pelayanan publik.

Buku ini dirancang menggunakan bahasa yang sederhana namun tetap memenuhi standar akademik, sehingga dapat digunakan oleh mahasiswa S1 dan S2, peneliti, akademisi, serta praktisi di bidang administrasi publik dan transformasi digital. Setiap babnya disusun secara sistematis untuk memberikan pengetahuan yang komprehensif, mulai dari konsep dasar *Service Excellence* dalam pelayanan publik, teori-teori yang melandasi praktik pelayanan, hingga studi kasus yang mengilustrasikan implementasi nyata transformasi digital.

Buku ini juga membahas berbagai tantangan yang dihadapi dalam penerapan transformasi digital di sektor pelayanan publik. Salah satu tantangan utama adalah resistansi terhadap perubahan, baik di tingkat individu maupun organisasi. Pembahasan ini memberikan kerangka konseptual dan rekomendasi strategis untuk mengatasi hambatan tersebut, sehingga diharapkan dapat mempercepat proses digitalisasi dan meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Pendekatan interdisipliner yang diterapkan dalam buku ini menghubungkan konsep administrasi publik, teknologi informasi, dan manajemen perubahan. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan perspektif yang lebih holistik dalam memahami dinamika transformasi digital di berbagai konteks. Dengan demikian, pembaca tidak hanya mendapatkan pemahaman teoretis, tetapi juga panduan praktis yang aplikatif dalam mendukung pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Buku ini menguraikan pentingnya peran kepemimpinan dalam mendukung transformasi digital yang berkelanjutan. Kepemimpinan yang efektif diyakini dapat mempercepat serta mempermudah proses adopsi teknologi dalam pelayanan publik, sehingga mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dengan demikian, buku ini diharapkan menjadi referensi yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam upaya peningkatan pelayanan publik, baik di sektor pemerintah maupun swasta.

Kami berharap buku ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memperluas pemahaman tentang transformasi pelayanan publik serta peran teknologi digital yang semakin esensial dalam administrasi publik. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan buku ini.

Februari, 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Perkembangan Governansi di Indonesia	1
B. Definisi dan Konsep Governansi Digital	8
C. Signifikansi Governansi Digital Dalam Administrasi Publik	10
D. Tantangan dan Peluang Dalam Governansi Digital	13
E. Kebijakan dan Regulasi Dalam Governansi Digital	18
F. Peran Teknologi Dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintahan.....	21
BAB 2 <i>SERVICE EXCELLENCE</i> DALAM PELAYANAN PUBLIK.....	31
A. Pendahuluan	31
B. Pengertian <i>Service Excellence</i>	32
C. Pentingnya <i>Service Excellence</i> Dalam Pelayanan Publik.....	34
D. Peran Digitalisasi Dalam Pelayanan Publik	36
E. Evolusi Pelayanan Publik di Era Digital	40
BAB 3 TEORI PELAYANAN PUBLIK	43
A. Konsep Dasar <i>Service Excellence</i>	43
B. Teori Pelayanan Publik.....	44
C. Prinsip-Prinsip Governansi Digital	46
D. Hubungan Antara <i>Service Excellence</i> dan Digitalisasi.....	50
E. Tantangan Penerapan <i>Service Excellence</i> Melalui Digitalisasi.....	51
F. Strategi Penerapan <i>Service Excellence</i> Melalui Digitalisasi	54
BAB 4 TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK	59
A. Transformasi Dalam Pelayanan Publik	59
B. Teknologi Dalam Transformasi Pelayanan Publik.....	60
C. Dampak Transformasi Terhadap Kualitas Pelayanan	65
D. Studi Kasus Transformasi Digital.....	68

E. Implementasi dan Adaptasi Teknologi	69
BAB 5 TRANSFORMASI DIGITAL BERKELANJUTAN	
DALAM ADMINISTRASI PUBLIK	73
A. Perencanaan Strategis	73
B. Tahapan Pelaksanaan	74
C. Pengukuran Kinerja dan Indikator Keberhasilan	75
D. Pelatihan dan Pengembangan SDM	81
E. Implementasi dan Adaptasi Teknologi	82
F. Evaluasi dan Penyempurnaan Layanan	82
BAB 6 STUDI KASUS	85
A. Contoh Sukses Penerapan <i>Service Excellence</i> di Pelayanan Publik	85
B. Analisis Studi Kasus Dari Berbagai Negara	87
C. Pembelajaran Dari Kegagalan	88
D. Tren dan Inovasi Dalam Pelayanan Publik	89
BAB 7 KEPEMIMPINAN DALAM TRANSFORMASI	
DIGITAL PELAYANAN PUBLIK	91
A. Kepemimpinan Dalam Transformasi Digital	91
B. Kepemimpinan Dalam Perencanaan dan Implementasi Teknologi	92
C. Kepemimpinan Dalam Perubahan Budaya Organisasi	94
D. Kepemimpinan Dalam Kolaborasi dan Inovasi	95
E. Kepemimpinan Transformasi Digital Berkelanjutan	97
BAB 8 PENUTUP	99
A. Tren dan Teknologi Masa Depan	99
B. Inovasi Dalam Pelayanan Publik	100
C. Rekomendasi Kebijakan	101
D. Adaptasi Terhadap Perubahan	102
E. Visi dan Strategi Jangka Panjang	102

DAFTAR PUSTAKA 104

GLOSARIUM 117

INDEKS 126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Progres Penetrasi <i>Internet</i> di Indonesia (2020-2023)	6
Gambar 1.2 Peran Teknologi dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintahan	25
Gambar 1.3 Dampak Teknologi terhadap Kinerja Pemerintah	27
Gambar 2.1 Inovasi Digital di Berbagai Negara	39
Gambar 3.1 Penerapan Prinsip Governansi Digital dalam Pelayanan Publik	49
Gambar 3.2 Pengaruh Digitalisasi terhadap Peningkatan Layanan Publik	56
Gambar 4.1 Dampak Penerapan Teknologi dalam Pelayanan Publik	64
Gambar 4.2 Dampak Teknologi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik	67
Gambar 5.1 Tren Waktu Penyelesaian Permohonan Dokumen (2020-2022)	78
Gambar 5.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat (2020-2022)	79
Gambar 5.3 Tingkat Kesalahan Administrasi (2020-2022)	79
Gambar 5.4 Efisiensi Biaya Operasional (2020-2022)	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Governansi Digital di Indonesia	3
Tabel 1.2 Statistik Pengguna <i>Internet</i> dan Ketersediaan Akses di Indonesia (2020-2023)	5
Tabel 1.3 Tantangan dalam Implementasi Governansi Digital di Indonesia	14
Tabel 1.4 Kebijakan dan Regulasi Terkait Governansi Digital di Indonesia.....	20
Tabel 1.5 Peran Teknologi dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintah	23
Tabel 2.1 Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik dan Dampak Positifnya di Beberapa Negara.....	37
Tabel 3.1 Penerapan Prinsip Governansi Digital dalam Pelayanan Publik	48
Tabel 3.2 Data Pendukung Digitalisasi dan Layanan Publik.....	55
Tabel 4.1 Teknologi dalam Transformasi Pelayanan Publik	62
Tabel 4.2 Dampak Teknologi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	66
Tabel 5.1 Indikator Kinerja Utama (KPI) dalam Transformasi Digital Pelayanan Publik	77
Tabel 5.2 Data Pendukung KPI Transformasi Digital Pelayanan Publik (2020–2022).....	78

BAB 1

PENDAHULUAN

A. PERKEMBANGAN GOVERNANSI DI INDONESIA

Perkembangan governansi digital di Indonesia telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pemerintah Indonesia semakin menyadari bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai kebijakan dan inisiatif telah diluncurkan untuk mendorong digitalisasi sektor publik guna menciptakan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Meskipun demikian, tantangan terkait infrastruktur yang tidak merata, kesenjangan keterampilan digital, serta masalah perlindungan data pribadi masih menjadi hambatan yang perlu segera diatasi (Sutedi, 2020; Mayasari et al., 2023).

Salah satu langkah awal yang signifikan dalam pengembangan governansi digital adalah peluncuran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada tahun 2019. SPBE bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai sistem informasi di kementerian dan lembaga pemerintah guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Implementasi SPBE memungkinkan penggunaan data dan aplikasi berbasis teknologi untuk mempermudah pengelolaan administrasi pemerintahan, yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Dengan SPBE, Indonesia telah memulai transisi menuju pemerintahan yang lebih modern dan efisien yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Siregar, 2021; Mayasari et al., 2023).

BAB 2

SERVICE EXCELLENCE

DALAM PELAYANAN PUBLIK

A. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang terus berkembang pesat, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Pemerintah dan lembaga publik di seluruh dunia menghadapi tekanan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas layanan. Salah satu konsep yang menjadi kunci dalam upaya peningkatan kualitas ini adalah *Service Excellence* atau pelayanan prima. *Service Excellence* bukan sekadar memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, tetapi melampaui harapan dengan memberikan pengalaman layanan yang luar biasa. Konsep ini mencakup berbagai aspek mulai dari kecepatan dan akurasi layanan hingga pendekatan yang ramah dan berorientasi pada solusi (Hansiden, 2024).

Penerapan *Service Excellence* dalam pelayanan publik menjadi semakin relevan dengan adanya digitalisasi yang merambah berbagai sektor kehidupan. Teknologi digital menawarkan berbagai peluang untuk memperbaiki dan mengoptimalkan proses pelayanan, mulai dari otomatisasi sistem administrasi hingga penggunaan data untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Buku ini akan mengulas secara komprehensif bagaimana *Service Excellence* dapat diterapkan dalam konteks pelayanan publik, mengeksplorasi teori-teori dasar, prinsip-prinsip governansi digital, hingga studi kasus dari berbagai negara (Yulinarwati et al., 2022). Melalui pembahasan yang mendalam, diharapkan buku ini dapat memberikan panduan praktis bagi pemerintah dan lembaga publik untuk mengimplementasikan

BAB 3

TEORI PELAYANAN PUBLIK

A. KONSEP DASAR *SERVICE EXCELLENCE*

Konsep dasar *Service Excellence* atau pelayanan prima merupakan pendekatan holistik yang berfokus pada penyediaan layanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan pengguna. Dalam konteks pelayanan publik, *Service Excellence* melibatkan serangkaian prinsip dan praktik yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap interaksi antara pemerintah dan masyarakat menghasilkan pengalaman yang positif dan memuaskan (Rachmad, 2024a). Inti dari *Service Excellence* adalah pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, serta komitmen untuk menyediakan layanan yang konsisten, cepat, akurat, dan ramah. Hal ini mencakup berbagai elemen penting, antara lain: kesiapan dalam merespons permintaan, kejelasan informasi yang disampaikan, serta sikap profesional dan empatik dari petugas pelayanan. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menciptakan standar tinggi dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya efektif tetapi juga berorientasi pada pengalaman positif bagi penerima layanan.

Penerapan *Service Excellence* dalam pelayanan publik juga menekankan pentingnya pembaruan berkelanjutan dalam peningkatan kualitas layanan. Proses ini melibatkan pengumpulan dan pemanfaatan umpan balik dari masyarakat untuk menyempurnakan proses dan sistem yang ada. Selain itu, penerapan teknologi menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Teknologi informasi yang tepat dapat mempercepat akses layanan, mempermudah komunikasi antara pemerintah dan warga, serta mengurangi kesalahan yang dapat timbul dari proses manual. Penelitian terkini menunjukkan

BAB 4

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK

A. TRANSFORMASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Transformasi dalam pelayanan publik merupakan perubahan mendasar dalam cara pemerintah menyediakan layanan kepada masyarakat, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan pengguna. Perubahan ini tidak hanya melibatkan adopsi teknologi digital, tetapi juga mencakup perubahan budaya organisasi, pendekatan manajerial, serta sistem pengelolaan layanan publik. Salah satu pendorong utama transformasi ini adalah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses (Rachmad, 2023d). Dalam konteks ini, pemerintah di berbagai negara mulai mengimplementasikan sistem *e-government*, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik secara *online*, mengurangi hambatan birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas.

Transformasi ini juga mencakup penerapan prinsip-prinsip manajemen modern seperti manajemen berbasis kinerja, yang fokus pada hasil, serta orientasi pada *outcome* dalam setiap proses layanan. Selain meningkatkan efisiensi operasional, transformasi dalam pelayanan publik juga bertujuan untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah dapat menyediakan akses yang lebih luas dan terbuka terhadap data dan informasi publik (Fatmi et al., 2022). Ini memungkinkan masyarakat untuk lebih aktif dalam memantau, mengevaluasi kinerja pemerintah, serta berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan.

Lebih lanjut, transformasi dalam pelayanan publik juga menekankan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi. Hal ini bertujuan agar

BAB 5

TRANSFORMASI DIGITAL BERKELANJUTAN DALAM ADMINISTRASI PUBLIK

A. PERENCANAAN STRATEGIS

Perencanaan strategis adalah fondasi yang sangat penting dalam penerapan *Service Excellence* dalam pelayanan publik. Proses ini dimulai dengan penetapan visi dan misi yang jelas mengenai bagaimana teknologi digital dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan. Dalam tahap ini, pemerintah perlu melakukan analisis mendalam terhadap kebutuhan, harapan, dan prioritas masyarakat serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, pemerintah dapat merumuskan tujuan jangka panjang yang realistis dan mengembangkan langkah-langkah konkret untuk mencapainya (Janowski, 2015). Rencana strategis harus mencakup penentuan prioritas yang jelas, alokasi sumber daya yang efisien, dan penetapan indikator kinerja utama (KPI) untuk mengukur kemajuan dan keberhasilan implementasi. Dengan KPI yang terukur, pemerintah dapat melakukan pemantauan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa transformasi digital berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

Selain itu, perencanaan strategis dalam konteks transformasi digital harus mempertimbangkan berbagai faktor eksternal dan internal yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi. Salah satu tantangan utama adalah mengidentifikasi potensi hambatan yang mungkin muncul, seperti resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan infrastruktur teknologi yang ada. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk merumuskan strategi yang efektif untuk mengatasi

BAB 6

STUDI KASUS

A. CONTOH SUKSES PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* DI PELAYANAN PUBLIK

Kota Surabaya, Indonesia, merupakan contoh sukses penerapan *Service Excellence* dalam pelayanan publik melalui transformasi digital yang signifikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil). Sebelum transformasi ini, layanan kependudukan seperti pembuatan KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran sering kali diwarnai dengan proses yang lambat, antrian panjang, dan birokrasi yang kompleks, menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Untuk mengatasi masalah ini, Dispendukcapil Surabaya meluncurkan berbagai inisiatif utama, termasuk digitalisasi layanan melalui sistem *e-Kios* yang memungkinkan warga mengurus dokumen kependudukan secara *online*, sistem antrian berbasis digital yang mengurangi waktu tunggu, serta pendirian pusat layanan publik terpadu yang menyediakan berbagai layanan kependudukan dalam satu tempat. Selain itu, pegawai Dispendukcapil diberikan pelatihan intensif untuk mengoperasikan sistem digital baru dan meningkatkan keterampilan layanan pelanggan mereka, memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, dan ramah.

Implementasi inisiatif-inisiatif ini membawa dampak positif yang signifikan. Survei kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan besar dalam persepsi terhadap layanan Dispendukcapil, dengan lebih dari 90% responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Waktu pengurusan dokumen berkurang drastis dari hitungan minggu menjadi hanya beberapa hari, bahkan dalam beberapa kasus hanya beberapa jam (Basu, 2004). Digitalisasi layanan

BAB 7

KEPEMIMPINAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK

A. KEPEMIMPINAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL

Kepemimpinan memainkan peran krusial dalam keberhasilan transformasi digital di sektor publik. Pemimpin yang *visioner* dan adaptif dapat memimpin perubahan yang diperlukan untuk mengadopsi teknologi baru yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Avolio & Bass, 2021). Transformasi digital dalam administrasi publik tidak hanya mengandalkan penerapan teknologi, tetapi juga memerlukan perubahan dalam budaya organisasi dan cara kerja pemerintah. Pemimpin yang efektif harus mampu menginspirasi dan menggerakkan seluruh jajaran birokrasi untuk beradaptasi dengan perubahan yang cepat dan kompleks ini. Kepemimpinan transformasional, yang berfokus pada pemberdayaan dan motivasi karyawan, menjadi sangat penting dalam konteks ini. Pemimpin yang dapat memberikan contoh dan menunjukkan komitmen terhadap perubahan digital dapat memengaruhi para pegawai untuk lebih terbuka dan proaktif dalam menggunakan teknologi baru (Northouse, 2022).

Selain itu, kepemimpinan dalam transformasi digital juga mencakup kemampuan untuk membuat keputusan strategis yang berdasarkan pada analisis data dan bukti yang kuat. Teknologi seperti big data, kecerdasan buatan, dan *Internet of Things* (IoT) menghasilkan sejumlah besar informasi yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan kebijakan publik dan layanan pemerintah. Pemimpin yang kompeten perlu memiliki kemampuan untuk menginterpretasi data ini dan

BAB 8

PENUTUP

A. TREN DAN TEKNOLOGI MASA DEPAN

Tren dan teknologi masa depan memainkan peran penting dalam pembentukan pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Salah satu tren yang terus berkembang adalah *Internet of Things* (IoT), yang memungkinkan berbagai perangkat terhubung dan berkomunikasi satu sama lain untuk mengumpulkan dan menganalisis data secara *real-time*. Dalam konteks pelayanan publik, IoT dapat digunakan untuk memantau infrastruktur kota seperti jalan raya, jembatan, dan sistem air, memberikan data yang dapat digunakan untuk pemeliharaan preventif dan respons cepat terhadap masalah (Nahari & Kusuma, 2023). Misalnya, sensor IoT yang ditempatkan di berbagai lokasi dapat mendeteksi kebocoran air atau kemacetan lalu lintas, memungkinkan pemerintah untuk mengambil tindakan segera dan mengurangi dampak negatif bagi masyarakat.

Selain IoT, teknologi *Blockchain* diperkirakan akan semakin berperan dalam memastikan transparansi dan keamanan transaksi publik. *Blockchain* menyediakan cara yang aman dan tidak dapat diubah untuk mencatat data, yang sangat berguna dalam aplikasi seperti sistem pemilu elektronik, pendaftaran tanah, dan pengelolaan identitas digital. Negara-negara seperti Estonia telah menunjukkan bagaimana *Blockchain* dapat digunakan untuk meningkatkan kepercayaan publik dan efisiensi administrasi. Tren lainnya termasuk adopsi kecerdasan buatan (AI) yang lebih luas, yang dapat membantu pemerintah dalam analisis data, prediksi kebutuhan layanan, dan peningkatan interaksi dengan warga melalui *chatbot* yang cerdas. Dengan terus memantau dan mengadopsi teknologi-teknologi ini,

DAFTAR PUSTAKA

- Abhinandan, K., Habeeb, U. R., Rahiman, H., Suvarna, N., Abhishek, S., & Dinesh, S. (2024). Enhancing public service delivery efficiency: Exploring the impact of AI. *Journal of Open Innovation*, 100329-100329. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100329>
- Alon, I., He, X., & Zeng, M. (2023). Digital transformation leadership: Navigating the future of service organizations. *Journal of Business Research*, 139, 75-85. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.09.013>
- Andersen, K. V., & Lichtenberg, J. (2022). Digital transformation in public administration: Opportunities and challenges. *Public Administration Review*, 82(3), 498-510. <https://doi.org/10.1111/puar.13322>
- Andersen, K. V., & Lichtenberg, K. A. (2022). Digital transformation in public administration: Enhancing public services through technology. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 32(2), 153-169. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac008>
- Anderson, A., Zhang, C., & Ward, J. (2020). Strategic leadership in the digital transformation of public services. *Public Administration Review*, 80(6), 972-983. <https://doi.org/10.1111/puar.13124>
- Basu, S. (2004). E-government and developing countries: an overview. *International Review of Law, Computers & Technology*. <https://doi.org/10.1080/13600860410001674779>
- Beck, R., Müller-Bloch, C., & King, J. L. (2018). Governance in the Blockchain economy: A framework and research agenda. *Journal of the Association for ...* <https://aisel.aisnet.org/jais/vol19/iss10/1/>

- Bocean, C. G., & Vărzaru, A. A. (2023). EU countries' digital transformation, economic performance, and sustainability analysis. *Humanities & Social Sciences Communications*, 10(1), 1-10. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-02415-1>
- Brunetto, Y., & Farr-Wharton, R. (2007). Service delivery by local government employees post-the implementation of NPM: A social capital perspective. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 57(1), 37-56. <https://doi.org/10.1108/17410400810841227>
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2020). Public leadership and management in times of change: Adaptation to digital transformation. *Public Administration Review*, 80(1), 45-57. <https://doi.org/10.1111/puar.13189>
- Chong, A. Y. L., Li, B., & Ooi, K. B. (2020). Leadership and technology management for digital transformation in public administration: A systematic review. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(2), 256-270. <https://doi.org/10.1093/jopart/muz013>
- Chun, S., Shulman, S., Sandoval, R., & Hovy, E. (2010). Government 2.0: Making connections between citizens, data and government. In *Information Polity*. [researchgate.net. https://www.researchgate.net/profile/Rodrigo-Sandoval-Almazan/publication/262211389_Government_20_Making_Connections_Between_Citizens_Data_and_Government/links/5820b2f408aeccc08af65ac3/Government-20-Making-Connections-Between-Citizens-Data-and-Government.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rodrigo-Sandoval-Almazan/publication/262211389_Government_20_Making_Connections_Between_Citizens_Data_and_Government/links/5820b2f408aeccc08af65ac3/Government-20-Making-Connections-Between-Citizens-Data-and-Government.pdf)
- Cochrane, A., & Tieu, V. (2022). Technological innovations in public governance: The role of digital *platforms* in enhancing transparency and accountability. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101-113. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101-113>

- Cochrane, F., & Tieu, H. (2022). Data governance in public sector: Risks and benefits in the era of *e-government*. *Journal of Information Technology & Politics*, 19(2), 118-133. <https://doi.org/10.1080/19331681.2022.2025510>
- Damopoli, T., Amalia, R., & Dione, F. (2024). Implementation of the electronic-based government system (SPBE) in the north Sulawesi provincial government. *Jurnal Scientia*. <http://seaninstitute.org/infor/index.php/pendidikan/article/view/2199>
- Dawes, S. S. (2008). The evolution and continuing challenges of e-governance. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2008.00981.x>
- Dunleavy, P. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press, USA.
- Dunleavy, P., Margetts, H., & Bastow, S. (2006). The impact of *e-government* on public administration. *Public Administration Review*, 66(3), 368-380.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & ... (2006). New public management is dead—long live digital-era governance. *Journal of Public ...* <https://academic.oup.com/jpart/article-abstract/16/3/467/934257>
- Fadhilla, M., Syamsir, S., Zai, P. N., & ... (2023). Pengembangan Model Governance Digital Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional PLN. *Ranah Research* <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/786>
- Fang, Z. (2002). *E-government* in digital era: concept, practice, and development. In *International journal of the Computer, the Internet and ...* academia.edu. https://www.academia.edu/download/55892886/E-government_in_Digital_Era_Concept_Prac.pdf

- Fatmi, M., Sari, D., & Prabowo, H. (2022). Peningkatan transparansi dalam pelayanan publik melalui teknologi informasi. *Jurnal Manajemen Publik*, 16(1), 23-38
- Fatmi, S. N., Syamsir, S., Aulia, N., Regina, P., & ... (2022). Implementasi Aplikasi Bank Sampah Pancadaya Dalam Mewujudkan Good Governace Di Kuranji Kota Padang. ... *Bahasa, Sastra, Seni* <https://badanpenerbit.org/index.php/MATEANDRAU/article/view/145>
- Fauzan, M., & Hasan, A. (2023). Data protection and privacy regulations in the digital era: The case of Indonesia. *Journal of Information Privacy and Security*, 19(1), 45-60. <https://doi.org/10.1080/15536548.2023.1880731>
- Fauzan, M., & Hasan, A. (2023). The digital divide in Indonesia: A challenge for implementing e-government. *Journal of Public Administration and Policy*, 30(4), 225-239. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3557342>
- Fauzan, M., & Hasan, M. (2023). *Transformasi digital dalam pemerintahan: Inovasi dan tantangan*. Jakarta: Penerbit Global Eksekutif Teknologi.
- Febrianti, M., Tamrin, M. H., Musleh, M., & ... (2023). Innovative Governance in Practice: An Institutional, Actor and Society Approach. *Jurnal Public* <http://jurnal.utu.ac.id/jppolicy/article/view/7369>
- Geiger, S. M., Kiedrowicz, M. B., & van der Meer, R. (2022). Digital transformation and innovation in public administration. *Public Administration Review*, 82(2), 301-314. <https://doi.org/10.1111/puar.13379>
- Hansiden, P. E. (2024). GOVERNANSI DIGITAL. *Penerbit Tahta Media*. <http://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/765>
- Heeks, R. (2001). *E-government for development: A case study of e-government in developing countries*. *Journal of Information Technology for Development*, 3(2), 109-122.

- Kettunen, P., & Kallio, J. (2021). *Digital governance in the public sector: Benefits and challenges*. *Public Administration Review*, 81(5), 890-903.
- Heeks, R. (2001). *Understanding e-governance for development*. papers.ssrn.com.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3540058
- Irnawati, J., Is, M. S., Kusnadi, H. I. H., Mustanir, A., Sitepu, Y. L. B., & ... (2022). *Good Governance*. Media Sains Indonesia.
- Islam, A., Susanti, D., Rahma, F., & ... (2023). Implementation of Digital Governance at Sub-Branch Post Offices. *Formosa Journal of*
<https://journal.formosapublisher.org/index.php/fjst/article/view/2564>
- Jalal, F., Hidayat, T., & Pratama, G. (2023). Implementasi dan adaptasi teknologi dalam pelayanan publik: Kunci menuju *Service Excellence*. *Jurnal Teknologi dan Pelayanan Publik*, 11(2), 90-105.
- Jalal, F., Hidayat, T., & Pratama, G. (2023). Implementasi *e-government* dalam pelayanan publik: Studi kasus di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(4), 100-115
- Jalal, S., Laiyan, N., Saragih, D., & ... (2023). Community Adaptation in Facing the Digital Governance. *Technium Soc. Sci*
https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/techssj49§ion=60
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X15000775>
- Jha, S., & Sharma, R. (2020). Leadership challenges in digital transformation: Implications for public administration. *International Journal of Public Administration*, 43(14), 1202-1214.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1810917>

- Kamillia, W. I., Wahyuni, S., Putri, I. F., & ... (2022). Implementasi Governansi Digital Melalui Aplikasi Jkn *Mobile* Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bukittinggi. ... , *SASTRA, SENI, DAN ...*. <https://badanpenerbit.org/index.php/MATEANDRAU/article/view/172>
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2021). *E-government* and digital governance: A framework for analyzing the challenges of digitalization in public administration. *Public Management Review*, 23(5), 730-748. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1918185>
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2021). Public sector digital transformation: Organizational and institutional barriers. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101-113. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101517>
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2023). Leadership in public sector digital transformation: Success factors and challenges. *Public Management Review*, 25(1), 58-76. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2073067>
- Kotter, J. P. (2018). *Leading change*. Harvard Business Review Press.
- Mayasari, N., et al. (2023). *Manajemen pelayanan publik era 5.0*. Padang Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Meier, K. J., Song, M., & An, S. H. (2021). Quality standards, implementation autonomy, and citizen satisfaction with public services: Cross-national evidence. *Public Management Review*, 23(6), 906-928. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1730939>
- Miyeon, S., Seung-Ho, A., & Meier, K. J. (2021). Quality standards, implementation autonomy, and citizen satisfaction with public services: Cross-national evidence. *Public Management Review*, 23(6), 906-928. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1730939>
- Müller, C., Smith, D., & Thompson, A. (2020). *The impact of smart technologies on public service delivery*. *International Journal of Public Sector Management*, 33(4), 341-358.

- Muzher, H., Alshurideh, M. T., & Al-Kasasbeh, M. (2021). Leadership in public sector digital transformation: A framework for success. *Journal of Business Research*, 124, 105-113. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.11.040>
- Nahari, U., & Kusuma, K. (2023). Pengaruh Internal Control, Good Public Governance, Budaya Organisasi, Tekanan Target, Kompensasi dan Arogansi terhadap Pencegahan Fraud. *Jurnal Sosial Teknologi*. <https://sostech.greenvest.co.id/index.php/sostech/article/view/650>
- Nazyul, B. P., Natasya, C. A., Hafiszah, L., & ... (2023). ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH DI KOTA PADANG. *Kultura: Jurnal Ilmu* <http://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura/article/view/503>
- Nur, M. I., Juana, T., Ningrum, E. W., & Sutisna, S. (2022). Collaborative governance in the UMKM Juara Program as an effort to increase the competence of West Java Enterprises. In ... : *Jurnal Pemikiran dan* [core.ac.uk. https://core.ac.uk/download/pdf/535126930.pdf](https://core.ac.uk/download/pdf/535126930.pdf)
- Oktayuresti, R., Syamsir, S., Putri, W. K., & ... (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Aplikasi Pesona Tanah Datar Pada Dinas Pariwisata Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Tanah Datar. ... *SASTRA, SENI, DAN* <https://badanpenerbit.org/index.php/MATEANDRAU/article/view/162>
- Opazo-Basáez, M., Vendrell-Herrero, F., Bustinza, Ó. F., & Raddats, C. (2024). Guest editorial: Digital service innovation: ontology, context and theory. *Journal of Service Management*, 35(2), 129-140. <https://doi.org/10.1108/josm-03-2024-498>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley

- Putri, A., Rahayu, D., & Dwisnu, E. (2024). SMART VILLAGE PROGRAM: CHALLENGES OF IMPLEMENTATION IN DIGITALIZATION ERA. *Jurnal Governansi*. <https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/11565>
- Rachmad, (2023a). Transformasi digital dan peningkatan akuntabilitas dalam pelayanan publik. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 14(3), 50-65
- Rachmad, (2023d). Transformasi dalam pelayanan publik: Tuntutan masyarakat dan tantangan birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 45-60.
- Rachmad, (2024b). Implementasi program e-KTP di Indonesia: Efisiensi dan kepuasan pengguna. *Jurnal Pemerintahan dan Digitalisasi*, 6(1), 34-48.
- Rachmad, (2024c). Teknologi dalam transformasi pelayanan publik: *E-government* dan *cloud Computing*. *Jurnal Teknologi dan Inovasi*, 10(3), 72-85.
- Rachmad, Y. E. (2023a). *Beyond the Digital Divide: E-government for Every Indonesian*. Humanities & Social Sciences
- Rachmad, Y. E. (2023b). *Inclusive Bytes: Crafting a Fair E-government for All Indonesians*. Italian Sociological Publishing
- Rachmad, Y. E. (2023c). *New Era Governance: Building an Accessible E-government in Indonesia*. Human Resource Strategy and
- Rachmad, Y. E. (2023d). *Tech For All: Bridging the Divide in Indonesian Governance*. Publishing Book Series, Earth and
- Rachmad, Y. E. (2024a). *Digital Dawn: The Rise of E-government in Indonesia under Prabowo Gibran*. Publishing of Information
- Rachmad, Y. E. (2024b). *E-government 2024: Technology and Equity in Indonesian Administration*. Stanford Social Innovation
- Rachmad, Y. E. (2024c). *E-Revolution: Prabowo Gibran's Vision for an Inclusive Digital Nation*. International Publishing of Energy
- Rachmad, Y. E. (2024d). *Future-Proof Governance: E-government Innovations in 2024*. Scientific Reports Book Publisher

- Rahayu, D., Supawanhar, S., Akmal, S., & ... (2023). OPTIMALISASI CERDAS TATAKELOLA PARIWISATA BERKELANJUTAN. *Jurnal Semarang*
<http://159.223.71.124/index.php/jsm/article/view/101>
- Ramadhani, D., Rachmawati, N., & Setiawan, R. (2023). Dampak digitalisasi terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 12(2), 55-70.
- Ramadhani, M., Syamsir, S., Efendy, B. S., & ... (2023). ... PROGRAM SIRANCAK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG DALAM MENINGKATKAN LAYANAN BERBASIS DIGITAL". *Jurnal of*
<https://jurnal.aksaraglobal.co.id/index.php/jmsc/article/view/56>
- Rehman, Z. (2023). Beyond Borders: International Law and Global Governance in the Digital Age. *Journal of Accounting & Business Archive Review*.
<https://www.jabarreview.com/index.php/Journal/article/view/16>
- Rosyida, I. N., & Hariyoko, Y. (2024). Optimalisasi Program Kalimasada Melalui Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonorejo Rungkut. *Morfologi: Jurnal Ilmu Pendidikan*
<https://journal.aspirasi.or.id/index.php/morfologi/article/view/623>
- Sahut, J. M., Thevenard, A., & Simons, P. (2021). Digital transformation and innovation management in public sector organizations: A systematic literature review. *Innovation: Management, Policy & Practice*, 23(2), 256-275.
<https://doi.org/10.1080/14479338.2021.1917105>
- Saksono, H., Hutasoit, W. L., Jabbar, A., Curtinawati, R. F., & ... (2022). *Governansi Digital*. Media Sains Indonesia.
- Sari, D., Hirdanti, D., Nasution, N. S., & ... (2024). Syistematic literatur riview: analisis manfaat digital *mobile* JKN DALAM pembiayaan

- kesehatan. *ZAHRA: Journal Of*
<https://adisampublisher.org/index.php/aisha/article/view/612>
- Septiani, A., Syamsir, S., Aulia, A. R., & ... (2022). Peranan *E-government* Dalam Pelayanan Publik. ... *Jurnal Ilmu Sosial*
<https://jurnal.syntaximperatif.co.id/index.php/syntax-imperatif/article/view/183>
- Sindakis, S., & Showkat, G. (2024). The digital revolution in India: Bridging the gap in rural technology adoption. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 13, 1-28.
<https://doi.org/10.1186/s13731-024-00380-w>
- Siregar, H. A. (2022). Enhancing digital literacy in public administration for effective governance. *Journal of Digital Government*, 14(1), 12-28. <https://doi.org/10.1007/s12324-022-00456-w>
- Stavros, S., & Showkat, G. (2024). The digital revolution in India: Bridging the gap in rural technology adoption. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 13, 1-28.
<https://doi.org/10.1186/s13731-024-00380-w>
- Sternad, D., Bajec, M., & Radu, M. (2021). Managing digital transformation in public administration: Role of leadership. *European Journal of Information Systems*, 30(4), 42
- Sundararajan, V., Paskaleva, K., & Frolova, E. (2022). Digital leadership in the public sector: The role of governance and organizational capacity in digital transformation. *Journal of Public Administration Theory and Practice*, 32(3), 355-373.
<https://doi.org/10.1093/jopart/muac013>
- Sutedi, H. (2020). Digital governance: A study on the development and challenges of *e-government* in Indonesia. *Asian Journal of Public Administration*, 32(4), 215-228. <https://doi.org/10.1108/ajpa-05-2020-0039>
- Sutedi, H. (2020). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan kebijakan transformasi digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 123-135

- Tiwari, M., & Saxena, S. (2021). Role of leadership in organizational culture transformation in the digital age. *Journal of Organizational Change Management*, 34(5), 799-813. <https://doi.org/10.1108/JOCM-02-2021-0312>
- West, D. M. (2005). *Digital government: Technology and public sector performance*. books.google.com. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=bFY7Hyf588QC&oi=fnd&pg=PR9&dq=governansi+digital&ots=aYAx2hDZfh&sig=6v5pxaweGoFsR4riVHEgWDtnxKg>
- Westerman, G., Bonnet, D., Ferraris, P., & Pendergast, M. (2020). Leading digital transformation: From disruption to success. *MIT Sloan Management Review*, 62(4), 1-16. <https://doi.org/10.1162/00472337.2020.122505>
- Westerman, G., Calm ejane, C., Ferraris, P., & Bonnet, D. (2021). The digital advantage: How digital transformation enhances public service delivery. *MIT Sloan Management Review*, 62(4), 25-35. <https://doi.org/10.5555/mit.smr.2021.62.4.25>
- Xin, Z., Wu, S., Yan, B., & Liu, B. (2024). New evidence on the real role of digital economy in influencing public health efficiency. *Dental Science Reports*, 14(1), 1-10. <https://doi.org/10.1038/s41598-024-57788-3>
- Yulinarwati, P., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). INOVASI PENINGKATAN KINERJA MELALUI GOVERNANSI DIGITAL PADA BAGIAN INFORMASI DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DPRD KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal* <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/417>
- Yvonne, B., & Farr-Wharton, R. (2007). Service delivery by local government employees post-the implementation of NPM: A social capital perspective. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 57(1), 37–56. <https://doi.org/10.1108/17410400810841227>

- Zhang, S., Li, X., & Tan, B. C. Y. (2021). Leading digital transformation: How top management can drive successful technology adoption in public organizations. *Information Systems Frontiers*, 23(4), 945-965. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10069-2> 437. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2021.1924731w>
- Zhang, Y., Zhao, X., & Li, S. (2022). The role of leadership in digital transformation: A perspective from public administration. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 32(2), 339-353. <https://doi.org/10.1093/jopart/muab042>
- Zhang, Z., & Zhao, H. (2021). *Smart cities and digital governance: The role of technology in urban development*. *Urban Studies*, 58(3), 534-550
- Zhao, X., Wu, S., Yan, B., & Liu, B. (2024). New evidence on the real role of digital economy in influencing public health efficiency. *Dental Science Reports*, 14(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-024-57788-3>

GOVERNANSI DIGITAL

Transformasi Digital dalam Administrasi Publik

Buku GOVERNANSI DIGITAL Transformasi Digital dalam Administrasi Publik mengkaji secara mendalam penerapan teknologi digital dalam pemerintahan modern, dengan fokus pada peningkatan kinerja, transparansi, dan partisipasi publik melalui e-governance, big data, dan cloud computing. Selain itu, dibahas juga tantangan transformasi digital dalam administrasi publik, termasuk pengembangan kebijakan berbasis data, serta pengelolaan privasi dan keamanan digital. Dilengkapi dengan analisis kebijakan dan praktik terbaik, buku ini sangat relevan bagi mahasiswa S1 dan S2, peneliti, akademisi, serta praktisi sektor publik yang ingin memahami bagaimana digitalisasi dapat memperbaiki sistem pemerintahan, meningkatkan akuntabilitas, dan menciptakan pemerintahan yang lebih responsif serta efisien.

Ach. Ilyasi, S.Pd., M.AP.



Penulis lahir di Sumenep, 15 Februari 1991. Pendidikan S1 di Universitas Islam Jember, tahun 2010, Pendidikan S2 di Universitas Wijaya Putra Surabaya tahun 2018 dan melanjutkan S3 di Universitas Jember pada tahun 2022 Genap. Penulis saat ini sebagai Dosen tetap pada program Studi Ilmu Administrasi Publik di Universitas Islam Jember. Pernah menjadi Pendamping Wirausaha Mahasiswa pada program pembinaan mahasiswa wirausaha (P2MW) tahun 2023 dan lolos didanai oleh Mendikbudristekdikti, serta mengantarkan mahasiswa lolos juga pada seleksi KMI EXPO di Universitas Pendidikan Ganesha Bali tahun 2023. Buku yang di tulis bersama dengan kawan kawan lainnya tentang Administrasi Publik: Birokrasi Menuju Transformasi Digital.