



Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung

Anugrah Diastuti¹, Rissa Ayyustia²

¹⁻² Universitas Terbuka

Alamat: Jl. Jenderal Ahmad Yani No.43, RT.5/RW.4, Utan Kayu Sel., Kec. Matraman, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13230

E-mail : anugrahdiaastuti11@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the strategy of improving the quality of public services through digital innovation in Sunter Agung Urban Village. In the era of globalization and rapid development of information technology, public services are expected to be more responsive, transparent, and efficient. The research used a descriptive qualitative approach with data collection through documentation studies and in-depth interviews with urban village officials and service users. The results showed that the use of digital innovations such as web-based service applications, online queuing systems, and document digitization has had a positive impact on improving service quality, including accelerating administrative processes and increasing community satisfaction. However, various obstacles are still found, including limited network infrastructure, suboptimal human resource capacity in mastering technology, and low digital literacy among the community, especially the elderly. For this reason, the proposed quality improvement strategy includes strengthening institutional capacity through digital training for apparatus, developing technological infrastructure, and digital literacy campaigns involving the wider community. This research is expected to serve as a reference for local governments in developing inclusive and sustainable digital-based public services.*

Keywords: *Digital innovation, public service, quality improvement strategy, Sunter Agung Urban Village.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan mutu pelayanan publik melalui inovasi digital di Kelurahan Sunter Agung. Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, pelayanan publik diharapkan mampu menjadi lebih responsif, transparan, dan efisien. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui studi dokumentasi dan wawancara mendalam dengan aparatur kelurahan serta warga pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan inovasi digital seperti aplikasi layanan berbasis web, sistem antrian online, dan digitalisasi dokumen telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, termasuk percepatan proses administrasi dan peningkatan kepuasan masyarakat. Namun, berbagai kendala masih ditemukan, antara lain keterbatasan infrastruktur jaringan, kapasitas sumber daya manusia yang belum optimal dalam penguasaan teknologi, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya kelompok lansia. Untuk itu, strategi peningkatan mutu yang diusulkan meliputi penguatan kapasitas kelembagaan melalui pelatihan digital bagi aparatur, pengembangan infrastruktur teknologi, serta kampanye literasi digital yang melibatkan masyarakat luas. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Inovasi digital, pelayanan publik, strategi peningkatan mutu, Kelurahan Sunter Agung.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas dan efektivitas kinerja pemerintahan. Sebagai wujud nyata dari fungsi administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dilihat sebagai proses pemberian jasa kepada masyarakat, melainkan juga sebagai cerminan hubungan timbal balik antara penyelenggara negara dengan warga sebagai abdi negara dan abdi masyarakat (Prasodjo, 2023). Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena

itu, peningkatan mutu pelayanan publik merupakan prioritas utama dalam agenda reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan modern di Indonesia.

Menurut (Rahmadana et al., 2020), pelayanan publik adalah bentuk penyediaan jasa yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta baik secara mandiri maupun mewakili pemerintah kepada masyarakat, baik secara berbayar maupun gratis, dalam rangka memenuhi kebutuhan publik. Lebih lanjut, (Rahmadana et al., 2020) menyatakan bahwa masalah utama yang terjadi dalam pelayanan publik pada prinsipnya adalah terkait dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia, terutama pada level kelurahan sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat, masih menghadapi berbagai kendala signifikan. Masalah klasik seperti birokrasi yang lamban dan berbelit, kurangnya transparansi, serta keterbatasan akses bagi kelompok masyarakat marginal masih menjadi hambatan utama yang mengurangi efektivitas dan efisiensi layanan publik. Selain itu, permasalahan sumber daya manusia yang kurang terampil dan sistem administrasi yang masih konvensional juga memperburuk kondisi pelayanan publik di tingkat kelurahan (Rahmadana et al., 2020; Anggraeni et al., 2021). Dalam konteks administrasi publik, pelayanan mencerminkan mutu layanan yang diberikan birokrasi kepada masyarakat. Kualitas sendiri memiliki beragam definisi, mulai dari makna yang bersifat konvensional seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, hingga aspek estetika, hingga pada pengertian yang bersifat strategis (Hendrayady et al., 2023).

Meski demikian, tantangan seperti regulasi yang belum adaptif terhadap perubahan teknologi serta kesenjangan kapasitas digital antara aparatur dan masyarakat masih menjadi hambatan dalam optimalisasi inovasi pelayanan publik (Almahdali, 2024). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya memerlukan dukungan teknologi, tetapi juga harus disertai dengan reformasi kelembagaan, peningkatan kompetensi aparatur, dan partisipasi aktif masyarakat (Prabowo et al., 2022; Hamdillah, 2023)

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), transformasi digital muncul sebagai solusi strategis untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Digitalisasi layanan publik diyakini mampu memberikan percepatan proses administrasi, memperluas akses layanan bagi seluruh lapisan masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Natika, 2024; Walo et al., 2021). Melalui pemanfaatan aplikasi digital, sistem informasi terpadu, dan teknologi terkini seperti kecerdasan buatan dan big data, pemerintah dapat menciptakan ekosistem pelayanan yang responsif, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat modern.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, sebagai salah satu daerah dengan tingkat urbanisasi tinggi dan kemajuan teknologi yang cukup pesat, telah mulai menerapkan berbagai inovasi digital pada tingkat kelurahan. Salah satu inovasi yang mencolok adalah penggunaan aplikasi “Alpukat Betawi” yang memudahkan warga dalam pengurusan dokumen kependudukan secara *online* dan *real-time* (Rahman et al., 2022). Meskipun demikian, implementasi inovasi digital ini masih belum berjalan secara optimal di Kelurahan Sunter Agung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Kelurahan K dan data resmi dari situs Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, layanan digital yang sudah ada masih menghadapi kendala, baik dari aspek teknis maupun sosial. Faktor seperti keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya menguasai teknologi digital, kurangnya pelatihan intensif, serta infrastruktur jaringan yang belum merata menjadi hambatan utama dalam mengoperasikan sistem secara maksimal. Selain itu, regulasi yang ada juga belum sepenuhnya adaptif terhadap kemajuan teknologi, sehingga membatasi pemanfaatan teknologi canggih seperti kecerdasan buatan dan *big data* dalam memperbaiki dan mempercepat layanan publik (Almahdali, 2024; Anggraeni et al., 2021).

Penelitian terdahulu mengidentifikasi sejumlah variabel penting yang sangat memengaruhi keberhasilan inovasi digital dalam pelayanan publik. Pertama, kesiapan sumber daya manusia merupakan faktor krusial, dimana aparatur harus memiliki kompetensi dan kemampuan untuk mengoperasikan teknologi baru dengan baik (Anggraeni et al., 2021). Kedua, infrastruktur teknologi yang mencakup jaringan internet stabil, perangkat keras dan perangkat lunak yang memadai sangat menentukan kelancaran proses digitalisasi (Rahman et al., 2022). Ketiga, dukungan kebijakan dan regulasi yang responsif terhadap perkembangan teknologi sangat diperlukan agar inovasi digital dapat berjalan tanpa hambatan birokrasi yang kaku dan peraturan yang usang (Almahdali, 2024). Keempat, partisipasi masyarakat dalam layanan digital menjadi faktor penting, di mana tingkat literasi digital dan keterlibatan aktif warga dalam menggunakan layanan digital dapat memperkuat efektivitas inovasi (Hamdillah, 2023). Kelima, kualitas sistem digital itu sendiri, yang meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan data, serta integrasi antar berbagai aplikasi dan layanan, harus dipastikan agar layanan publik menjadi lebih optimal (Walo et al., 2021).

Dalam kerangka reformasi birokrasi, transformasi digital dianggap sebagai elemen fundamental untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Prabowo et al., 2022). (Walo et al., 2021) menegaskan bahwa proses digitalisasi harus dimulai dengan identifikasi proses bisnis yang ada, kemudian mengimplementasikan sistem yang memungkinkan monitoring layanan secara *real time*, pengembangan perangkat *mobile* untuk memperluas akses, serta adaptasi terhadap perubahan

perilaku masyarakat yang semakin digital savvy. (Hamdillah, 2023) menambahkan bahwa partisipasi masyarakat harus menjadi fokus utama agar layanan digital tidak hanya sekadar efisien, tapi juga demokratis dan inklusif. Namun, sebagaimana diungkapkan (Almahdali, 2024), kendala regulasi yang belum memadai serta kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur menjadi tantangan besar dalam merealisasikan potensi penuh inovasi digital di sektor pelayanan publik.

Berdasarkan konteks tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: pertama, bagaimana strategi inovasi digital diterapkan dalam pelayanan publik di Kelurahan Sunter Agung; kedua, kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi digital tersebut; dan ketiga, bagaimana dampak penerapan inovasi digital terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di kelurahan tersebut. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan mendeskripsikan penerapan inovasi digital dalam pelayanan publik, mengidentifikasi tantangan yang muncul selama proses implementasi, serta memberikan rekomendasi strategis yang dapat memperkuat inovasi digital demi tercapainya pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan responsif sesuai dengan tuntutan era digital saat ini.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian administrasi publik terkait inovasi dan transformasi digital dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pembuat kebijakan dan pengelola pelayanan publik untuk memperbaiki dan mengembangkan inovasi digital yang efektif, efisien, dan berkelanjutan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi administrasi publik yang merepresentasikan hubungan timbal balik antara negara dan masyarakat. Menurut Rahmadana et al. (2020), pelayanan publik adalah bentuk penyediaan jasa oleh pemerintah atau pihak swasta yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik, baik secara gratis maupun berbayar. Pelayanan ini dapat berupa layanan administratif, informasi, perizinan, maupun pelayanan sosial lainnya.

Prasodjo (2023) menegaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya dilihat dari segi teknis administratif, melainkan juga sebagai bentuk kontrak sosial antara pemerintah sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik berperan penting dalam membangun kepercayaan dan legitimasi pemerintah.

Namun dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala seperti birokrasi yang lambat, keterbatasan akses layanan, hingga rendahnya partisipasi masyarakat. Hambatan-hambatan tersebut menjadi alasan mendasar perlunya inovasi dalam sistem pelayanan yang lebih responsif dan efisien.

Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik

Inovasi digital dalam konteks administrasi publik adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Transformasi digital telah menjadi strategi global dalam reformasi birokrasi, termasuk di Indonesia.

Menurut Walo et al. (2021), digitalisasi pelayanan publik mencakup identifikasi ulang proses bisnis, pemanfaatan perangkat mobile, serta integrasi sistem layanan berbasis real-time untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan. Hal ini diperkuat oleh Natika (2024), yang menyatakan bahwa digitalisasi memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas kinerja pemerintah.

Di tingkat kelurahan, inovasi digital diwujudkan melalui pemanfaatan aplikasi dan sistem informasi seperti “Alpukat Betawi” di Jakarta, yang memungkinkan layanan kependudukan dilakukan secara daring dan cepat (Rahman et al., 2022). Namun, sebagaimana dicatat oleh Almahdali (2024), implementasi teknologi ini masih menghadapi kendala dalam hal infrastruktur, regulasi, dan kesiapan sumber daya manusia.

Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik

Peningkatan mutu pelayanan publik memerlukan pendekatan strategis yang menyeluruh. Menurut Hendrayady et al. (2023), kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari aspek keandalan, kemudahan akses, dan kemampuan birokrasi dalam merespons kebutuhan publik. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan tidak dapat dilepaskan dari proses reformasi birokrasi yang mendukung efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik.

Prabowo et al. (2022) menyatakan bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan, strategi yang diterapkan harus mencakup aspek kelembagaan, peningkatan kompetensi aparatur, perbaikan proses layanan, serta pemanfaatan teknologi secara optimal. Dalam hal ini, strategi digitalisasi yang dirancang dengan mempertimbangkan aspek sosial, ekonomi, dan budaya lokal menjadi penting agar inovasi yang dilakukan tidak bersifat eksklusif atau hanya menguntungkan segelintir pihak.

Penelitian terdahulu (Anggraeni et al., 2021; Hamdillah, 2023) juga mengidentifikasi beberapa faktor kunci dalam keberhasilan strategi peningkatan mutu pelayanan digital, yaitu:

- **Kesiapan Sumber Daya Manusia** : aparaturnya harus memiliki literasi digital dan kompetensi operasional terhadap sistem baru.
- **Ketersediaan Infrastruktur Teknologi** : termasuk jaringan internet, perangkat lunak, dan perangkat keras.
- **Kebijakan yang Adaptif** : regulasi yang mendukung inovasi tanpa membatasi ruang gerak implementasi teknologi baru.
- **Partisipasi Masyarakat** : partisipasi aktif warga dapat meningkatkan legitimasi dan efektivitas sistem pelayanan digital.
- **Kualitas Sistem Digital** : sistem harus dirancang dengan mempertimbangkan aspek keamanan, kecepatan, kemudahan, dan integrasi antar-layanan.

Dengan demikian, strategi peningkatan mutu pelayanan publik melalui inovasi digital harus mempertimbangkan pendekatan sistemik dan berkelanjutan yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Strategi ini menjadi bagian integral dari upaya reformasi birokrasi dalam menciptakan pemerintahan yang responsif, inklusif, dan adaptif terhadap tantangan zaman.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara mendalam strategi peningkatan mutu pelayanan publik melalui inovasi digital di Kelurahan Sunter Agung. Pendekatan ini dipilih karena sifatnya yang mampu menangkap kompleksitas dan konteks sosial dalam pelaksanaan inovasi digital yang tidak mudah diukur secara kuantitatif. Dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini berusaha memberikan gambaran rinci tentang proses, tantangan, dan praktik implementasi inovasi digital yang dilakukan oleh aparaturnya kelurahan.

Untuk pengumpulan data, penelitian ini memfokuskan pada wawancara mendalam (in-depth interview) dengan Sekretaris Kelurahan Sunter Agung sebagai narasumber utama yang memiliki pemahaman mendalam mengenai kebijakan, pelaksanaan, dan dinamika inovasi digital di wilayahnya. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yang memberikan fleksibilitas untuk mengeksplorasi berbagai aspek terkait pengelolaan pelayanan publik digital, termasuk perencanaan strategi, kendala yang dihadapi, serta dampak yang dirasakan oleh masyarakat dan aparaturnya. Sekretaris kelurahan, sebagai pejabat struktural yang terlibat langsung dalam proses administrasi dan operasional pelayanan, memiliki wawasan komprehensif mengenai mekanisme transformasi digital dan mampu memberikan penjelasan menyeluruh tentang kondisi nyata di lapangan.

Data wawancara ini menjadi sumber utama dalam penelitian karena memberikan informasi yang kaya dan kontekstual yang sangat penting untuk memahami proses inovasi digital dari perspektif pengambil kebijakan sekaligus pelaksana utama pelayanan publik. Pendekatan wawancara ini juga memungkinkan peneliti mendapatkan gambaran lebih mendalam tentang faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam menerapkan teknologi digital.

Kedua, observasi langsung dilakukan di lokasi pelayanan yaitu kantor Kelurahan Sunter Agung. Observasi ini bertujuan untuk mengamati secara *real-time* bagaimana sistem digital dioperasikan, bagaimana interaksi antara petugas dan masyarakat berlangsung, serta bagaimana proses pelayanan berjalan dari awal hingga akhir, termasuk bagaimana kendala teknis atau nonteknis diatasi. Observasi memberikan data kontekstual yang sangat penting untuk memahami implementasi inovasi secara konkret di lapangan. Ketiga, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen resmi dan relevan, antara lain kebijakan internal kelurahan mengenai digitalisasi layanan, laporan kinerja tahunan, laporan inovasi pelayanan publik, serta peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar legal transformasi digital. Studi dokumentasi ini berfungsi untuk memperkuat temuan lapangan dan menghubungkan hasil wawancara serta observasi dengan kebijakan formal yang berlaku.

Analisis data dilakukan mengikuti model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap utama. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilah, merangkum, dan menyederhanakan data mentah yang telah dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam tahap ini, data yang tidak relevan dengan fokus penelitian dikeluarkan, sementara data yang penting dan bermakna dikelompokkan ke dalam tema atau kategori berdasarkan variabel-variabel yang telah ditetapkan. Tahap kedua adalah penyajian data, yang mengorganisasikan hasil reduksi ke dalam bentuk naratif yang sistematis, tabel, matriks, atau bagan sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola yang muncul dan hubungan antar tema. Penyajian data ini juga mempermudah proses identifikasi faktor-faktor determinan yang mempengaruhi keberhasilan maupun hambatan inovasi digital di kelurahan. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses mengembangkan interpretasi berdasarkan data yang telah tersaji untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi melalui proses triangulasi dan pemeriksaan ulang untuk memastikan konsistensi, keabsahan, dan kredibilitas hasil penelitian.

Untuk menjamin validitas dan keandalan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi dengan cara membandingkan dan mengontraskan data dari berbagai sumber, yakni

wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeliminasi bias dan mendapatkan gambaran yang lebih holistik dan akurat mengenai kondisi sebenarnya di lapangan. Selain itu, dilakukan juga *member-checking*, yaitu proses mengonfirmasi kembali temuan dan interpretasi kepada narasumber, guna memperoleh persetujuan atau klarifikasi sehingga hasil penelitian lebih terpercaya dan menghindari kesalahan interpretasi. Dengan penerapan metode yang sistematis dan komprehensif ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran autentik tentang strategi inovasi digital yang diterapkan di Kelurahan Sunter Agung, sekaligus mengidentifikasi kendala dan peluang yang ada demi peningkatan mutu pelayanan publik di era digital.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan studi (Anggraeni et al., 2021) dan (Almahdali, 2024), berbagai bentuk inovasi digital telah diadopsi oleh pemerintah di tingkat kelurahan sebagai bagian dari agenda reformasi birokrasi digital. Inovasi-inovasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai mekanisme strategis untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Secara umum, inovasi digital yang lazim diterapkan mencakup aplikasi pelayanan mandiri, sistem antrean berbasis daring, serta platform pengaduan masyarakat yang terintegrasi.

Di Kelurahan Sunter Agung, inovasi digital dilakukan melalui kombinasi antara inisiatif lokal dan pemanfaatan platform digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Berikut adalah jenis-jenis inovasi digital utama yang telah diterapkan:

a. *Website* Interaktif Kelurahan Sunter Agung

Website ini berfungsi sebagai pusat informasi resmi yang memberikan akses cepat dan mudah kepada warga terkait:

- Prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi (misalnya, surat keterangan domisili, pengantar RT/RW, surat pindah, dan lain-lain).
 - Pengumuman kegiatan dan program kelurahan.
 - Agenda musyawarah warga, laporan anggaran, serta publikasi kinerja pelayanan.
- Website* ini menjadi simbol keterbukaan informasi publik di tingkat lokal, memungkinkan warga untuk mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan, yang selama ini menjadi hambatan bagi warga dengan mobilitas terbatas.

b. Jakevo (Jakarta *Evolution*)

Jakevo adalah platform layanan daring yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi ini memungkinkan warga Kelurahan Sunter Agung untuk:

- Mengajukan izin bangunan (IMB), izin usaha mikro dan kecil (IUMK), serta jenis izin lainnya secara daring.
- Melakukan pengecekan status pengajuan perizinan secara *real-time*.
- Mengunduh dokumen izin yang telah diterbitkan, sehingga mempercepat waktu proses dan mengurangi potensi penyimpangan administratif.

Jakevo mendukung prinsip *zero queue* (tanpa antrean) dan *paperless administration* yang menjadi standar pelayanan modern.

c. Alpukat Betawi

Aplikasi ini dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Provinsi DKI Jakarta dan digunakan secara aktif di Kelurahan Sunter Agung. Fungsinya mencakup:

- Pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah.
- Permohonan dilakukan sepenuhnya secara daring melalui aplikasi atau *website*, dengan sistem notifikasi status permohonan.
- Dokumen yang telah selesai dapat diunduh secara digital atau diambil langsung dengan pemberitahuan waktu yang presisi.

Alpukat Betawi mempercepat pelayanan dan mencegah praktik percaloan serta kesalahan input data.

d. JakSehat

JakSehat adalah aplikasi berbasis layanan kesehatan yang juga berfungsi di Kelurahan Sunter Agung. Aplikasi ini menyediakan:

- Fitur pendaftaran antrean online untuk rumah sakit umum daerah (RSUD) dan puskesmas.
- Layanan permintaan ambulans darurat secara *real-time*.
- Pelaporan penyakit seperti demam berdarah dengue (DBD) atau kasus kesehatan lainnya.
- Layanan skrining kesehatan secara mandiri untuk mendeteksi dini potensi gangguan kesehatan masyarakat.

Dengan aplikasi ini, warga dapat mengakses layanan kesehatan secara lebih cepat, transparan, dan sesuai prioritas medis.

e. JAKI (Jakarta Kini)

JAKI adalah *super-app* layanan publik yang dikembangkan oleh Pemprov DKI Jakarta, berfungsi sebagai pusat integrasi dari berbagai layanan digital yang ada. Di Kelurahan Sunter Agung, JAKI memiliki kontribusi signifikan melalui:

- Fitur pelaporan langsung dari warga terkait masalah lingkungan (sampah, genangan, pohon tumbang), infrastruktur (lampu jalan rusak, jalan berlubang), dan layanan publik (pelayanan kelurahan lambat, pungli).
- Integrasi dengan layanan sosial seperti bantuan sosial, beasiswa, dan informasi bencana.
- Fitur pelacakan dan notifikasi layanan administrasi yang diajukan warga.
- Penyajian data publik secara transparan dalam bentuk *dashboard* interaktif yang dapat diakses masyarakat.

JAKI memfasilitasi kolaborasi antara pemerintah dan warga melalui mekanisme *citizen feedback* yang langsung ditindaklanjuti.

Dengan kombinasi inovasi digital dan pendekatan pemberdayaan masyarakat tersebut, Kelurahan Sunter Agung berhasil mengoptimalkan fungsi pelayanan publik dalam berbagai aspek administrasi kependudukan, kesehatan, perizinan, pengaduan masyarakat, hingga keterbukaan informasi. Model pelayanan digital ini menjadi contoh keberhasilan modernisasi birokrasi yang menegaskan nilai-nilai partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Sunter Agung, Bapak K, menguatkan temuan tersebut. Pak K menyatakan bahwa inovasi digital telah merubah paradigma pelayanan publik di kelurahan ini. Ia mengungkapkan bahwa sebelumnya warga harus datang langsung ke kantor kelurahan dengan risiko antrean panjang dan waktu tunggu yang lama, yang sering menjadi hambatan terutama bagi warga lanjut usia dan pekerja. Dengan hadirnya berbagai aplikasi digital, proses pengajuan dokumen dan pelaporan dapat dilakukan secara daring, sehingga meningkatkan efisiensi dan mempercepat pelayanan.

Lebih lanjut, Pak K menegaskan bahwa inovasi digital ini tidak hanya meningkatkan kecepatan pelayanan, tetapi juga memperkuat keterbukaan dan tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugasnya. Mekanisme pelaporan dan pengaduan melalui aplikasi seperti JAKI memungkinkan warga untuk memberikan umpan balik secara langsung, yang kemudian segera ditindaklanjuti oleh aparat kelurahan. Hal ini menunjukkan bentuk pelayanan yang lebih terbuka dan melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan.

Pak K juga mengakui tantangan yang dihadapi, terutama terkait literasi digital warga yang belum merata. Oleh karena itu, kelurahan terus mengadakan sosialisasi dan

pendampingan bagi warga yang kesulitan mengakses layanan digital, agar inovasi ini benar-benar inklusif dan dapat dinikmati seluruh lapisan masyarakat.

Dampak Inovasi Digital terhadap Mutu Pelayanan

Penerapan inovasi digital di Kelurahan Sunter Agung memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan publik dalam berbagai dimensi, baik dari segi efisiensi operasional, aksesibilitas layanan, transparansi prosedur, hingga kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Inovasi digital pada dasarnya bertujuan untuk mentransformasikan proses birokrasi konvensional yang cenderung lamban dan berbelit menjadi layanan publik yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan warga.

Digitalisasi dalam pelayanan publik memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas birokrasi pemerintahan. Penelitian (Rahman et al., 2022) menunjukkan bahwa layanan Dukcapil DKI Jakarta telah mengalami transformasi melalui aplikasi *Alpukat Betawi*, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Natika, 2024) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas birokrasi. Di Kelurahan Sunter Agung, digitalisasi menjadi strategi penting dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih modern dan responsif. Sebelum penerapan inovasi digital, warga harus datang langsung ke kantor kelurahan, mengantre, dan menunggu petugas memproses dokumen secara manual. Kini, dengan sistem digital, seluruh proses dapat dilakukan secara daring dari rumah melalui perangkat ponsel atau komputer, sehingga secara signifikan mengurangi waktu tunggu, biaya transportasi, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Selain efisiensi waktu dan biaya, inovasi digital juga berdampak besar terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Temuan (Almahdali, 2024) menegaskan bahwa digitalisasi sistem informasi publik mendukung praktik *good governance*, terutama dalam aspek keterbukaan informasi dan pengawasan publik. Aplikasi seperti Jakevo (Jakarta *Evolution*) dan JAKI (Jakarta Kini) menyediakan fitur pelacakan status layanan secara *real-time*. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana proses pengajuan mereka diproses, siapa petugas yang menangani, dan estimasi waktu penyelesaian. Hal ini menutup ruang bagi praktik-praktik tidak transparan seperti pungutan liar, serta memperkuat rasa percaya masyarakat terhadap aparat kelurahan.

Lebih jauh lagi, integrasi aplikasi digital dengan sistem kependudukan dan perizinan daerah juga mempermudah proses validasi data dan mengurangi potensi kesalahan administrasi. Misalnya, ketika seorang warga mengajukan surat keterangan usaha, sistem dapat langsung mencocokkan data kependudukan yang sudah tersimpan dalam *database* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Proses ini tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga meminimalkan risiko duplikasi data dan kesalahan input manual.

Dampak positif inovasi digital di Kelurahan Sunter Agung juga tercermin dari menurunnya jumlah keluhan masyarakat terkait pelayanan administratif. Berdasarkan data internal yang dikumpulkan pasca-implementasi aplikasi digital, terjadi penurunan signifikan dalam pengaduan terkait antrean panjang, pelayanan lambat, dan kesalahan dokumen. Warga merasa lebih puas karena layanan menjadi:

1. Cepat – waktu tunggu berkurang drastis dibandingkan metode konvensional;
2. Mudah diakses – layanan tersedia secara daring 24/7;
3. Fleksibel – tidak perlu datang ke kantor pada jam kerja;
4. Aman dan akuntabel – setiap proses terekam dalam sistem.

Hal ini sejalan dengan teori pelayanan publik oleh (Rahmadana et al., 2020) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah maupun swasta atas nama pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan publik. Hal ini tidak hanya mencakup aspek jasa, namun juga pengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan publik. Sebagaimana ditegaskan pula oleh (Prasodjo, 2023), pelayanan publik merupakan fungsi utama aparatur negara untuk melayani masyarakat sekaligus menjalankan amanah perundang-undangan.

Hasil Wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Sunter Agung, K, menegaskan dampak positif tersebut secara lebih konkret. K menjelaskan bahwa sejak penerapan aplikasi digital, tingkat kepuasan masyarakat meningkat pesat. "Sebelumnya di Kelurahan Sunter Agung memang pelayanannya melalui manual, melalui loket. Persyaratannya dianter oleh yang bersangkutan yang ingin mendapatkan pelayanan masyarakat yang mungkin berkaitan dengan kependudukan perizinan." Pendorong utama penerapan inovasi digital adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. K menegaskan "Yang mendorong menerapkan inovasi digital pelayanan publik untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan, efisien terkait dengan waktu dan biaya transportasi dari rumah warga ke kelurahan, tidak menggunakan transportasi cukup di rumah masing-masing. Intinya untuk mencapai pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien."

K sebagai Sekretaris Kelurahan Sunter Agung menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan membawa efisiensi dan kecepatan yang signifikan. Ia mengatakan bahwa dengan sistem digital, proses pelayanan tidak lagi membutuhkan pertemuan langsung sehingga tidak memakan banyak waktu. “Masyarakat bisa mengakses dan mengajukan pelayanan melalui digital kapan saja. Jika syarat-syarat yang ditentukan sudah lengkap, maka persetujuan atau pelayanan segera bisa diproses. Setelah selesai, masyarakat bisa langsung mengunduh dokumen atau hasil pelayanan tersebut dari rumah masing-masing,” ujarnya.

Meski begitu, K mengingatkan bahwa dampak inovasi digital sangat bergantung pada kesiapan SDM dan literasi digital masyarakat. “Kami terus mengadakan pelatihan bagi staf dan sosialisasi kepada warga agar tidak ada yang tertinggal, terutama bagi lansia yang masih belum terbiasa dengan teknologi,” tambahnya.

Dengan demikian, inovasi digital di Kelurahan Sunter Agung telah membawa perubahan positif nyata terhadap mutu pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi mempercepat alur kerja, meningkatkan keterbukaan, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Transformasi ini patut dijadikan contoh bagi kelurahan lain yang ingin membangun pelayanan publik modern dan partisipatif.

Kendala Implementasi Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik

Implementasi inovasi digital di sektor pelayanan publik menghadapi berbagai kendala yang cukup signifikan. Salah satu kendala utama adalah regulasi yang belum mampu mengikuti perkembangan teknologi secara cepat. Menurut (Almahdali, 2024), regulasi yang belum adaptif terhadap kemajuan teknologi menyebabkan inovasi digital tidak dapat berjalan maksimal karena aturan yang kaku dan belum siap menghadapi teknologi baru seperti kecerdasan buatan dan big data.

Selain itu, resistensi internal birokrasi juga menjadi penghambat penting. (Walo et al., 2021) menegaskan bahwa budaya organisasi yang belum siap berubah dan proses bisnis yang belum sepenuhnya disesuaikan menghambat transformasi digital meskipun infrastruktur sudah tersedia. Dukungan dan komitmen pimpinan di berbagai *level* pemerintahan juga menjadi faktor krusial, sebagaimana dikemukakan oleh (Prabowo et al., 2022), bahwa tanpa dukungan penuh dari pimpinan pusat hingga daerah, percepatan digitalisasi pemerintahan akan sulit terealisasi secara optimal.

Di tingkat lokal, implementasi inovasi digital juga menghadapi tantangan teknis dan sosial yang nyata. Salah satu tantangan utama sebagaimana diungkapkan oleh Sekretaris Kelurahan Sunter Agung, K, adalah rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya di kalangan lanjut usia. “Tantangannya yang pertama banyak lansia atau masyarakat yang kurang

paham terkait dengan teknologi digital tersebut, dan kita memberikan pemahaman agar memakai layanan digital,” ungkapnya. Kondisi ini menyebabkan sebagian warga masih lebih memilih pelayanan manual karena merasa lebih nyaman dan aman secara langsung.

K juga menjelaskan bahwa keterbatasan akses internet menjadi hambatan tersendiri, terutama di wilayah padat penduduk atau lingkungan dengan infrastruktur jaringan yang belum stabil. Namun, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah mengatasi sebagian persoalan tersebut melalui program JAK Wifi, yaitu penyediaan layanan internet gratis di tiap RW yang telah ditunjuk. “Keterbatasan internet dalam hal ini pemerintah provinsi DKI Jakarta mengeluarkan atau membuat program JAK Wifi, wifi gratis tiap-tiap RW yang telah ditunjuk,” ujarnya.

Dalam hal keamanan data, K menegaskan bahwa sistem layanan digital di kelurahan telah dirancang dengan mekanisme perlindungan data pribadi yang memadai. “Masalah keamanan data tidak semua orang membuka aplikasi sebelum dia mendaftar ataupun mempunyai password atau ID yang telah diberikan pada sistem tersebut,” jelasnya. Hal ini memberikan rasa aman bagi pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan digital.

Dari sisi internal aparaturnya, K menyatakan bahwa tidak ada kendala signifikan dalam hal adaptasi terhadap teknologi baru. Ia menegaskan bahwa pada era digitalisasi saat ini, mayoritas pegawai sudah terbiasa dan mampu mengakses serta mengoperasikan teknologi digital. “Terkait kendala saya kira tidak ada. Saat ini zamannya digitalisasi, semua orang bisa mengakses digitalisasi,” tegasnya.

Meskipun demikian, wawancara ini tetap menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi inovasi digital tidak hanya tergantung pada tersedianya teknologi, tetapi juga pada literasi digital masyarakat, kesiapan infrastruktur, serta sistem keamanan dan edukasi yang mendukung. Inisiatif seperti pelatihan, sosialisasi, dan penyediaan jaringan internet gratis merupakan langkah konkret yang dibutuhkan agar transformasi digital di tingkat kelurahan dapat berjalan optimal dan inklusif.

Strategi Peningkatan Mutu Layanan

Untuk mengatasi berbagai kendala dalam implementasi inovasi digital dan memastikan keberlanjutan mutu pelayanan publik, Kelurahan Sunter Agung menerapkan sejumlah strategi yang komprehensif. Salah satu pendekatan utama adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan penggunaan teknologi dan pemahaman platform digital. Hal ini mencakup penguatan kompetensi aparaturnya dalam memanfaatkan kanal informasi berbasis *website* dan media sosial agar layanan digital dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Namun, pelayanan digital di Sunter Agung tidak berhenti pada media daring biasa saja. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyediakan sejumlah aplikasi yang menunjang integrasi dan efisiensi layanan publik, yang juga dimanfaatkan secara aktif di Kelurahan Sunter Agung. Beberapa aplikasi utama tersebut antara lain:

- **JAKI (Jakarta Kini):** Sebuah super app yang mengintegrasikan lebih dari 50 aplikasi milik Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan BUMD DKI Jakarta. Melalui JAKI, masyarakat dapat melaporkan masalah, mengakses informasi, serta menikmati layanan publik secara terpadu dalam satu pintu digital.
- **Jakevo (Jakarta Evolution):** Aplikasi perizinan yang memungkinkan warga mengajukan berbagai izin seperti IMB, izin usaha, dan melacak proses pengajuan secara *real-time*. Jakevo juga menyediakan pencarian dokumen hukum daerah secara daring, mendukung transparansi dan efisiensi layanan.
- **Alpukat Betawi:** Aplikasi administrasi kependudukan yang menyediakan fasilitas pembuatan KTP, KK, akta kelahiran/kematian, perubahan data, dan surat pindah. Akses mudah ini mengurangi kebutuhan warga untuk datang langsung ke kantor kelurahan.
- **JakSehat:** Platform kesehatan digital yang menawarkan layanan e-registrasi RSUD dan puskesmas, ambulans digital (JakAmbulans), informasi penyakit menular, layanan sahabat jiwa, dan sertifikat elektronik seperti layak nikah. Aplikasi ini juga menyediakan fitur pencatatan imunisasi dan keamanan pangan untuk petugas kesehatan.

Meski tidak menyediakan layanan *WhatsApp chatbot*, Kelurahan Sunter Agung tidak mengalami hambatan berarti karena aplikasi-aplikasi di atas telah memberikan layanan daring yang lebih komprehensif dan terintegrasi. Hal ini menunjukkan bagaimana Kelurahan Sunter Agung, dengan dukungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, berhasil menerapkan strategi pelayanan publik berbasis teknologi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan kemudahan akses.

Hasil Wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Sunter Agung, K, memperkaya pemahaman tentang strategi ini. K menekankan bahwa peningkatan kapasitas SDM menjadi fokus utama, terutama dengan pelatihan yang rutin diberikan agar aparatur mampu beradaptasi dengan sistem digital. Ia menyampaikan, “Kami sadar bahwa staf yang terbiasa dengan cara manual membutuhkan pendampingan intensif supaya tidak takut salah saat menggunakan teknologi baru.” Hal ini sejalan dengan upaya mengubah pola pikir internal agar lebih terbuka terhadap inovasi dan teknologi.

K juga menyebutkan pentingnya sosialisasi yang terus dilakukan kepada masyarakat agar literasi digital warga meningkat, khususnya bagi kelompok lanjut usia yang masih kesulitan

memanfaatkan layanan daring. “Sosialisasi kami lakukan secara bertahap dan berulang, supaya warga tidak merasa terasing dengan teknologi baru,” ujarnya.

Dari sisi infrastruktur, K mengakui bahwa jaringan internet yang stabil masih menjadi prasyarat utama agar layanan digital berjalan mulus, sehingga pihak kelurahan terus berkoordinasi dengan penyedia layanan internet dan instansi terkait untuk meningkatkan konektivitas di area yang masih mengalami gangguan.

Lebih jauh, K menegaskan bahwa transformasi digital juga harus diiringi dengan penyesuaian budaya organisasi. “Inovasi digital bukan sekadar teknologi, tapi bagaimana kita bekerja dan melayani. Budaya kerja yang mendukung adalah pondasi utama agar pelayanan bisa cepat, transparan, dan responsif,” jelasnya.

Strategi pelayanan publik digital yang diimplementasikan Kelurahan Sunter Agung ini mendukung pandangan (Almahdali, 2024) bahwa inovasi pelayanan publik harus memperhatikan keterjangkauan teknologi dan kolaborasi lintas sektor. Selain itu, transformasi internal yang mencakup pola kerja digital dan pelayanan berbasis data seperti yang dijelaskan oleh (Walo et al., 2021) turut mendorong efisiensi birokrasi dan kualitas layanan.

Dengan strategi ini, Kelurahan Sunter Agung memperkuat posisinya sebagai bagian dari ekosistem pelayanan publik digital yang mendorong transparansi, kecepatan layanan, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam proses administrasi pemerintahan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Sunter Agung menunjukkan langkah maju dalam mendukung reformasi birokrasi dan memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi inovasi digital dipengaruhi oleh kesiapan aparatur, infrastruktur teknologi yang memadai, serta dukungan dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Meskipun begitu, tantangan berupa ketimpangan literasi digital, khususnya di kalangan lanjut usia dan masyarakat dengan keterbatasan pemahaman teknologi, menjadi hambatan yang perlu segera diatasi. Oleh karena itu, pengembangan inovasi digital harus dilaksanakan secara berkelanjutan, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan inklusif agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Disarankan agar pemerintah daerah terus mendukung penguatan sistem digital di tingkat kelurahan melalui kebijakan dan anggaran yang tepat sasaran, sementara aparatur kelurahan perlu memperoleh pelatihan dan evaluasi berkala terkait sistem digital yang digunakan.

Masyarakat juga perlu dilibatkan secara aktif melalui edukasi digital yang berkesinambungan dan berbasis media komunikasi yang mudah diakses.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan dan efektivitas inovasi digital secara lebih sistematis, serta menelusuri keterkaitan langsung antara digitalisasi dan peningkatan kinerja pelayanan publik. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain terletak pada pendekatan kualitatif yang belum mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat penggunaan atau kepuasan masyarakat terhadap layanan digital, sehingga menjadi ruang terbuka bagi studi-studi lanjutan di masa depan.

DAFTAR REFERENSI

- Almahdali, H. (2024). *Tantangan dan Peluang Inovasi Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0 (Challenges and Opportunities for Public Service Innovation in the Industrial Revolution 4.0 Era)*. 4(2), 63–73. <https://doi.org/10.35912/jasispol>. Diakses dari <https://penerbitgoodwood.com/index.php/Jasispol/article/download/4104/1172/23819>
- Anggraeni, F., Amrulloh, R., & Hasan Asy, A. (2021). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KELURAHAN LOKTABAT UTARA*. Diakses dari <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/view/664/458>
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102. Diakses dari <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>. https://www.researchgate.net/publication/376569668_Inovasi_Pelayanan_Publik_dan_Transformasi_Birokrasi_Pendekatan_Administrasi_Publik_dalam_Meningkatkan_Good_Governance
- Hendrayady, A., Risna Sari, A., & Mustanir, A. (2023). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. <https://www.researchgate.net/publication/371733164>
- Natika, L. (2024). *TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK* (Vol. 6). Diakses dari <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *INOVASI PELAYANAN PADA ORGANISASI PUBLIK* (1st ed.). www.rosda.co.id. Diakses dari <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/1/Inovasi%20Pelayanan%20Organisas%20Publik%20COPY.pdf>
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital*. Diakses dari https://www.researchgate.net/publication/370654986_Pelayanan_Publik_Era_Digital
- Rahmadana, M. F., Siagian, A. T. M. N., Perangin-angin Mori Agustina, Refelino, J., Tojiri, Moch. Y., Siagian, V., Yendrianof Devi, Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, arlyna H. N.,

& Syamsul Bahri. (2020). *Pelayanan Publik*. 1–221. Diakses dari <https://repository.unai.edu/id/eprint/655/1/%5BIII.A.1.a.2.3%5D%20FullBook%20Pelayanan%20Publik.pdf>

Rahman, M. F., Azani, S. S., & Rengganis, G. P. (2022). *INOVASI APLIKASI ALPUKAT BETAWI DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI DKI JAKARTA*. Vol 1 No. 2, 19–31. Diakses dari <https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/jispendiora/article/view/30/31>

Walo, J., Yanuarko, A., Asrori, Apriani, T., Riva, A., Faruk, S. UL. A., Palupi, S. P., Sari, N. R., & Kusumaningrum, D. A. (2021). *Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan, dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*. www.binaprajapress.kemendagri.go.id. Diakses dari https://books.google.com/books/download/Inovasi_Digitalisasi_Pelayanan_Publik_Ta.pdf?id=KrlgEAAAQBAJ&output=pdf

Pemerintahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Layanan Publik Kelurahan Sunter Agung*. Diakses dari <https://utara.jakarta.go.id/kelurahan/kelurahan-sunter-agung/layanan-publik>