

TREN PENELITIAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA: SUATU TINJAUAN SISTEMATIS LITERATUR

TRENDS IN PUBLIC SERVICE RESEARCH IN INDONESIA: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Adekamwa^{1*}, Mursalim², Indrayanti³

¹Universitas Hasanuddin
email: adekamwa23e@student.unhas.ac.id

²Universitas Hasanuddin
email: mursalim@unhas.ac.id

³Universitas Hasanuddin
email: indrayanti@unhas.ac.id

Article History

Submitted: 6 November 2024
Review : 19 November 2024
Publish : 17 Desember 2024

Kata kunci (Keywords):

Tinjauan Sistematis
Literatur (*Systematic
Review of Literature*);
Pelayanan Publik (*Public
Services*); Administrasi
Publik (*Public
Administration*).

ABSTRAK

Pelayanan publik di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, termasuk birokrasi yang kompleks, keterbatasan sumber daya, dan implementasi kebijakan yang sering kali tidak selaras dengan praktik lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tren penelitian dalam pelayanan publik di Indonesia dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan serta hambatan dalam implementasi kebijakan dan inovasi. Metode yang digunakan adalah *Systematic Literature Review* (SLR) terhadap 30 publikasi terpilih dari jurnal nasional dan internasional yang bereputasi tinggi, dengan fokus pada tema inovasi pelayanan, kualitas pelayanan, implementasi kebijakan, dan peran kepemimpinan. Hasil menunjukkan adopsi teknologi digital semakin meningkat dan dianggap mampu memperbaiki transparansi dan efisiensi pelayanan publik, meskipun tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan kerangka regulasi masih menghambat adopsi yang optimal. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik dikaitkan dengan peningkatan kepuasan dan kepercayaan publik. Peran kepemimpinan transformasional terbukti menjadi faktor kunci dalam mendorong inovasi dan mengatasi resistensi birokrasi. Implikasinya adalah perlunya pendekatan yang mencakup integrasi teknologi, reformasi kebijakan yang adaptif, dan kepemimpinan yang visioner. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi studi-studi selanjutnya yang menekankan pada pendekatan multidisipliner untuk mencapai perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

Abstract

Public services in Indonesia face various challenges, including a complex bureaucracy, limited resources, and policy implementation that often does not align with field practices. This study aims to explore research trends in public services in Indonesia and identify factors that influence success and barriers to policy implementation and innovation. The method used was a

* Penulis Korespondensi
Email: adekamwa23e@student.unhas.ac.id

Systematic Literature Review (SLR) of 30 selected publications from highly reputable national and international journals, focusing on the themes of service innovation, service quality, policy implementation, and leadership roles. The results show that the adoption of digital technology is increasing and is considered to be able to improve the transparency and efficiency of public services, although challenges such as limited resources and regulatory frameworks still hinder optimal adoption. In addition, good service quality is associated with increased public satisfaction and trust. The role of transformational leadership has proven to be a key factor in driving innovation and overcoming bureaucratic resistance. The implication is the need for an approach that includes technology integration, adaptive policy reform, and visionary leadership. This research is expected to serve as a foundation for future studies that emphasise a multidisciplinary approach to achieving continuous improvement in public services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjamin kesejahteraan sosial. Namun, meski berbagai reformasi telah dilakukan, pelayanan publik di banyak daerah masih menghadapi kendala efektivitas, efisiensi, dan akses yang merata. Birokrasi yang kompleks serta prosedur administrasi yang panjang kerap menghambat layanan yang cepat dan memadai. Ketimpangan infrastruktur dan distribusi sumber daya yang tidak merata, terutama di daerah terpencil, semakin memperburuk kondisi ini. Pelayanan publik memainkan peran yang krusial dalam memastikan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat ([Rahman et al., 2023](#); [Sembiring & Nababan, 2024](#)). Dalam dekade terakhir, perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus meningkat seiring dengan tuntutan masyarakat yang kian kompleks dan beragam ([Kurniati et al., 2021](#); [Lanin & Hermanto, 2019](#); [Widianto, 2023](#)). Meski berbagai reformasi telah diimplementasikan, tantangan dalam hal efektivitas, efisiensi, dan pemerataan akses tetap ada ([Fadlifah & Kurnia, 2024](#); [Oktarina & Israhadi, 2023](#); [Salam, 2023](#)). Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat dan kemampuan institusi publik untuk memenuhi harapan tersebut secara optimal.

Di era digital saat ini, berbagai negara telah mulai memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik ([Tasyah et al., 2021](#); [Wiranti & Frinaldi, 2023](#)). Di Indonesia, meski teknologi digital dianggap solusi potensial, adopsinya dalam pelayanan publik masih terbatas. Kendala seperti kurangnya infrastruktur teknologi di beberapa daerah dan rendahnya literasi digital di kalangan pegawai publik menjadi tantangan. Selain itu, kesiapan organisasi pemerintah untuk beradaptasi dengan teknologi bervariasi, sehingga penerapan inovasi digital belum merata di semua sektor dan wilayah. Kondisi ini menunjukkan adanya

kebutuhan mendesak untuk mengkaji bagaimana teknologi dapat diterapkan secara efektif dalam konteks pelayanan publik di Indonesia ([Pratamaningtiyas et al., 2024](#); [Sakir & Kunci, 2024](#)).

Implementasi reformasi kebijakan publik di Indonesia sering terhambat oleh kurangnya koordinasi dan supervisi yang efektif. Banyak kebijakan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun pelaksanaannya sering tidak sesuai harapan. Resistensi birokrasi dan keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan kesenjangan antara perumusan dan implementasi kebijakan. Situasi ini menekankan pentingnya penelitian untuk mengidentifikasi tantangan dan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan pelayanan publik ([Ibrahim, 2019](#); [Wijaya et al., 2024](#)).

Kompleksitas birokrasi dan regulasi yang kaku seringkali menghambat inovasi dan efisiensi dalam pelayanan publik di Indonesia ([Shoimuna, 2022](#)). Pada banyak kasus, prosedur administrasi yang berlapis-lapis menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Tantangan ini diperburuk dengan keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur, terutama di daerah-daerah terpencil yang sulit dijangkau ([Salam, 2023](#)). Akibatnya, terjadi kesenjangan yang cukup besar dalam akses pelayanan antara masyarakat perkotaan dan pedesaan. Permasalahan ini mengindikasikan bahwa meskipun telah dilakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan pelayanan publik, efektivitas kebijakan tersebut belum sepenuhnya tercapai, dan hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Di tingkat internasional, banyak negara telah berhasil mengatasi tantangan serupa melalui penerapan teknologi digital dan inovasi pelayanan yang lebih modern dan efisien ([Androutsopoulou et al., 2017](#); [Durand et al., 2023](#)). Teknologi digital memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih transparan, cepat, dan mudah diakses, yang pada akhirnya dapat meningkatkan akuntabilitas dan kualitas layanan ([Papavasiliou et al., 2019](#)). Namun, di Indonesia, adopsi teknologi dalam pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi anggaran, infrastruktur, maupun sumber daya manusia yang belum sepenuhnya siap untuk beralih ke sistem digital. Studi [Harun et al., \(2015\)](#) menunjukkan bahwa banyak reformasi yang diimplementasikan tidak selalu membawa perubahan yang signifikan di lapangan karena hambatan struktural dan resistensi dari para pemangku kepentingan birokrasi.

Konteks pelayanan publik di Indonesia, permasalahan efektivitas, efisiensi, dan akses yang merata masih menjadi perhatian utama. Meskipun pemerintah telah melakukan berbagai reformasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, hasil yang diharapkan belum sepenuhnya tercapai. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah birokrasi yang kompleks dan berlapis-lapis, yang sering kali memperlambat proses pelayanan dan mengurangi responsivitas terhadap kebutuhan

masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa prosedur yang berbelit-belit menjadi salah satu penghambat terbesar dalam mencapai pelayanan publik yang optimal ([Gaus et al., 2017](#); [Mcleod & Palmer, 2015](#)). Permasalahan ini tidak hanya menyebabkan ketidakpuasan masyarakat, tetapi juga menimbulkan ketidakpercayaan terhadap institusi publik.

Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur juga menjadi kendala signifikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik, khususnya di wilayah-wilayah terpencil dan daerah yang kurang berkembang. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun banyak daerah sudah memiliki kebijakan yang mendukung peningkatan pelayanan publik, kurangnya sumber daya menghambat implementasi kebijakan tersebut secara efektif ([Salam, 2023](#)). Banyak pemerintah daerah yang menghadapi keterbatasan anggaran, sehingga tidak mampu mengalokasikan dana yang memadai untuk memperbaiki fasilitas dan meningkatkan kapasitas pegawai. Akibatnya, akses masyarakat terhadap pelayanan publik masih sangat terbatas di beberapa wilayah, dan kualitas pelayanan pun tidak merata ([Setyoko et al., 2021](#)).

Inovasi teknologi menjadi salah satu solusi yang diusulkan untuk mengatasi berbagai kendala dalam pelayanan publik. Teknologi digital misalnya, memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat ([Androutsopoulou et al., 2017](#); [Papavasiliou et al., 2019](#)). Namun, di Indonesia, adopsi teknologi masih menemui berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur digital dan rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pegawai publik. Meskipun teknologi dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi, implementasi di lapangan masih memerlukan kesiapan yang lebih matang dari segi sumber daya dan kemampuan teknis.

Reformasi kebijakan publik yang telah diterapkan pemerintah juga menjadi sorotan dalam penelitian ini. Beberapa kebijakan telah dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun pelaksanaannya sering kali tidak sesuai dengan harapan. Penelitian mengungkapkan adanya kesenjangan antara formulasi kebijakan dan implementasinya di lapangan, yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya koordinasi dan supervisi yang efektif ([Harun et al., 2015](#); [Turner et al., 2022](#)). Selain itu, resistensi dari birokrasi juga menjadi faktor penghambat, di mana banyak pegawai publik yang merasa enggan untuk beradaptasi dengan perubahan kebijakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun reformasi kebijakan telah diinisiasi, keberhasilannya sangat bergantung pada dukungan dan komitmen dari para pelaksana kebijakan.

Selain tantangan struktural, studi oleh [Rakhmani & Siregar \(2016\)](#) dan [Turner et al., \(2022\)](#) juga mengungkapkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi di lapangan. Reformasi di Indonesia sering tidak terefleksi optimal dalam praktik karena kurangnya koordinasi, supervisi lemah, dan resistensi pelaksana di tingkat lokal. Banyak kebijakan yang dirancang baik

tidak diimplementasikan konsisten, sehingga pelayanan publik belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik memerlukan pendekatan lebih integratif dan adaptif, dengan memperhatikan aspek kebijakan, teknologi, dan kompetensi pelaksana di tingkat lokal.

Kajian mendalam mengenai tren penelitian pelayanan publik di Indonesia diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitasnya. Sistematisasi literatur akan membantu memahami tema kunci yang telah banyak diteliti, inovasi yang berhasil, serta kesenjangan yang ada. Penelitian ini bertujuan meninjau literatur secara sistematis guna mengidentifikasi tren utama, mengkaji kekurangan penelitian terdahulu, dan memberikan rekomendasi arah penelitian di masa depan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Berbagai studi menyoroti permasalahan mendasar seperti keterbatasan sumber daya, birokrasi yang kompleks, serta korupsi yang masih marak ([Gaus et al., 2017](#); [Mcleod & Palmer, 2015](#); [Mietzner, 2015](#); [Turner et al., 2022](#)). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana tren penelitian di bidang ini berkembang dan sejauh mana literatur ilmiah telah menyoroti berbagai isu tersebut. Di tingkat global, penelitian mengenai pelayanan publik telah mengarah pada pendekatan-pendekatan baru, termasuk penerapan teknologi digital dan kebijakan yang lebih inklusif ([Androutsopoulou et al., 2017](#); [Durand et al., 2023](#); [Papavasiliou et al., 2019](#)). Penelitian seperti yang dilakukan oleh [Harun et al., \(2015\)](#), [Rakhmani & Siregar \(2016\)](#), dan [Turner et al., \(2022\)](#) mengungkap bahwa reformasi kebijakan di Indonesia tidak selalu menghasilkan perbaikan signifikan dalam praktik di lapangan, menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi. Di sisi lain, studi oleh [Alkrajji & Ameen, \(2022\)](#), [Lanin & Hermanto \(2019\)](#), dan [Taufiqurokhman et al., \(2024\)](#) memperlihatkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan publik, yang mengisyaratkan pentingnya peningkatan kualitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Penelitian ini mencakup aspek inovasi pelayanan publik, peran teknologi, dan pentingnya kepemimpinan yang efektif. [Sabani \(2021\)](#), [Firman et al. \(2024\)](#), dan [Sofyani et al. \(2020\)](#) dalam studinya menunjukkan bagaimana keterbukaan pemerintah dapat mendukung peningkatan kinerja pelayanan. Implementasi yang efektif memerlukan kepemimpinan visioner dan kolaboratif. Di sisi lain, tantangan regulasi sering menjadi penghambat inovasi, sebagaimana dijelaskan dalam berbagai literatur. Meskipun banyak penelitian telah dilakukan, fokusnya sering terbatas pada aspek tertentu dan kurang mempertimbangkan pandangan holistik yang mengintegrasikan berbagai faktor dalam pelayanan publik. Kesenjangan penelitian ini adalah kurangnya studi komprehensif yang mengaitkan inovasi pelayanan, reformasi kebijakan, dan efektivitas implementasi secara bersamaan.

Penelitian ini menawarkan perspektif baru dengan menggabungkan berbagai studi untuk memberikan gambaran komprehensif tentang dinamika pelayanan publik di Indonesia. Meski teknologi digital telah diintegrasikan, literatur yang membahas dampaknya secara mendalam masih terbatas. Melalui tinjauan sistematis terhadap publikasi di jurnal bereputasi, penelitian ini bertujuan memetakan tren pelayanan publik di Indonesia dalam dekade terakhir, mengidentifikasi temuan utama, serta mengungkap celah penelitian. Hasilnya diharapkan dapat mendukung pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik yang lebih efektif, serta memperkaya pemahaman tentang penerapan strategi inovasi dan reformasi kebijakan yang berkelanjutan.

Artikel ini meninjau literatur tentang berbagai aspek pelayanan publik, seperti inovasi, kualitas layanan, peran kepemimpinan, dan tantangan regulasi. Analisis komprehensif ini diharapkan membuka wawasan bagi peneliti dan praktisi mengenai tren dan arah penelitian di masa depan. Argumen utama artikel ini adalah bahwa integrasi inovasi, teknologi, dan kebijakan mendukung diperlukan untuk pelayanan publik yang lebih responsif dan efisien. Tinjauan ini tidak hanya memetakan pengetahuan yang ada tetapi juga mengidentifikasi celah penelitian, menjadi referensi penting bagi akademisi, pembuat kebijakan, dan praktisi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

KAJIAN LITERATUR

Penelitian tentang pelayanan publik di Indonesia telah berkembang secara signifikan dalam beberapa dekade terakhir, mencakup berbagai topik seperti keterbatasan sumber daya, birokrasi yang rumit, dan korupsi. Studi [Gaus et al. \(2017\)](#) dan [Mietzner \(2015\)](#) menyoroti bahwa permasalahan mendasar seperti korupsi yang meluas dan birokrasi yang kompleks sering kali menghambat efektivitas pelayanan publik. Penelitian [Mcleod & Palmer \(2015\)](#) juga menggarisbawahi bahwa meskipun upaya reformasi telah dilakukan, keterbatasan dalam kapasitas sumber daya manusia dan finansial menjadi hambatan utama. Sementara, [Turner et al. \(2022\)](#) menambahkan bahwa pendekatan birokrasi tradisional yang masih dipertahankan di banyak instansi pemerintahan menciptakan hambatan signifikan dalam penerapan inovasi.

Pada tingkat global, ada pergeseran dalam pendekatan penelitian pelayanan publik ke arah yang lebih inovatif, seperti penggunaan teknologi digital untuk mendukung efisiensi pelayanan ([Androutsopoulou et al., 2017](#); [Papavasiliou et al., 2019](#)). Hal ini menandai pergeseran paradigma dari metode tradisional menuju kebijakan dan pendekatan yang lebih modern dan inklusif ([Aritonang, 2017](#)). Meski demikian, [Harun et al. \(2015\)](#) serta [Turner et al. \(2022\)](#) mencatat bahwa penerapan reformasi di Indonesia sering kali tidak diikuti dengan hasil yang diharapkan. Reformasi

kebijakan kerap kali bersifat *top-down* dan tidak sepenuhnya terintegrasi dengan praktik operasional, yang menciptakan kesenjangan antara kebijakan dan implementasi nyata.

Berbagai studi juga mencatat bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. [Lanin & Hermanto \(2019\)](#) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berdampak positif pada kepuasan publik, yang berimplikasi pada peningkatan kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Penelitian oleh [Alkraiji & Ameen \(2022\)](#) dan [Taufiqurokhman et al. \(2024\)](#) mendukung pandangan ini, menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan publik. Meskipun demikian, masih banyak literatur yang hanya membahas aspek-aspek ini secara terpisah tanpa mengaitkannya secara komprehensif dengan faktor lain seperti reformasi kebijakan dan inovasi teknologi.

Penelitian juga menyoroti pentingnya inovasi dan peran teknologi dalam transformasi pelayanan publik. Studi [Sabani \(2021\)](#) dan [Sofyani et al. \(2020\)](#) mencatat bahwa keterbukaan pemerintah melalui teknologi digital mampu meningkatkan akuntabilitas dan kinerja pelayanan. Namun, studi [Firman et al. \(2024\)](#) memperingatkan bahwa keberhasilan implementasi tersebut membutuhkan kepemimpinan yang kuat dan visioner. Kepemimpinan yang kolaboratif dan mendukung perubahan dapat mendorong pengadopsian inovasi dengan lebih efektif. Di sisi lain, regulasi yang kaku dan prosedur birokrasi yang rumit sering menjadi hambatan dalam penerapan teknologi baru dan inovasi pelayanan.

Inovasi dalam Pelayanan Publik

Teori Difusi Inovasi Rogers (1962) dalam ([Sulaiman et al., 2021](#)) menjadi salah satu kerangka utama dalam memahami bagaimana teknologi dan inovasi diadopsi dalam sektor publik. Rogers mengemukakan bahwa adopsi inovasi dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, keunggulan relatif, dan kompatibilitas dengan sistem yang ada. Studi [Androutopoulou et al., \(2017\)](#) menunjukkan bahwa teknologi digital, terutama yang terkait dengan *e-government*, mampu meningkatkan transparansi dan efisiensi, mengurangi proses birokrasi, dan meningkatkan akuntabilitas. Namun, di Indonesia, tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan kerangka regulasi yang kaku menjadi hambatan besar dalam penerapan teknologi tersebut, sebagaimana diidentifikasi dalam berbagai penelitian ([Harun et al., 2015](#); [Turner et al., 2022](#)). Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan inovatif yang disesuaikan dengan kondisi lokal untuk memastikan keberhasilan adopsi teknologi dalam pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Publik

Teori Motivasi Pelayanan Publik menurut Perry et al. (2010) dalam ([Haris, 2018](#)) berpendapat bahwa motivasi intrinsik pegawai memainkan peran kunci dalam meningkatkan kinerja dan kualitas

pelayanan. Motivasi intrinsik di sektor publik ini mendorong komitmen dan kepuasan kerja yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Studi oleh [Lanin & Hermanto \(2019\)](#) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkorelasi positif dengan kepuasan dan kepercayaan publik. Hal ini mengisyaratkan bahwa kualitas layanan tidak hanya tergantung pada sistem yang diterapkan, tetapi juga pada komitmen dan kompetensi pegawai. Kualitas pelayanan yang tinggi pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, namun masih ada tantangan signifikan terkait peningkatan motivasi dan kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas mereka.

Kesenjangan antara Kebijakan dan Implementasi

Salah satu isu utama dalam pelayanan publik adalah ketidakselarasan antara kebijakan yang dirumuskan dan implementasi di lapangan, yang dapat dijelaskan oleh *Gap Theory* ([Pena et al., 2013](#)). Teori ini menjelaskan bahwa ada berbagai kesenjangan yang bisa terjadi, mulai dari kurangnya pemahaman terhadap kebijakan oleh pelaksana hingga hambatan implementasi akibat keterbatasan sumber daya. Studi [Turner et al. \(2022\)](#) menyoroti bahwa reformasi kebijakan di Indonesia sering kali tidak tercermin dalam praktik lapangan, dengan faktor penghambat seperti koordinasi yang buruk dan kurangnya pengawasan. Hal ini didukung oleh [Harun et al. \(2015\)](#) yang menemukan bahwa meskipun ada kebijakan progresif, implementasinya seringkali lemah akibat hambatan struktural dan ketidakjelasan regulasi. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya kebijakan yang lebih terintegrasi dan adaptif, serta mekanisme pengawasan yang lebih kuat.

Peran Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik

Transformational Leadership Theory Bass (1985) dalam ([Barbuto, 1997](#)) memberikan landasan penting dalam memahami peran kepemimpinan dalam mendorong perubahan positif dan inovasi dalam organisasi. Pemimpin transformasional yang visioner dan inspiratif mampu memotivasi pegawai untuk mencapai tujuan bersama, serta mendorong adopsi inovasi meskipun menghadapi resistensi birokrasi. Studi [Firman et al. \(2024\)](#) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional di sektor publik dapat meningkatkan keterbukaan pemerintah, mendukung transparansi, dan memperkuat akuntabilitas pelayanan. Selain itu, [Sofyani et al. \(2020\)](#) menekankan pentingnya kolaborasi lintas sektor dan dukungan dari lingkungan organisasi untuk mencapai keberhasilan dalam penerapan inovasi pelayanan. Di Indonesia, meskipun peran kepemimpinan transformasional semakin diakui, implementasinya masih menghadapi tantangan akibat resistensi birokrasi dan kurangnya koordinasi lintas sektor.

Implikasi Teoritis dan Praktis

Literatur ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia memerlukan pendekatan multidisiplin yang mengintegrasikan inovasi teknologi, reformasi kebijakan yang lebih adaptif,

peningkatan kualitas layanan, dan kepemimpinan transformasional. Meskipun penelitian terdahulu telah menyentuh berbagai aspek ini, studi ini menemukan kesenjangan terkait pendekatan holistik yang mengaitkan semua faktor tersebut secara bersamaan. Inovasi teknologi terbukti membawa dampak positif, tetapi kesenjangan kebijakan dan resistensi birokrasi menghambat penerapannya. Peningkatan kualitas pelayanan memerlukan komitmen pegawai yang didukung oleh kepemimpinan yang visioner.

Meskipun terdapat kemajuan dalam penelitian pelayanan publik di Indonesia, banyak studi yang fokus pada aspek-aspek spesifik tanpa melihat hubungan antar-faktor yang lebih luas. Kesenjangan utama terletak pada kurangnya penelitian yang mengaitkan faktor-faktor seperti inovasi, kepemimpinan, dan kebijakan secara terpadu. Untuk memperkuat praktik pelayanan publik, diperlukan pendekatan multidimensi yang mengintegrasikan berbagai komponen tersebut. Penelitian di masa depan sebaiknya berfokus pada pengujian empiris dari strategi yang menggabungkan inovasi teknologi dengan kepemimpinan dan kebijakan, serta mencakup studi komparatif dengan negara lain untuk memahami konteks budaya dalam implementasi pelayanan publik. Penelitian yang ada membahas aspek-aspek penting seperti teknologi dan inovasi, tantangan yang dihadapi dalam mengintegrasikan semua elemen tersebut ke dalam pendekatan holistik masih cukup signifikan. Penelitian cenderung terfragmentasi, dengan fokus hanya pada satu atau dua aspek, seperti kualitas pelayanan atau teknologi, tanpa menyoroti interaksi yang lebih kompleks antara faktor-faktor ini. Studi [Sabani \(2021\)](#) menyebutkan bahwa reformasi yang sukses memerlukan sinergi antara kebijakan, inovasi, dan implementasi, yang masih jarang dibahas secara terintegrasi dalam literatur.

Kesenjangan penelitian ini mencakup kurangnya studi yang menghubungkan inovasi, reformasi kebijakan, dan efektivitas implementasi secara menyeluruh. Kebanyakan penelitian terfokus pada dampak individual dari satu aspek tanpa mempertimbangkan efeknya pada sistem pelayanan publik secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan ini dengan menyusun tinjauan sistematis yang mengidentifikasi tren penelitian, serta menyoroti kesenjangan dan tantangan dalam integrasi inovasi, kebijakan, dan efektivitas implementasi di Indonesia. Penelitian ini juga menawarkan pandangan holistik yang dapat menjadi dasar untuk studi lebih lanjut dalam mengembangkan strategi pelayanan publik yang lebih efektif dan inklusif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan sistematis literatur (*Systematic Literature Review*) atau SLR untuk menganalisis tren penelitian dalam pelayanan publik di Indonesia.

Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menginterpretasikan semua hasil penelitian yang relevan terkait dengan topik yang sedang dikaji. SLR dipilih karena metode ini memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang komprehensif dari berbagai sumber secara sistematis, sehingga dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan mendalam tentang perkembangan penelitian di bidang ini.

Kriteria Pemilihan Literatur

Proses pengumpulan data dimulai dengan pencarian publikasi yang relevan dari jurnal-jurnal berkualitas tinggi, yang terindeks dalam Sinta dan Scopus. Artikel yang dipilih mencakup penelitian empiris maupun kajian teoritis yang diterbitkan antara tahun 2010 hingga 2024. Kriteria inklusi meliputi artikel yang berfokus pada inovasi pelayanan, kualitas pelayanan publik, implementasi kebijakan, dan peran teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. Sebaliknya, artikel yang tidak memiliki fokus spesifik pada pelayanan publik atau hanya membahas konteks global tanpa relevansi dengan Indonesia dikeluarkan dari tinjauan ini.

Prosedur Pengumpulan Data

Pencarian literatur dilakukan menggunakan basis data akademik seperti Scopus, ScienceDirect, dan Google Scholar, dengan kata kunci yang mencakup “pelayanan publik di Indonesia,” “inovasi pelayanan publik,” dan “reformasi kebijakan publik.” Setiap artikel yang relevan diunduh dan diulas untuk menentukan kelayakannya berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Dari hasil pencarian awal, diperoleh total 100 artikel, yang kemudian disaring menjadi 30 artikel terpilih melalui proses seleksi tahap dua yang mempertimbangkan kualitas jurnal, metodologi penelitian, serta relevansi temuan dengan fokus studi ini.

Analisis Data

Setelah artikel terpilih, proses analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi tema-tema utama dan tren penelitian yang muncul dari setiap publikasi. Artikel dianalisis secara kualitatif untuk mengeksplorasi temuan kunci, metodologi yang digunakan, dan implikasi penelitian. Setiap artikel diklasifikasikan berdasarkan fokus utamanya, seperti aspek inovasi, kualitas pelayanan, atau tantangan regulasi. Penelitian ini juga melakukan perbandingan antar-studi untuk melihat persamaan dan perbedaan serta mengidentifikasi kesenjangan yang masih ada dalam literatur.

Validasi dan Keandalan

Untuk memastikan validitas dan keandalan hasil, proses peninjauan dilakukan oleh dua peneliti independen. Setiap peneliti mengevaluasi kelayakan artikel berdasarkan kriteria inklusi dan mengonfirmasi hasil analisis dengan membandingkan catatan dan temuan. Setiap perbedaan pendapat didiskusikan hingga mencapai konsensus, sehingga data yang disajikan dapat diandalkan dan representatif. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi yang

signifikan dalam memetakan tren dan temuan utama dalam penelitian pelayanan publik di Indonesia, serta mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang dapat menjadi arah untuk penelitian di masa depan.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini mengidentifikasi tema utama dalam studi pelayanan publik di Indonesia, dengan fokus pada tren penelitian, inovasi layanan, dan tantangan dalam implementasi kebijakan. Dari analisis 30 artikel penelitian berkualitas, muncul beberapa tema kunci: tantangan struktural, dampak teknologi digital, reformasi kebijakan, kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, serta peran kepemimpinan. Setiap tema ini memiliki karakteristik dan fokus yang beragam, mencerminkan berbagai pendekatan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Indonesia.

Inovasi teknologi telah menjadi elemen penting dalam transformasi pelayanan publik di Indonesia. Penerapan *e-government* dan aplikasi berbasis teknologi telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Namun, proses adopsi teknologi di beberapa wilayah masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, kurangnya keterampilan teknis, dan hambatan regulasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan infrastruktur digital serta pelatihan bagi sumber daya manusia di sektor publik. Kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, responsif, dan transparan secara signifikan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap pemerintah. Namun, kendala seperti rendahnya kompetensi sumber daya manusia dan kebijakan yang tidak konsisten sering kali menghambat optimalisasi pelayanan. Hal ini menekankan pentingnya peningkatan kapasitas aparatur dan penyusunan kebijakan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Kesenjangan antara kebijakan yang dirancang dan implementasi di lapangan tetap menjadi tantangan yang belum teratasi.

Meskipun berbagai reformasi telah diperkenalkan, kurangnya pengawasan dan koordinasi menyebabkan kebijakan tersebut tidak memberikan dampak yang diharapkan. Untuk menjembatani kesenjangan ini, diperlukan pengawasan yang lebih ketat serta pendekatan kolaboratif antara berbagai pemangku kepentingan untuk memastikan kebijakan dapat diterapkan secara efektif. Kepemimpinan visioner dan kolaboratif memainkan peran penting dalam mendorong reformasi pelayanan publik. Pemimpin yang mampu menghadirkan visi strategis dan bekerja sama dengan berbagai pihak cenderung lebih berhasil dalam menghilangkan hambatan birokrasi dan mempercepat inovasi. Pendekatan kolaboratif yang melibatkan sektor swasta dan masyarakat juga terbukti menciptakan lingkungan yang kondusif untuk perubahan berkelanjutan.

Tantangan utama dalam reformasi pelayanan publik di Indonesia meliputi resistensi terhadap perubahan, hambatan birokrasi, dan keterbatasan sumber daya. Di sisi lain, peluang besar muncul melalui pemanfaatan teknologi digital dan kolaborasi antaraktor di sektor publik. Pendekatan holistik yang mengintegrasikan teknologi, kepemimpinan, dan kebijakan berbasis data menjadi kunci keberhasilan reformasi pelayanan. Keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi dan melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan menjadi aspek penting untuk meningkatkan kepercayaan publik. Transparansi ini tidak hanya mendorong partisipasi aktif masyarakat, tetapi juga memberikan ruang bagi akuntabilitas yang lebih besar. Namun, budaya birokrasi yang cenderung tertutup masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Efisiensi dan pemerataan akses pelayanan publik menjadi isu yang terus menantang, terutama di wilayah terpencil. Meskipun reformasi telah memberikan hasil positif di beberapa daerah, disparitas antarwilayah masih terlihat jelas. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya terpadu dalam peningkatan infrastruktur, kebijakan yang lebih inklusif, dan pendekatan yang sensitif terhadap kebutuhan lokal.

Pada tema "*Tantangan Struktural dalam Pelayanan Publik*," berbagai penelitian mengkaji hambatan-hambatan dalam sistem birokrasi yang kompleks dan keterbatasan sumber daya yang sering kali menghambat efisiensi pelayanan. Birokrasi yang berbelit-belit dan proses administrasi yang tidak efisien ditemukan sebagai masalah yang berulang, khususnya di wilayah yang terpencil. Tantangan ini diperburuk oleh keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia, yang menyebabkan adanya ketimpangan dalam akses pelayanan di berbagai daerah. Selain itu, resistensi terhadap perubahan di antara pegawai publik juga menambah kompleksitas implementasi reformasi ([Gaus et al., 2017](#); [Mcleod & Palmer, 2015](#)).

Pada tema "*Inovasi Teknologi dan Digitalisasi*", penelitian menunjukkan bahwa teknologi memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas. Teknologi digital juga dianggap sebagai solusi yang efektif dalam menjangkau masyarakat luas secara lebih efisien, meskipun penerapannya di Indonesia masih terbatas karena keterbatasan infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia. Di tingkat global, penerapan teknologi dalam pelayanan publik sudah menjadi tren, namun di Indonesia, adaptasi teknologi ini belum sepenuhnya terwujud secara merata, khususnya di daerah-daerah yang infrastrukturnya terbatas ([Androutsopoulou et al., 2017](#); [Papavasiliou et al., 2019](#)).

Pada tema "*Reformasi Kebijakan Publik*", berbagai studi menunjukkan bahwa kebijakan reformasi di Indonesia tidak selalu berhasil diimplementasikan secara efektif. Beberapa penelitian mengungkapkan adanya kesenjangan antara perumusan kebijakan dan implementasi di lapangan,

yang sering kali disebabkan oleh kurangnya koordinasi dan supervisi yang memadai. Reformasi kebijakan, meskipun bertujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik, sering kali menemui hambatan dalam praktik karena resistensi birokrasi dan kurangnya komitmen dari pemangku kepentingan di tingkat local ([Harun et al., 2015](#); [Turner et al., 2022](#)).

Selain itu, tema "*Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Publik*", menyoroti bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap pemerintah. Penelitian dalam tema ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berdampak positif terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan publik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan legitimasi dan stabilitas pemerintah. Faktor-faktor seperti responsivitas, akuntabilitas, dan keterjangkauan pelayanan dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan publik ([Alkrajji & Ameen, 2022](#); [Taufiqurokhman et al., 2024](#)).

Terakhir, tema "*Peran Kepemimpinan dan Efektivitas Implementasi*", menunjukkan bahwa kepemimpinan yang visioner dan kolaboratif sangat berperan dalam keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik. Kepemimpinan yang efektif dapat membantu memotivasi para pegawai publik untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan lebih terbuka terhadap inovasi. Penelitian ini menyoroti bahwa keterbukaan dan fleksibilitas pemimpin dalam menangani masalah birokrasi dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik ([Firman et al., 2024](#); [Sabani, 2021](#)).

Tabel 1. Pengkodean Tematik dan Analisis Komparatif Artikel

Tema utama	Fokus studi	Kecenderungan utama	Kelebihan	Kekurangan	Jumlah Paper
Inovasi dalam Pelayanan Publik	Penggunaan teknologi digital	Peningkatan transparansi dan efisiensi	Meningkatkan akuntabilitas	Keterbatasan sumber daya dan hambatan regulasi	13
Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	Hubungan antara pelayanan dan kepercayaan	Dampak positif pada kepuasan masyarakat	Peningkatan kepercayaan masyarakat	Tidak menyertakan faktor eksternal lainnya	13
Implementasi Kebijakan	Efektivitas reformasi kebijakan	Kesenjangan antara kebijakan dan implementasi	Menunjukkan tantangan implementasi di lapangan	Pengawasan yang kurang	10
Peran Kepemimpinan	Pengaruh kepemimpinan terhadap inovasi	Kepemimpinan visioner mendorong perubahan	Mengurangi hambatan birokrasi	Tidak semua pemimpin memiliki visi yang memadai	8

Sumber: Olah Data oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 1. analisis ini menunjukkan bahwa tema terkait inovasi dalam pelayanan publik dan kualitas pelayanan memiliki porsi yang lebih signifikan dalam literatur nasional dibandingkan dengan internasional, mencerminkan fokus kebijakan dalam negeri yang menekankan peningkatan efisiensi pelayanan publik. Di sisi lain, penelitian tentang peran kepemimpinan dalam

mendorong perubahan cenderung lebih banyak dibahas dalam jurnal nasional, yang menunjukkan perhatian terhadap konteks lokal dalam implementasi kebijakan.

Analisis komparatif penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi penting untuk meningkatkan pelayanan publik, namun tantangan utama terletak pada keterbatasan sumber daya dan regulasi. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepercayaan publik, tetapi seringkali dipengaruhi oleh implementasi kebijakan yang kurang optimal. Kepemimpinan efektif adalah faktor kunci perubahan, meski keberhasilannya bergantung pada komitmen dan visi pemimpin.

Inovasi dalam Pelayanan Publik

Penelitian menunjukkan bahwa inovasi teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Studi seperti yang dilakukan oleh [Sabani \(2021\)](#) menunjukkan keberhasilan implementasi teknologi digital dalam meningkatkan keterbukaan dan transparansi. Meskipun demikian, tantangan yang dihadapi mencakup keterbatasan dalam adopsi teknologi akibat keterbatasan sumber daya dan hambatan regulasi.

Inovasi teknologi menjadi salah satu pendekatan yang semakin mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik di Indonesia. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital berpotensi mempercepat proses administratif, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan yang dibutuhkan. [Sabani \(2021\)](#) misalnya, menemukan bahwa penggunaan teknologi digital dapat memberikan transparansi yang lebih baik dalam pelayanan publik, terutama melalui penerapan sistem informasi berbasis online yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi secara langsung dan memantau perkembangan pelayanan yang mereka terima. Selain itu, inovasi ini juga memungkinkan pemerintah untuk merespons keluhan dan masukan masyarakat secara lebih cepat, sehingga pelayanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan publik.

Keberhasilan inovasi teknologi dalam pelayanan publik menghadapi berbagai tantangan di level implementasi, terutama keterbatasan sumber daya seperti anggaran dan keterampilan teknis pegawai. Banyak instansi pemerintah tidak memiliki anggaran memadai untuk infrastruktur teknologi atau pelatihan pegawai, sementara rendahnya literasi digital di kalangan aparatur menyebabkan ketergantungan pada prosedur manual tetap tinggi. Akibatnya, meskipun teknologi telah diterapkan di beberapa sektor, efektivitasnya belum maksimal karena kesiapan sumber daya manusia yang belum memadai.

Selain keterbatasan sumber daya, regulasi juga menjadi hambatan utama dalam adopsi teknologi di pelayanan publik. Aturan yang kaku dan tidak responsif terhadap perkembangan teknologi sering kali menghambat inovasi, khususnya pada level pemerintah daerah. Pembaruan

regulasi yang lambat berbanding terbalik dengan kemajuan teknologi yang pesat, menunjukkan perlunya reformasi agar regulasi lebih adaptif. Tanpa reformasi ini, potensi teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik akan sulit terealisasi.

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Temuan utama dari penelitian menurut [Lanin & Hermanto \(2019\)](#) oleh menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia dan kebijakan yang mendukung. Kualitas pelayanan publik memiliki peran yang sangat krusial dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah. Temuan penelitian [Lanin & Hermanto \(2019\)](#) menyoroti bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berdampak pada kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya dapat membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Aspek-aspek seperti kecepatan layanan, keramahan petugas, dan transparansi proses layanan menjadi faktor utama yang diidentifikasi meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya tentang bagaimana layanan disampaikan tetapi juga mencakup cara pemerintah merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif dan efisien.

Studi ini menunjukkan bahwa kompetensi SDM di sektor publik sangat mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan publik. Kompetensi yang mencakup keterampilan, pengetahuan, dan sikap aparatur, membantu pegawai menangani permintaan masyarakat, memahami layanan kompleks, dan menyelesaikan masalah secara efektif. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan publik memerlukan investasi dalam pelatihan dan pengembangan sikap proaktif serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa selain kompetensi SDM, kebijakan yang mendukung kualitas pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Kebijakan yang jelas dan konsisten menetapkan standar pelayanan, mendukung transparansi, dan akuntabilitas, membantu menciptakan keseragaman dan kepercayaan publik. Dengan kebijakan yang mempertimbangkan kebutuhan masyarakat serta mendukung pegawai, layanan publik akan lebih mampu memenuhi ekspektasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik membutuhkan komitmen pemerintah, kompetensi SDM, dan kebijakan yang mendukung.

Implementasi Kebijakan dan Kesenjangan Praktik

Beberapa penelitian, seperti yang diungkapkan oleh ([Harun et al., 2015](#); [Turner et al., 2022](#)), menyoroti kesenjangan antara kebijakan yang diterapkan dan implementasi di lapangan. Reformasi

tanpa pengawasan yang memadai sering membuat kebijakan tidak efektif. Implementasi kebijakan publik di Indonesia sering menghadapi kesenjangan antara harapan dan realitas praktik di lapangan. Studi menunjukkan bahwa meskipun kebijakan dirancang untuk meningkatkan kualitas dan akses layanan, banyak yang gagal diimplementasikan sesuai harapan. Faktor penghambatnya meliputi resistensi birokrasi, di mana pegawai enggan mengubah pola kerja lama. Akibatnya, reformasi yang ditujukan untuk memperbaiki layanan publik sering kali hanya menjadi wacana tanpa hasil nyata karena penerapan tidak konsisten dengan rencana kebijakan.

Selain hambatan internal birokrasi, penelitian oleh [Turner et al. \(2022\)](#) menyoroti kurangnya pengawasan dan evaluasi yang efektif sebagai faktor signifikan dalam kegagalan implementasi kebijakan. Sering kali, kebijakan publik tidak dilengkapi dengan mekanisme monitoring yang memadai untuk memastikan tercapainya tujuan reformasi. Ketiadaan pengawasan ini menyebabkan kebijakan sering diterapkan secara parsial atau bahkan diabaikan, terutama saat terjadi pergantian kepemimpinan atau pergeseran kepentingan politik. Tanpa pengawasan yang konsisten, pelaksanaan kebijakan di lapangan cenderung terabaikan, sehingga kebijakan gagal memberikan dampak yang diharapkan bagi masyarakat.

Kesenjangan antara kebijakan dan praktik diperparah oleh keterbatasan sumber daya di banyak wilayah, terutama daerah terpencil dan kurang berkembang. Meski kebijakan sudah dirancang dengan baik, implementasinya sering terhambat oleh minimnya sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, dan keterbatasan anggaran. Akibatnya, kebijakan cenderung hanya efektif di pusat atau wilayah yang lebih maju. Untuk mencapai efektivitas, selain kebijakan yang komprehensif, diperlukan perhatian pada distribusi sumber daya dan dukungan infrastruktur di semua level. Tantangan ini menuntut pendekatan terintegrasi, meliputi pengawasan yang lebih baik, alokasi sumber daya yang adil, dan penguatan kapasitas birokrasi untuk menjembatani kesenjangan antara kebijakan dan praktik.

Peran Kepemimpinan dan Kolaborasi

Penelitian oleh [Firman et al. \(2024\)](#) dan [Sofyani et al. \(2020\)](#) menunjukkan bahwa peran kepemimpinan visioner dan kolaboratif sangat penting dalam memfasilitasi reformasi dan inovasi pelayanan. Kepemimpinan proaktif dapat mengatasi hambatan birokrasi dan mendorong penerapan teknologi baru. Kepemimpinan visioner dalam pelayanan publik berperan penting dalam mendorong reformasi dan inovasi. Pemimpin dengan visi yang jelas mampu membimbing organisasi publik menuju tujuan yang lebih efektif, menginspirasi pegawai untuk meningkatkan standar pelayanan, serta mengambil keputusan strategis yang mempercepat perubahan. Hal ini sangat relevan dalam pelayanan publik di Indonesia yang sering terhambat oleh birokrasi yang lamban dan kurang responsif terhadap perubahan.

Selain kepemimpinan visioner, pendekatan kolaboratif juga memainkan peran penting dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik. Studi [Sofyani et al. \(2020\)](#) menekankan bahwa kepemimpinan kolaboratif yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat dan sektor swasta, dapat menciptakan lingkungan yang mendukung perubahan. Pemimpin dapat mengurangi resistensi terhadap perubahan melalui kolaborasi erat dengan melibatkan pegawai dan masyarakat dalam proses reformasi. Pendekatan ini memastikan dukungan kuat di setiap tahap perubahan, sehingga hambatan birokrasi berkurang dan penerapan teknologi atau kebijakan baru menjadi lebih lancar. Kolaborasi ini menjadikan reformasi sebagai upaya bersama yang didukung oleh berbagai lapisan masyarakat, bukan hanya tanggung jawab satu pihak.

Kepemimpinan proaktif yang siap mengambil inisiatif dalam mengatasi hambatan birokrasi sangat penting untuk menciptakan reformasi berkelanjutan. Pemimpin proaktif tidak menunggu perubahan, tetapi aktif memperbaiki sistem dan menyesuaikan kebijakan dengan kebutuhan zaman. Dalam konteks teknologi, pemimpin ini mendorong adopsi teknologi baru yang relevan bagi pelayanan publik. Studi menunjukkan bahwa pemimpin yang mendukung inovasi digital memfasilitasi transformasi digital, seperti penerapan e-governance dan layanan berbasis aplikasi. Dengan kepemimpinan proaktif, reformasi pelayanan publik menjadi lebih efektif karena berfokus pada sistem yang adaptif terhadap perubahan jangka panjang.

PEMBAHASAN

Dalam hal kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, penelitian mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang baik berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Faktor-faktor seperti responsivitas, akuntabilitas, dan keterjangkauan pelayanan dianggap sebagai elemen penting dalam menciptakan pelayanan publik yang memuaskan (Alkraihi & Ameen, 2022). Masyarakat yang puas dengan layanan yang diberikan cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap institusi publik, yang pada akhirnya dapat memperkuat legitimasi dan stabilitas pemerintah. Namun, ketidakpuasan muncul ketika masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan atau kebutuhan mereka.

Kepemimpinan yang efektif juga menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemimpin yang visioner dan terbuka terhadap perubahan dapat membantu memotivasi para pegawai publik untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan lebih bersedia berinovasi ([Firman et al., 2024](#); [Sabani, 2021](#)). Kepemimpinan yang kolaboratif tidak hanya meningkatkan kinerja tim, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk pelaksanaan kebijakan yang lebih efektif.

Namun, dalam praktiknya, masih banyak pemimpin yang cenderung menerapkan gaya kepemimpinan yang otoriter, sehingga menghambat kreativitas dan inisiatif pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur juga menjadi kendala signifikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik, khususnya di wilayah-wilayah terpencil dan daerah yang kurang berkembang. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun banyak daerah sudah memiliki kebijakan yang mendukung peningkatan pelayanan publik, kurangnya sumber daya menghambat implementasi kebijakan tersebut secara efektif (Salam, 2023). Banyak pemerintah daerah yang menghadapi keterbatasan anggaran, sehingga tidak mampu mengalokasikan dana yang memadai untuk memperbaiki fasilitas dan meningkatkan kapasitas pegawai. Akibatnya, akses masyarakat terhadap pelayanan publik masih sangat terbatas di beberapa wilayah, dan kualitas pelayanan pun tidak merata.

Selanjutnya, inovasi teknologi menjadi salah satu solusi yang diusulkan untuk mengatasi berbagai kendala dalam pelayanan publik. Teknologi digital, misalnya, memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat ([Androustoupoulou et al., 2017](#); [Papavasiliou et al., 2019](#)). Namun, di Indonesia, adopsi teknologi masih menemui berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur digital dan rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pegawai publik. Meskipun teknologi dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi, implementasi di lapangan masih memerlukan kesiapan yang lebih matang dari segi sumber daya dan kemampuan teknis.

Reformasi kebijakan publik yang telah diterapkan pemerintah juga menjadi sorotan dalam penelitian ini. Beberapa kebijakan telah dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun pelaksanaannya sering kali tidak sesuai dengan harapan. Penelitian mengungkapkan adanya kesenjangan antara formulasi kebijakan dan implementasinya di lapangan, yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya koordinasi dan supervisi yang efektif ([Harun et al., 2015](#); [Turner et al., 2022](#)). Selain itu, resistensi dari birokrasi juga menjadi faktor penghambat, di mana banyak pegawai publik yang merasa enggan untuk beradaptasi dengan perubahan kebijakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun reformasi kebijakan telah diinisiasi, keberhasilannya sangat bergantung pada dukungan dan komitmen dari para pelaksana kebijakan.

Inovasi dalam Pelayanan Publik dan Perspektif Teori Difusi Inovasi

Temuan yang menunjukkan pentingnya teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik dapat dianalisis melalui kerangka Teori Difusi Inovasi yang dicetuskan oleh Rogers pada tahun 1962 ([Kartikawati, 2019](#)). Menurut teori ini, adopsi inovasi dalam suatu

organisasi dipengaruhi oleh karakteristik inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Studi oleh ([Firman et al., 2024](#); [Sabani, 2021](#)) mengonfirmasi bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan publik di Indonesia menunjukkan keberhasilan yang variatif, dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan dukungan kebijakan. Hambatan seperti keterbatasan sumber daya dan regulasi yang kaku menunjukkan bahwa organisasi pelayanan publik di Indonesia masih berada dalam tahap awal atau tengah dalam kurva difusi inovasi.

Hasil penelitian ini mengungkapkan berbagai tema penting dalam tren penelitian pelayanan publik di Indonesia, di antaranya inovasi teknologi, kualitas pelayanan dan kepuasan publik, implementasi kebijakan, serta peran kepemimpinan. Penemuan ini sejalan dengan Teori Difusi Inovasi Rogers (1962) dalam ([Sulaiman et al., 2021](#)) yang menjelaskan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh karakteristik inovasi itu sendiri, saluran komunikasi, waktu, dan konteks sosial. Studi ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan publik telah membantu meningkatkan transparansi dan efisiensi, meskipun hambatan seperti keterbatasan sumber daya dan kerangka regulasi yang kaku masih menghambat penerapan optimal. Temuan ini mendukung penelitian oleh [Androutsopoulou et al. \(2017\)](#), yang menunjukkan efektivitas inovasi digital dalam memperkuat transparansi di sektor publik, tetapi juga menggarisbawahi tantangan implementasi di negara berkembang.

Kualitas Pelayanan dan Perspektif *Public Service Motivation (PSM)*

Temuan lain menyoroti bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, mendukung Teori Motivasi Pelayanan Publik menurut Perry & Wise (1990) dalam ([Haris, 2018](#)). Teori ini berargumen bahwa kinerja pelayanan sangat dipengaruhi oleh motivasi intrinsik individu di dalam organisasi. Studi [Lanin & Hermanto \(2019\)](#) memperlihatkan bahwa kepuasan dan kepercayaan publik meningkat seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan, yang menunjukkan bahwa pemberdayaan pegawai dan perbaikan sistem pelayanan dapat menjadi fokus reformasi. Hal ini sejalan dengan temuan Rakhmani & Siregar (2016), yang menunjukkan bahwa reformasi struktural cenderung tidak efektif tanpa perubahan signifikan dalam kualitas tenaga kerja dan motivasi pelayanan.

Studi tentang kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dapat dijelaskan dengan Teori Motivasi Pelayanan Publik ([Perry et al., 2001](#)). Teori ini menyatakan bahwa kinerja dan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh motivasi individu dalam organisasi. Hasil dari [Lanin & Hermanto \(2019\)](#) menyoroti bahwa kepuasan masyarakat berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan, mengindikasikan bahwa peningkatan *Public Service Motivation* di kalangan pegawai dapat menjadi kunci peningkatan kepuasan publik.

Implementasi Kebijakan dan *Gap Theory*

Terkait dengan implementasi kebijakan, *Gap Theory* ([V., Leonard, A. P. & Berry, 1991](#)) menjadi relevan untuk menjelaskan kesenjangan yang ada antara perumusan kebijakan dan praktik lapangan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada berbagai reformasi, kesenjangan implementasi tetap signifikan. [Harun et al., \(2015\)](#) dan [Turner et al., \(2022\)](#) menyoroti bahwa faktor-faktor seperti ketidakmampuan dalam pengawasan dan koordinasi yang lemah memperparah kesenjangan ini, yang mengakibatkan kebijakan sering kali tidak mencapai hasil yang diharapkan.

Implementasi kebijakan yang sering kali tidak sejalan dengan praktik lapangan dapat dianalisis melalui *Gap Theory* ([Barbuto, 1997](#)). Teori ini awalnya digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan dalam pelayanan pelanggan, tetapi relevan untuk menjelaskan kesenjangan antara kebijakan publik dan pelaksanaannya. Studi [Harun et al., \(2015\)](#) dan [Turner et al., \(2022\)](#) menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan, di mana kebijakan yang diterapkan tidak memberikan hasil optimal karena keterbatasan dalam pengawasan dan pengelolaan implementasi.

Peran Kepemimpinan dan *Transformational Leadership Theory*

Temuan yang menggarisbawahi pentingnya kepemimpinan dalam mendorong inovasi dan mengatasi hambatan birokrasi selaras dengan *Transformational Leadership Theory* ([Pena et al., 2013](#)). Kepemimpinan transformasional yang visioner dan kolaboratif mampu menginspirasi dan memotivasi bawahan untuk berinovasi dan mengambil langkah-langkah proaktif dalam peningkatan pelayanan. Penelitian [Firman et al., \(2024\)](#) dan [Sofyani et al., \(2020\)](#) menekankan bahwa pemimpin dengan gaya transformasional memiliki kemampuan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif untuk perubahan positif, mengatasi hambatan birokrasi, dan meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan.

Dalam hal kepemimpinan, penelitian ini menemukan bahwa peran kepemimpinan yang efektif merupakan kunci dalam mendorong inovasi dan mengatasi tantangan birokrasi. *Transformational Leadership Theory* ([Bass, 1995](#)) menjelaskan bahwa pemimpin yang memiliki visi dan kemampuan untuk menginspirasi perubahan positif mampu mengatasi resistensi dan hambatan struktural. Studi [Firman et al., \(2024\)](#) mengonfirmasi bahwa kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan keterbukaan pemerintah dan kinerja pelayanan publik. Namun, [Sofyani et al., \(2020\)](#) menunjukkan bahwa keberhasilan kepemimpinan transformasional memerlukan lingkungan yang mendukung, yang terkadang sulit dicapai karena hambatan birokrasi dan politik.

Implikasi Teoretis dan Praktis

Analisis ini menunjukkan bahwa integrasi inovasi teknologi, kepemimpinan transformasional, dan kebijakan yang kuat dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Secara teoretis, Teori Difusi Inovasi dan *Transformational Leadership* menyediakan kerangka untuk memahami adopsi kebijakan inovatif. Secara praktis, penekanan pada motivasi pelayanan publik dan pengurangan implementation gap melalui pengawasan ketat dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan publik.

Penelitian ini memiliki implikasi praktis dan teoretis, menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik membutuhkan integrasi teknologi, motivasi individu, dan dukungan kebijakan kuat. Tantangan adopsi teknologi di Indonesia menunjukkan perlunya pendekatan kontekstual yang mempertimbangkan kondisi lokal. Studi ini juga menggarisbawahi pentingnya kepemimpinan yang mendukung kolaborasi lintas sektor dan mengatasi resistensi birokrasi. Implikasi temuan ini menunjukkan perlunya studi empiris di masa depan untuk mengeksplorasi kombinasi inovasi teknologi, reformasi kebijakan, dan kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan besar dalam mencapai efektivitas dan efisiensi. Meski banyak kebijakan dan inovasi telah diperkenalkan, implementasinya di lapangan masih kurang optimal. Hal ini menegaskan perlunya pendekatan yang lebih integratif dan adaptif dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik. Penelitian di masa depan dapat difokuskan pada pengembangan strategi inklusif dan berbasis teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan di seluruh Indonesia.

KESIMPULAN

Penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang tren penelitian dalam pelayanan publik di Indonesia berdasarkan analisis sistematis terhadap 30 artikel ilmiah. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi, kualitas pelayanan, dan peran kepemimpinan visioner menjadi tema dominan dalam literatur. Inovasi teknologi terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi, meskipun menghadapi tantangan dalam adopsi akibat keterbatasan sumber daya. Kualitas pelayanan yang tinggi terbukti berkontribusi pada tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat, yang pada akhirnya memperkuat legitimasi pemerintahan. Sementara itu, kesenjangan antara kebijakan dan implementasi di lapangan menjadi isu yang berulang, menunjukkan perlunya pengawasan yang lebih baik. Peran kepemimpinan visioner dan kolaboratif juga ditemukan sebagai faktor kunci dalam memfasilitasi reformasi dan inovasi pelayanan. Keterbatasan penelitian ini

adalah jumlah publikasi yang terbatas pada 30 artikel, yang mungkin membatasi generalisasi temuan. Untuk mengisi celah kosng dalam literatur studi selanjutnya diarahkan lebih fokus menguji efektivitas kombinasi strategi inovasi dan kepemimpinan, serta memperluas cakupan studi literatur yang digunakan, mencakup aspek pelayanan publik pada publikasi internasional terindeks Scopus atau WoS, dengan menitiberatkan pada kerangka kerja PRISMA untuk *Systematic Literature Review* (SLR) untuk menghasilkan literatur lebih foku pada aspek cakupan penelitian internasional.

REFERENSI

- Alkrajji, A., & Ameen, M. (2022). The Impact of Service Quality, Trust and Satisfaction on Young Citizen Loyalty Towards Government E-Services. *Information Technology & People*, 35(4), 1239–1270. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/ITP-04-2020-0229>
- Androustoupoulou, A., Karacapilidis, N., Loukis, E., & Charalabidis, Y. (2017). Towards an Integrated and Inclusive Platform for Open Innovation in The Public Sector. *Communications in Computer and Information Science*, 792, 228–243. https://doi.org/10.1007/978-3-319-71117-1_16
- Aritonang, D. M. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(35), 99. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- Barbuto, J. E. (1997). Taking The Charisma Out of Transformational Leadership. *Journal of Social Behavior and Personality*, 12(3), 689–697.
- Bass, B. M. (1995). Comment: Transformational Leadership: Looking at Other Possible Antecedents and Consequences. *Journal of Management Inquiry*, 4(3), 293–297. <https://doi.org/10.1177/105649269543010>
- Durand, A., Zijlstra, T., Hamersma, M., 't Hoen, A., van Oort, N., Hoogendoorn, S., & Hoogendoorn-Lanser, S. (2023). Fostering an Inclusive Public Transport System in The Digital Era: An Interdisciplinary Approach. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 22(November), 100968. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2023.100968>
- Fadlifah, N., & Kurnia, M. (2024). *Challenges in Public Administration in Indonesia as a Pathway to Achieving Sustainable Development*. 1(1), 45–56.
- Firman, F., Sumatono, S., Muluk, M. K., Setyowati, E., & Rahmawati, R. (2024). Enhancing Citizen Participation: The Key To Public Service Transparency. *Journal of Law and Sustainable Development*, 12(1), e2937. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.2937>
- Gaus, N., Sultan, S., & Basri, M. (2017). State Bureaucracy in Indonesia and its Reforms: An Overview. *International Journal of Public Administration*, 40(8), 658–669. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1186179>
- Haris, R. A. (2018). Motivasi Pelayanan Publik (Public Service Motivation) Dalam Peningkatan Kinerja Sektor Publik. *Public Corner*, 13(1), 34–51.
- Harun, H., Van-Peursem, K., & Eggleton, I. R. C. (2015). Indonesian Public Sector Accounting Reforms: Dialogic Aspirations A Atep Too Far? *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 28(5), 706–738. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-12-2012-1182>
- Ibrahim, I. (2019). Pengaruh Implementasi Kebijakan Diklatpim Pola Baru Dan Kompetensi Kepemimpinan Mo'Odelo Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Provinsi Gorontalo. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(1), 36–54. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i1.605>
- Kartikawati, D. (2019). Implementasi Difusi Inovasi pada Kemampuan Media Baru dalam Membentuk Budaya Populer (Kajian pada Media Youtube di Kalangan Remaja). *Ekspresi*

- Dan Persepsi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 83–102. <https://doi.org/10.33822/jep.v1i101.447>
- Kurniati, P. S., Sholihin, I., Winarta, R., & Ihsan, M. H. (2021). International Journal of Computer in Law & Political Science Information Technology Policy through the E- Government Programs in Improving Public Services Quality. *International Journal of Computer in Law & Political Science (INJUCOLPOS)*, 1, 1–8.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The Effect of Service Quality Toward Public Satisfaction and Public Trust on Local Government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- McLeod, E., & Palmer, M. (2015). Why Conservation Needs Religion. *Coastal Management*, 43(3), 238–252. <https://doi.org/10.1080/08920753.2015.1030297>
- Mietzner, M. (2015). Dysfunction by Design: Political Finance and Corruption in Indonesia. *Critical Asian Studies*, 47(4), 587–610. <https://doi.org/10.1080/14672715.2015.1079991>
- Oktarina, E., & Israhadi, E. I. (2023). Improving Government Public Services Standards in Indonesia: a Review of the Public Service Act No. 25/2009. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 25(2), 347–360.
- Papavasiliou, S., Reaiche, C., & Ricci, P. (2019). Digital Adoption: The Need for Truly Inclusive e- Government Services. *Int'l Conf. e-Learning, e-Bus., EIS, and e-Gov*, 43–49.
- Pena, M. M., da Silva, E. M. S., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The Use of The Quality Model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Health Services. *Revista Da Escola de Enfermagem*, 47(5), 1227–1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Perry, J. L., Hondeghem, A., & Wise, L. R. (2001). Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Years of Research and an Agenda for the Future. *International Journal of Molecular Medicine*, 8(5), 549–551. <https://doi.org/10.3892/ijmm.8.5.549>
- Pratamaningtyas, W., Zakaria, S., & Taryana, A. (2024). Analisis Pengambilan Keputusan JAKI terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Provinsi DKI Jakarta. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 9(2), 1360–1369. <https://doi.org/10.33087/jmas.v9i2.1966>
- Rahman, A., Wasistiono, S., Riyani, O., & Tahir, I. (2023). Peran Organisasi Masyarakat (Ormas) dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dalam Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 1461. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.1492>
- Rakhmani, I., & Siregar, F. (2016). *Reforming Research in Indonesia: Policies and Practice* (Issue 92). <http://cipg.or.id/gdn/>
- Sabani, A. (2021). Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(2), 236–255. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0046>
- Sakir, A. R., & Kunci, K. (2024). Tinjauan Literatur : Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 6(2), 165–171.
- Salam, R. (2023). Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia. *Endless: International Journal of Future Studies*, 6(2), 439–452. <https://doi.org/10.54783/endllessjournal.v6i2.192>
- Sembiring, F. F. B., & Nababan, R. (2024). *Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Terhadap Bantuan Sosial Bagi Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat Kelurahan Simpang Selayang*. 4, 6779–6790.
- Setyoko, H., Rawinarno, T., & Shafira, N. (2021). Inovasi pelayanan publik pemerintah provinsi banten selama covid-19. *Jurnal Ilmiah Niagara*, 13(1). https://www.academia.edu/download/84245542/5._haryo_64_80_fix.docx.pdf
- Shoimuna, M. D. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(1), 01–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.56444/psgj.v3i1.628>
- Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving Service Quality, Accountability and Transparency of Local Government: The Intervening Role of Information Ttechnology

- Governance. *Cogent Business and Management*, 7(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690>
- Sulaiman, E., Handayani, C., & Widyastuti, S. (2021). Transformasi Digital Technology-Organization-Environment (Toe) Dan Inovasi Difusi E-Business Untuk Umkm Yang Berkelanjutan: Model Konseptual. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 7(1), 51–62.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36805/manajemen.v7i1.1947>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.
<https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The Impact of E-Service Quality on Public Trust and Public Satisfaction in E-Government Public Services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765–772.
<https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Turner, M., Prasajo, E., & Sumarwono, R. (2022). The Challenge of Rreforming Big Bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 43(2), 333–351. <https://doi.org/10.1080/01442872.2019.1708301>
- V., Leonard, A. P., Z., & Berry, L. (1991). *Kualitas Layanan: Perspektif Multidisiplin dan Multinasional*. Lexington Books.
- Widianto, N. (2023). Improving the Effectiveness of Public Services through Technology-Based Service Innovations in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 155.
<https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.45171>
- Wijaya, A. A. M., Sa'ban, L. M. A., & Nastia, N. (2024). Opportunities and Challenges of Collaborative Governance in Local Government Tourism Public Policy. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(3), 214–234. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i3.2681>
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754.
<http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>