

Transformasi Digital Layanan Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Masyarakat (Perspektif Pendidikan Teknologi Informasi)

Anida Cahya Afrinta¹, Hendrik Dwi Saputra², Aulia Deshinta Putri³, Day Ramadhani Amir⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi, IKIP PGRI Bojonegoro, Jalan Panglima Polim No. 46, Bojonegoro, Jawa Timur 62115

E-mail: ncahyanida7@gmail.com, Telp: +6285189853420

Abstrak

Kemajuan teknologi digital mendorong pergeseran besar dalam cara pemerintah memberikan layanan kepada warganya. Di tengah dorongan itu, Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) berkontribusi signifikan dalam menyiapkan tenaga kerja yang mampu beradaptasi dengan dinamika perubahan di lingkungan birokrasi. Kajian ini menelaah sejauh mana kontribusi nyata PTI dalam mendukung perluasan ekosistem e-Government dan memperbaiki mutu layanan yang dirasakan masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif berbasis telaah pustaka, penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan kompetensi melalui PTI terbukti mempercepat adaptasi pegawai terhadap sistem digital, mendorong integrasi layanan lintas instansi, dan memperluas keterjangkauan layanan publik. Tantangan yang masih menghadang antara lain ketimpangan infrastruktur, kurikulum yang dinilai masih kurang fleksibel, ditambah adanya penolakan dari lingkungan organisasi itu sendiri. Pembaruan kurikulum PTI yang adaptif, pelatihan berbasis kompetensi, serta program peningkatan kecakapan digital yang menyentuh semua lapisan pegawai terbukti mampu menggerakkan efektivitas layanan secara berkelanjutan.

Kata kunci: transformasi digital, e-Government, pendidikan teknologi informasi, literasi digital, efektivitas layanan publik

Abstract

Advances in digital technology are driving a significant shift in how governments deliver services to citizens. In this context, Information Technology Education (ITE) serves as a key pillar in preparing personnel who are not only technically proficient but also capable of managing change within bureaucratic environments. This study examines the real contribution of ITE in supporting the expansion of the e-Government ecosystem and improving the quality of services experienced by the public. Using a qualitative approach based on literature review, the study concludes that strengthening competencies through ITE accelerates employees' adaptation to digital systems, promotes cross-agency service integration, and broadens public service accessibility. Remaining challenges include infrastructure inequality, curricula requiring continuous adaptation, and organizational resistance to change. Adaptive ITE curriculum renewal, competency-based training, and inclusive digital literacy programs are proven to drive service effectiveness on a sustainable basis.

Keyword: digital transformation, e-Government, information technology education, digital literacy, public service effectiveness

PENDAHULUAN

Tuntutan akan tata kelola yang lebih efisien dan terbuka mendorong sektor publik untuk meninggalkan cara kerja yang selama ini bertumpu pada prosedur manual dan tatap muka. Dengan mengimplementasikan sistem administrasi pemerintahan berbasis digital yang dikenal luas sebagai e-Government, pemerintah menegaskan komitmennya untuk menghadirkan layanan yang terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, serta peka terhadap kebutuhan warga (Sasmita Dewi, 2025). Melalui digitalisasi, rantai proses birokrasi yang panjang dapat dipangkas, dan ruang untuk penyimpangan pun semakin sempit (Wardana, 2024).

Namun, keberhasilan sistem digital di ranah pemerintahan tidak semata bergantung pada canggihnya teknologi yang digunakan. Lebih dari itu, faktor penentu sesungguhnya ada pada kualitas orang-orang yang menjalankannya (Ilyas, 2021). Lulusan Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) hadir dengan kombinasi keilmuan yang unik—menguasai fondasi teknis sekaligus memiliki kemampuan mendidik dan mengomunikasikan perubahan. Kombinasi ini membuat mereka cocok berperan lebih dari sekadar teknis; mereka bisa menjadi penghubung antara kebutuhan teknis sistem dan kesiapan manusia yang menggunakannya.

Di lapangan, proses digitalisasi birokrasi masih terbentur pada satu persoalan yang berulang: banyak aparatur yang belum memiliki kecakapan digital yang memadai untuk mengoperasikan sistem yang terus berkembang (Sarjito & Djati, 2025). Sementara itu, tekanan dari atas untuk segera mengadopsi teknologi baru terus mengalir. Ketimpangan antara kecepatan pembaruan sistem dan kesiapan sumber daya manusia inilah yang kerap melahirkan masalah seperti data yang tidak sinkron, layanan yang tidak berjalan optimal, dan infrastruktur digital yang terbengkalai (Supit & Pangalila, 2025).

Kajian-kajian terdahulu tentang e-Government umumnya lebih banyak menyorot kesiapan infrastruktur dan regulasi, atau mengukur kepuasan pengguna layanan secara umum (Kurniawan, 2023; Wardana, 2024). Ruang diskusi yang secara serius menelaah peran lulusan PTI sebagai solusi atas kesenjangan kompetensi SDM dalam ekosistem digital pemerintahan masih sangat jarang. Studi ini berupaya menutup kesenjangan tersebut melalui pengkajian terhadap peran nyata lulusan PTI sebagai agen perubahan di sektor publik.

Secara khusus, kajian ini diarahkan untuk: (1) mengukur sejauh mana dampak kompetensi lulusan PTI terhadap kualitas layanan publik yang berjalan secara digital; dan (2) merumuskan kontribusi serta solusi konkret yang bisa disumbangkan rumpun PTI untuk menjawab persoalan kesenjangan literasi digital di kalangan ASN dalam ekosistem e-Government.

TINJAUAN PUSTAKA

Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) dan Kompetensi Lulusan

Program Studi PTI lahir dari persilangan dua domain keilmuan: teknologi informasi dan ilmu kependidikan. Perpaduan ini menghasilkan lulusan yang tidak hanya mengerti cara kerja sistem, tetapi juga mampu menyampaikan pengetahuan tersebut secara efektif kepada orang lain. Meskipun jalur utama lulusan PTI mengarah pada profesi guru produktif di sekolah kejuruan, jejak rekam alumni memperlihatkan bahwa mereka sangat diminati di sektor swasta maupun instansi publik sebagai praktisi teknologi (Firdaus dkk., 2026; Wibawa, 2021). Studi penelusuran alumni yang dilakukan secara berkala menunjukkan bahwa kemampuan teknis yang solid dikombinasikan dengan etos kerja yang baik membuat lulusan PTI mampu terserap dengan cepat di pasar kerja dan memberikan kontribusi yang diapresiasi oleh pengguna lulusan (Hasim dkk., 2024).

Transformasi Digital dalam Sektor Publik

Penerapan digitalisasi dalam ranah pelayanan pemerintahan bukan sekadar urusan mengganti kertas dengan layar komputer—ini adalah perombakan yang menyentuh lapisan jauh lebih dalam: cara berpikir, cara memutuskan, dan cara melayani di dalam organisasi pemerintah (Ramadhany dkk., 2025; Rojabi, 2025). Pemimpin yang mampu mencairkan kebekuan budaya lama, merobohkan sekat antarbagian yang selama ini berdiri sendiri-sendiri, dan mendorong penggunaan data sebagai basis keputusan menjadi kunci suksesnya (Susarianto, 2024; Zhou, 2026). Tanpa kapasitas digital yang tumbuh dari dalam, percepatan administrasi publik hanya akan menjadi slogan

(Andini, 2025). Transformasi digital juga merambah layanan akademik; pengembangan sistem informasi berbasis digital terbukti mampu menyederhanakan alur administrasi, mengurangi ketergantungan pada proses manual, dan meningkatkan efisiensi layanan secara menyeluruh (Cuhanazriansyah dkk., 2025).

e-Government sebagai Produk Penerapan TI

Ketika teknologi informasi diterapkan secara konsisten di ranah pemerintahan, hasilnya adalah ekosistem tata kelola digital yang lazim disebut e-Government. Namun membangun ekosistem ini bukan perkara mengunggah formulir ke internet; ia memerlukan infrastruktur yang andal, SDM yang terlatih, serta saluran informasi publik yang mudah dijangkau dan dipercaya (Parsaorantua dkk., 2017). Agar setiap instansi tidak berjalan dengan sistem yang tidak bisa berbicara satu sama lain, diperlukan kerangka standar yang menyatukan arsitektur teknis di seluruh level pemerintahan—dari pusat hingga daerah—demi menjamin layanan yang konsisten dan efisien (Hasibuan & Santoso, 2005).

Literasi Digital ASN dan Efektivitas Pelayanan

Sebaik apa pun sistem yang dibangun, ia hanya akan bekerja sesuai kemampuan orang yang mengoperasikannya. Literasi digital ASN bukan sekadar tahu cara login ke aplikasi, melainkan mencakup kecakapan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan mutu keputusan dan layanan yang diberikan (Tombili dkk., 2024; Sualhis & Novaria, 2024). Dalam praktiknya, setiap kali sistem baru diterapkan, selalu ada fase adaptasi yang penuh gesekan. Pelatihan yang terencana dan pendampingan yang berkelanjutan terbukti menjadi jembatan yang memperlancar transisi tersebut (Izzati dkk., 2026). Tantangan tidak merata: kota besar dengan infrastruktur yang lebih baik umumnya lebih cepat beradaptasi, sementara di tingkat kecamatan persoalan jaringan dan kesenjangan pemahaman masih menjadi pekerjaan rumah yang panjang (Azizah dkk., 2022; Prayoga & Eldo, 2024).

METODE

Penelitian ini bertumpu pada metode studi kepustakaan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Keputusan ini bukan tanpa pertimbangan—topik transformasi digital dalam layanan publik sudah cukup kaya akan kajian sebelumnya, sehingga mempertemukan dan mensintesis berbagai temuan yang ada dipandang lebih menghasilkan dibandingkan mengumpulkan data lapangan dari awal.

Bahan kajian dipilih dari artikel ilmiah nasional yang telah terindeks Sinta, regulasi yang berlaku, dan sejumlah jurnal internasional sebagai pembanding perspektif. Rujukan utama mencakup Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK), Jurnal Syntax Imperatif, dan JIIP. Pada sisi kebijakan, Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan laporan tahunan Kementerian Kominfo 2023 menjadi dokumen acuan penting. Pencarian dilakukan dengan memanfaatkan basis data Google Scholar dan Portal Garuda, menggunakan istilah pencarian berupa transformasi digital, e-Government, efektivitas layanan publik, literasi digital, dan SPBE, terbatas pada terbitan tahun 2019–2024; artikel yang tidak memiliki DOI aktif atau tidak bisa diakses penuh tidak diikutsertakan.

Proses analisis berjalan dalam tiga tahap yang berurutan. Tahap pertama adalah penyaringan dan pengelompokan literatur berdasarkan relevansi topik dan kriteria kelayakan. Tahap kedua adalah penelaahan isi untuk mengenali tema-tema berulang dan pola temuan lintas sumber. Tahap ketiga adalah sintesis, yaitu mempertemukan berbagai temuan tersebut dan mengujinya terhadap kerangka

kebijakan resmi pemerintah agar kesimpulan yang dihasilkan tidak melayang jauh dari konteks nyata (Kencono dkk., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Kompetensi TI dalam Pengelolaan Layanan Digital

Salah satu temuan yang terus muncul dalam berbagai kajian adalah ketimpangan kompetensi teknologi informasi di antara pengelola layanan digital pemerintahan—sebagian sudah cukup cakap, sebagian lainnya jauh tertinggal. Sisilianingsih dkk. (2023) mengamati bahwa pegawai yang memandang teknologi secara positif dan tidak alergi terhadap perubahan cenderung mampu mengelola sistem dengan lebih baik. Ini menegaskan bahwa kompetensi bukan semata persoalan teknis, melainkan juga soal mentalitas dan kesiapan beradaptasi.

Lulusan PTI memiliki modal yang tepat untuk mengisi peran ini. Mereka bukan hanya bisa mengoperasikan sistem, tetapi juga terbiasa menjelaskan hal-hal teknis kepada orang yang berlatar belakang berbeda—keterampilan yang sangat dibutuhkan di lingkungan birokrasi yang beragam. Namun, kesenjangan antara kompetensi yang tersedia dan yang dibutuhkan nyatanya masih lebar di banyak instansi (Kencono dkk., 2024).

Kontribusi PTI terhadap Efektivitas Layanan dan Implementasi e-Government

Pengaruh kompetensi TI terhadap kualitas layanan memang tidak selalu kasat mata, tetapi kajian literatur secara konsisten menunjukkan bahwa pengaruhnya cukup besar. Sisilianingsih dkk. (2023) menegaskan bahwa kemampuan SDM untuk mengadaptasi diri terhadap sistem baru adalah faktor yang paling sering menentukan berhasil atau tidaknya transformasi digital berjalan. Ketika pegawai betul-betul memahami alur kerja sistem yang mereka tangani, kecepatan pelayanan meningkat, kesalahan berkurang, dan masyarakat yang membutuhkan bantuan mendapat respons yang lebih tepat waktu.

Mergel dkk. (2019) mengingatkan bahwa transformasi digital sesungguhnya bukan sekadar mengganti kertas dengan layar komputer—ada dimensi yang lebih dalam, yakni bagaimana pemerintah mengubah cara kerjanya bukan semata pada aspek sistem teknisnya, melainkan juga menyentuh pola kerja organisasi dan proses dalam mengambil kebijakan, sehingga pemanfaatan teknologi dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Pada sisi implementasi, Daaris & Imam (2024) mendapati bahwa integrasi antarsistem masih menjadi titik lemah—setiap instansi seolah membangun pulaunya sendiri tanpa jembatan yang menghubungkan ke ekosistem nasional. Kencono dkk. (2024) memperkuat temuan ini: sebagian besar daerah masih berada di fase awal SPBE, sistem ada tapi belum benar-benar terhubung secara optimal.

Hambatan Teknis dan Non-Teknis dalam Transformasi Digital

Kendala yang dihadapi dalam transformasi digital layanan publik tidak berdiri sendiri—ada yang bersifat teknis dan ada yang berakar dari faktor manusia. Keduanya sama nyatanya dan perlu ditangani bersama. Dari sisi teknis, koneksi jaringan yang kurang memadai serta infrastruktur perangkat yang sudah tidak relevan masih kerap menjadi kendala utama, ditambah sistem yang dibangun tanpa memikirkan interoperabilitas sejak awal (Daaris & Imam, 2024). Dari sisi non-teknis, resistensi pegawai lama yang sudah nyaman dengan cara kerja konvensional dan anggaran yang kerap berubah-ubah menjadi hambatan yang tidak kalah serius (Kencono dkk., 2024). Twizeyimana & Andersson (2019) mencatat bahwa pola hambatan seperti ini bukan monopoli Indonesia—ia

ditemukan di hampir semua negara berkembang yang tengah menjalani transisi digital. Tabel 2 berikut merangkum hambatan-hambatan tersebut beserta dampak dan rekomendasinya.

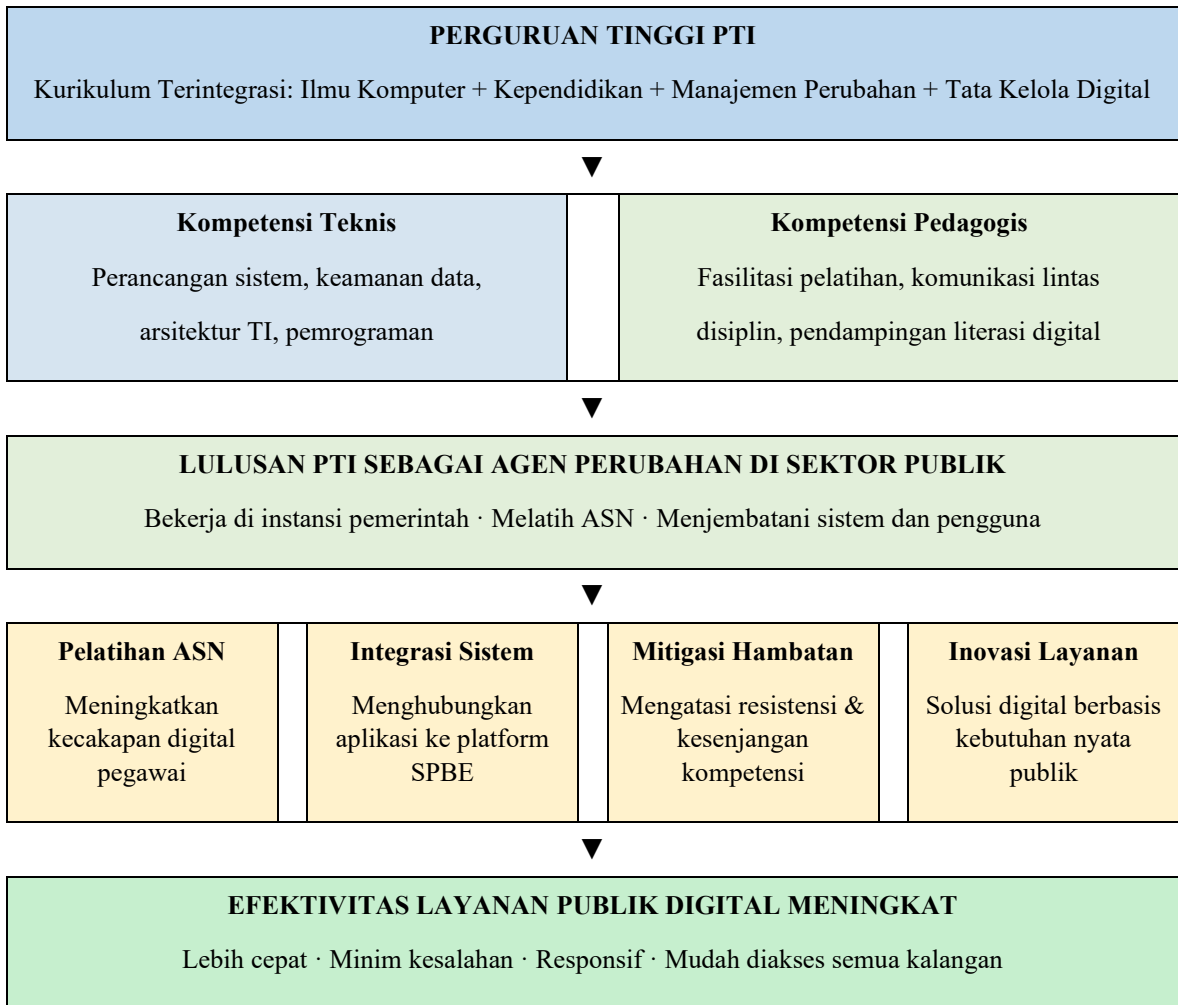
Tabel 2. Hambatan Teknis dan Non-Teknis dalam Transformasi Digital Layanan Publik

Kategori	Jenis Hambatan	Dampak	Rekomendasi Solusi
Teknis	Jaringan internet tidak stabil dan perangkat keras yang sudah melewati masa pakai	Gangguan akses layanan digital dan keterbatasan jangkauan pengguna	Perluasan infrastruktur jaringan dan pembaruan perangkat secara terjadwal
Teknis	Aplikasi dibangun terpisah tanpa rancangan integrasi antarsistem	Data terfragmentasi, terjadi duplikasi, dan proses kerja menjadi tidak efisien	Penerapan standar arsitektur SPBE dan koneksi ke platform terintegrasi nasional
Non-Teknis	Rendahnya kemampuan literasi digital di kalangan ASN pengelola sistem	Proses adopsi lambat, tingkat kesalahan operasional tinggi	Program pelatihan berkala oleh fasilitator berlatar PTI yang paham konteks birokrasi
Non-Teknis	Penolakan terhadap perubahan cara kerja di level menengah birokrasi	Program digitalisasi berjalan lambat meski sarana sudah tersedia	Kepemimpinan digital yang mendorong budaya keterbukaan terhadap inovasi
Non-Teknis	Alokasi anggaran TI yang tidak stabil dan sulit diprediksi setiap tahun	Banyak proyek digitalisasi terhenti sebelum tuntas	Perencanaan anggaran jangka panjang berbasis peta jalan digital yang terukur

Diagram Alur Kontribusi PTI terhadap e-Government

Jika dilihat secara menyeluruh, peran PTI dalam ekosistem e-Government dapat dipahami sebagai sebuah rantai nilai yang bergerak dari ruang kuliah hingga ke meja pelayanan. Mergel dkk. (2019) mengingatkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak pernah bergantung pada satu variabel saja, melainkan pada bagaimana teknologi, manusia, dan kebijakan bekerja secara sinergis. Ini berarti kurikulum PTI yang hanya mengajarkan cara membuat kode program saja tidak cukup—lulusan yang akan berhadapan dengan birokrasi perlu dibekali pemahaman tentang tata kelola digital, dinamika perubahan organisasi, dan cara menjembatani kebutuhan teknis dengan bahasa yang dipahami pengambil kebijakan. Gambar 1 berikut menyajikan alur tersebut secara visual.

Gambar 1. Diagram Alur Kontribusi PTI terhadap Efektivitas e-Government



Dari diagram tersebut terlihat jelas bahwa PTI bukan sekadar penyedia tenaga teknis, melainkan katalisator perubahan yang bekerja dari dalam. Instansi yang berhasil melewati digitalisasi umumnya memiliki satu kesamaan: ada orang-orang yang tidak hanya paham teknologinya, tetapi juga tahu bagaimana menggerakkan orang lain untuk mau berubah.

SIMPULAN (5%)

Kajian ini sampai pada kesimpulan bahwa keilmuan PTI memberikan dampak yang nyata dan terukur terhadap kelancaran penyelenggaraan layanan pemerintahan berbasis digital. Kontribusi tersebut tidak hanya bertumpu pada penguasaan teknis, melainkan juga pada kemampuan mendorong perubahan cara berpikir di lingkungan birokrasi yang selama ini resisten terhadap inovasi. Lulusan PTI terbukti mampu menjadi jembatan antara kesiapan sistem dan kesiapan manusia yang menggunakannya, melalui kolaborasi yang erat antara dunia pendidikan tinggi dan kebutuhan nyata instansi pemerintah. Ke depan, tiga hal perlu segera diwujudkan: pembaruan kurikulum PTI yang benar-benar merespons kebutuhan tata kelola digital, penguatan kemitraan antara kampus dan lembaga pemerintah, serta penelitian lanjutan yang turun langsung ke lapangan dengan metode yang lebih empiris dan terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, S. (2025). *Pengaruh kapasitas digital pegawai terhadap efektivitas pembaruan data dalam Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)* [Skripsi, Universitas Sriwijaya]. <https://repository.unsri.ac.id/>
- Azizah, N., Dewi, R. K., & Hoerudin, C. W. (2022). Efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Distingsi: Journal of Digital Society*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.55902/distingsi.v1i1.3>
- Cuhanazriansyah, M. R., Yuliyanti, M., Umam, A. A. M., & Awaliyah, A. M. (2025). Transformasi digital layanan akademik melalui sistem informasi pengajuan tugas akhir online berbasis Design Science Research. *Intellect: Indonesian Journal of Learning and Technological Innovation*, 4(02), 390–406.
- Daaris, Y. Y., & Imam, S. (2024). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Pelajaran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 5(2), 244–255. <https://doi.org/10.36418/syntaximperatif.v5i2.367>
- Firdaus, F., Purnawati, Y., & Susila, A. A. R. (2026). Tenaga pendidik sebagai profil utama lulusan pendidikan teknologi informasi: Studi di SMK Al-Hikmah. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 11(1), 989–993. <https://doi.org/10.29303/jipp.v11i1.342>
- Hasibuan, Z. A., & Santoso, H. B. (2005). Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia ITB*, 42–48.
- Hasim, L. O., Nursalam, N., & Saharullah, S. (2024). Analisis tracer study untuk meningkatkan kualitas lulusan program studi PTI UM Kendari. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12), 128–134. <https://doi.org/10.61132/socius.v1i12.285>
- Ilyas, I. (2021). Pengaruh digitalisasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada masa pandemi di lembaga pendidikan dan pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(4), 1167–1174. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i4.1173>
- Izzati, B. A., Zulfa, D. H., Anggraeni, I., Nisa, S. K., & Sylvanita, T. C. (2026). Analisis tingkat pemahaman literasi digital perpajakan: Pelatihan Coretax bagi Aparatur Sipil Negara. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 8(1), 67–78. <https://doi.org/10.56127/mankeu.v8i1.1325>
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi pemerintahan digital: Tantangan dalam perkembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di Indonesia. *JiIP — Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1498–1506. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3519>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. (2023). *Laporan tahunan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) 2023*. Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika.
- Kurniawan, D. (2023). Evaluasi kesiapan infrastruktur teknologi informasi dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Jurnal Tata Kelola & Akuntabilitas Publik*, 9(2), 115–128. <https://doi.org/10.53863/kst.v6i02.1398>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Parsaorantua, P. H., Pasoreh, Y., & Rondonuwu, S. A. (2017). Implementasi teknologi informasi dan komunikasi: Studi tentang web e-government di Kominfo Kota Manado. *Acta Diurna*, 6(3).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Prayoga, A. T., & Eldo, D. H. A. P. (2024). Analisis efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung. *Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah*, 6(2), 291–303. <https://doi.org/10.35967/jppd.v6i2.417>

Ramadhany, R., Rustiyana, R., Rianty, E., Baskoro, S. E., Hardini, I. R., & Anitasari, M. (2025). *Transformasi digital sektor publik*. Star Digital Publishing. ISBN: 978-623-8640-12-6.

Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Government: Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Indonesia. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.18210>

Rojabi, M. A. (2025). *Transformasi digital dalam pelayanan publik*. Afdan Rojabi Publisher. ISBN: 978-623-88891-8-1.

Sarjito, A., & Djati, S. P. (2025). Implikasi kompetensi digital ASN milenial terhadap reformasi birokrasi digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 87–109. <https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.610>

Sasmita Dewi, Y. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai pilar good governance: Refleksi tata kelola pemerintah daerah. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 23(1), 53–63. <https://doi.org/10.46730/jiana.v23i1.8247>

Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Analisis faktor transformasi digital pelayanan publik pemerintah di era pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 10(4), 883–892. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2023107059>

Supit, B. F., & Pangalila, T. (2025). Kompetensi digital dan kinerja aparatur sipil negara di era birokrasi berbasis digital. *Konstruksi Sosial: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 5(3), 102–112. <https://doi.org/10.56393/konstruksisosial.v5i3.3672>

Susrianto, B. (2024). Analisis peran kepemimpinan digital dalam transformasi digital di sektor publik. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 13(2), 1530–1537. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v13i2.1550>

Sutalhis, M., & Novaria, E. (2024). Literasi digital dan pelayanan publik yang baik. *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 4(1), 17–23. <https://doi.org/10.51878/academia.v4i1.2721>

Tombili, S. C. D. C., Kambolong, M., & Yusuf, M. (2024). Literasi digital aparatur sipil negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Trajectories of Public Administration*, 1(1), 17–32. <https://doi.org/10.55340/topa.v1i1.1894>

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-Government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

Wardana, I. G. N. W. (2024). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif good governance di era digital. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture, and Management (IJESP)*, 2(1), 75–88. <https://doi.org/10.61292/shkr.178>

Wibawa, R. P. (2021). Analisis profil lulusan S1 Pendidikan Teknologi Informasi melalui tracer study. *IT-Edu: Jurnal Information Technology and Education*, 6(3), 1–5. <https://doi.org/10.26740/it-edu.v6n3.p1-5>

Zhou, C. (2026). Using digital tools to improve service delivery: Pemba Town Council, Zambia. *ICLD Research Report*, No. 29. <https://icld.se/en/publications/research-reports>