

# Efektivitas Pelayanan Publik pada Penerapan Aplikasi SIAP di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba

Erwing Yanto<sup>1</sup>, A Fitriani<sup>2</sup>, Sitti Mirsa Siradjuddin<sup>3</sup> Andi Risma Jaya<sup>4</sup> Iin Ismayanti<sup>5</sup>

Universitas Indonesia Timur, indoensia<sup>1'2'3'4'5</sup>

Email Korespondensi Author: [Erwiyanto404@gmail.com](mailto:Erwiyanto404@gmail.com)

This is an open access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



## Kata kunci:

Efektivitas; Pelayanan Publik; Inovasi; Aplikasi SIAP.

## Abstrak

Pelayanan publik di Indonesia masih kerap dinilai lambat, berbelit-belit, dan kurang transparan, sehingga menuntut inovasi berbasis digital. Untuk menjawab tuntutan tersebut, DPMPTSP Kabupaten Bulukumba mengembangkan aplikasi Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (SIAP) pada pelayanan perizinan. Namun, dalam implementasinya aplikasi ini masih menghadapi gangguan teknis serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada penerapan aplikasi SIAP di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Efektivitas pelayanan dianalisis menggunakan konsep inovasi sektor publik Mulgan (2014) yang mencakup kreasi gagasan baru, implementasi, dan peningkatan kualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SIAP telah meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan melalui empat aspek utama, yaitu kemudahan, kecepatan, transparansi, dan efisiensi pelayanan. Meskipun demikian, implementasinya masih menghadapi kendala berupa ketidakstabilan jaringan internet, gangguan teknis pada sistem, serta kesenjangan digital (digital divide) akibat rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Efektivitas aplikasi SIAP sangat ditopang oleh kesiapan infrastruktur, komitmen aparatur, serta pendampingan petugas di Mal Pelayanan Publik.

## Keywords:

Effectiveness; Public Service; Innovation; SIAP Application.

## Abstrack

Public services in Indonesia are still often perceived as slow, convoluted, and lacking transparency, thus requiring digital-based innovation. To address this, the DPMPTSP of Bulukumba Regency developed the Public Service Application Information System (SIAP) for licensing services. However, its implementation still faces technical disruptions and the low digital literacy of some citizens. This study aims to examine the effectiveness of public services in the implementation of the SIAP application at the DPMPTSP of Bulukumba Regency. It employed a descriptive qualitative approach with a case study design. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman interactive model, comprising data reduction, data display, and conclusion drawing. Service effectiveness was analyzed through Mulgan's (2014) concept of public sector innovation, covering the creation of new ideas, implementation, and quality improvement. The findings show that the SIAP application has improved the effectiveness of licensing services through four main aspects, namely ease, speed, transparency, and efficiency. Nevertheless, its implementation still faces obstacles such as internet network instability, technical system disruptions, and a digital divide caused by low digital literacy. The effectiveness of SIAP is strongly supported by infrastructure readiness, bureaucratic commitment, and officer assistance at the Public Service Mall.

## Pendahuluan

Pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Dalam penyelenggaraannya, pemerintah dituntut menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum agar masyarakat memperoleh layanan yang berkualitas (Mardiasmo, 2018; Dwiyanto, 2018). Namun dalam praktiknya, pelayanan

publik masih sering dianggap lambat, berbelit-belit, dan kurang transparan, sehingga menuntut adanya inovasi yang mampu membuat layanan lebih efektif, efisien, dan mudah diakses.

Kemajuan teknologi digital menjadi penggerak utama perubahan di ranah pemerintahan. Komitmen pemerintah Indonesia terhadap transformasi digital birokrasi tampak melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yang bertujuan menciptakan birokrasi yang efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Transformasi ini menuntut pemerintah beradaptasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sekaligus mendorong sektor publik mengembangkan e-government guna menjawab kebutuhan masyarakat modern akan akses yang lebih mudah dan cepat (Heriyanto, 2022; Indrajit, 2004). Bahkan, pemanfaatan teknologi seluler dinilai mampu memperluas jangkauan layanan publik hingga ke kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit terjangkau (World Bank, 2012).

Inovasi merupakan kreasi dan implementasi proses, produk, layanan, serta metode pelayanan baru yang menghasilkan peningkatan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil (Mulgan & Albury, 2003; Mulgan, 2014). Bagi sektor publik, inovasi bukan sekadar perubahan, melainkan strategi organisasi untuk merekonstruksi penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat (United Nations, 2006). Salah satu bidang pelayanan publik yang menjadi sasaran inovasi adalah pelayanan perizinan, yang berperan sebagai instrumen hukum negara dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji inovasi digital dalam pelayanan publik. Yanto, Anirwan, dan Nugroho (2025) menyimpulkan bahwa inovasi berperan signifikan dalam mengakselerasi pelayanan publik pada era Society 5.0. Yanto dan Qamal (2025) menyoroti *agile governance* sebagai strategi peningkatan kinerja Mal Pelayanan Publik, sementara Yanto, Anirwan, dan Sirajuddin (2025) mengkaji penerapan *agile governance* pada A'kio Smart City di Kabupaten Gowa sebagai model tata kelola adaptif di tingkat lokal. Di sisi lain, Subarling, Pananrangi, dan Bahri (2020) mengukur efektivitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Bulukumba dan menemukan bahwa pelayanan dapat dilihat dari prosedur yang mudah, penerbitan izin yang efektif dan efisien, serta tidak adanya diskriminasi. Kajian-kajian tersebut umumnya berhenti pada aspek strategi tata kelola atau efektivitas pelayanan secara umum, dan belum secara spesifik menilai efektivitas penerapan sebuah aplikasi perizinan digital di tingkat kabupaten. Di sinilah kebaruan (*state of the art*) penelitian ini, yakni mengevaluasi efektivitas penerapan aplikasi Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (SIAP) sebagai inovasi perizinan digital pada DPMPTSP Kabupaten Bulukumba dengan menggunakan kerangka inovasi sektor publik Mulgan (2014).

Kabupaten Bulukumba, melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), berperan strategis sebagai gerbang utama layanan perizinan. Untuk itu dikembangkan inovasi aplikasi SIAP yang diharapkan mampu mempermudah akses masyarakat, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan, serta meminimalkan birokrasi yang berbelit. Pengembangan inovasi ini merujuk pada Peraturan Bupati Bulukumba Nomor 9 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik. Meskipun demikian, dalam implementasinya aplikasi SIAP masih menghadapi sejumlah kendala. Gangguan sistem atau *error* pada aplikasi kerap terjadi sehingga masyarakat tidak dapat mengakses layanan secara optimal. Selain itu, sebagian masyarakat masih kesulitan menggunakan aplikasi karena keterbatasan kemampuan teknologi digital, sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan dan efektivitas inovasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur sistem maupun kesiapan penggunaannya.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan aplikasi SIAP dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba agar lebih mudah, cepat, transparan, dan efisien bagi masyarakat.

## Metode

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan data berupa informasi deskriptif dalam bentuk kata-kata, narasi, dan uraian, bukan angka-angka statistik, sehingga data yang diperoleh disajikan dalam bentuk penjelasan yang menggambarkan keadaan, proses, serta peristiwa secara

mendalam dan kontekstual. Penelitian dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba dengan fokus pada efektivitas penerapan aplikasi SIAP dalam pelayanan perizinan. Fokus penelitian tersebut digunakan untuk mempertajam dan membatasi kajian sekaligus menjadi dasar dalam perumusan masalah (Sugiyono, 2015). Informan penelitian terdiri atas informan kunci, yaitu pejabat dan staf pelayanan di DPMPTSP, serta informan pendukung, yaitu masyarakat pengguna layanan perizinan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara yang saling melengkapi. Pertama, observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba yang meliputi alur pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta pemanfaatan inovasi pelayanan dalam praktik sehari-hari, guna memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi di lapangan. Kedua, wawancara mendalam yang dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan kunci dan informan pendukung untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik, kendala yang dihadapi, serta dampak inovasi terhadap kualitas pelayanan; wawancara berpedoman pada daftar pertanyaan yang disusun sesuai fokus penelitian, namun tetap fleksibel agar informan dapat menyampaikan pandangannya secara bebas. Ketiga, dokumentasi yang digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara, berupa dokumen resmi seperti profil instansi, struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, laporan kinerja, serta dokumen lain yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

Analisis data dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga penelitian berakhir dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan memfokuskan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian, lalu mengelompokkannya berdasarkan tema seperti bentuk inovasi pelayanan, proses pelaksanaan, dan kendala yang dihadapi, sementara data yang tidak relevan tidak digunakan. Selanjutnya, pada tahap penyajian data, data yang telah direduksi disusun dalam bentuk uraian naratif yang sistematis untuk mempermudah pemahaman terhadap hubungan antardata, pola, serta kecenderungan yang muncul. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dan diverifikasi melalui pengecekan ulang data lapangan. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti melakukan triangulasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta membandingkan informasi dari berbagai informan agar temuan benar-benar mencerminkan kondisi dan fakta di lapangan.

Efektivitas pelayanan publik dalam penelitian ini dianalisis dengan mengacu pada konsep inovasi sektor publik Mulgan (2014), yang menekankan bahwa inovasi memengaruhi efektivitas pelayanan melalui tiga aspek utama. Pertama, kreasi hal baru (gagasan baru), yang berfokus pada orisinalitas ide dalam pengembangan aplikasi SIAP, pemanfaatan teknologi digital, serta penyederhanaan birokrasi guna menciptakan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Kedua, implementasi hal baru, yang berfokus pada digitalisasi dan praktik nyata di lapangan, mencakup sejauh mana sistem mampu meningkatkan efisiensi prosedur kerja, menjamin keterbukaan informasi, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mengakses layanan secara mandiri. Ketiga, peningkatan kualitas, yang menitikberatkan pada hasil akhir (output) yang dirasakan pengguna, seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kejelasan alur, serta minimnya kendala sistem. Berdasarkan kerangka tersebut, efektivitas penerapan aplikasi SIAP dikaji melalui empat indikator, yaitu kemudahan, kecepatan, transparansi, dan efisiensi pelayanan, serta manfaat nyata yang dirasakan masyarakat.

## Hasil dan Diskusi

### **Inovasi pelayanan publik melalui Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (SIAP) di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba**

Penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (SIAP) di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba menjadi langkah strategis pemerintah daerah dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Secara teoretis, efektivitas mencerminkan keberhasilan organisasi dalam mentransformasi sumber daya menjadi hasil (*outcome*) yang memberikan manfaat maksimal bagi publik. Aplikasi SIAP menandai transisi fundamental dari sistem pelayanan manual yang kaku menuju model pelayanan berbasis digital yang lebih dinamis. Temuan penelitian dianalisis dengan kerangka inovasi sektor publik Mulgan (2014) dan dipaparkan berdasarkan lima poin pembahasan.

## 1. Kemudahan Pelayanan

Kemudahan menjadi indikator utama efektivitas pelayanan publik karena mengukur sejauh mana masyarakat dapat mengakses layanan tanpa hambatan birokrasi yang rumit. Dalam kerangka inovasi Mulgan (2014), aspek ini berkaitan dengan kreasi gagasan baru yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebelum penerapan aplikasi SIAP, masyarakat menghadapi hambatan geografis yang mengharuskan kehadiran fisik di kantor DPMPSTP sekadar untuk memperoleh informasi awal mengenai persyaratan, sehingga menimbulkan beban biaya dan waktu, terutama bagi pemohon yang berdomisili jauh dari pusat pemerintahan. Setelah aplikasi diterapkan, seluruh informasi mengenai jenis layanan, rincian persyaratan administrasi, hingga tahapan pengajuan dapat diakses secara mandiri melalui sistem, didukung fitur pendaftaran adaptif melalui akun Google atau WhatsApp.

Temuan ini menegaskan bahwa pemilihan platform yang telah lekat dengan keseharian masyarakat merupakan strategi menurunkan hambatan masuk (*entry barrier*) bagi pengguna awam, sehingga aplikasi SIAP mewujudkan aspek kreasi gagasan baru sekaligus memperluas jangkauan layanan (demokratisasi layanan). Hal ini sejalan dengan pandangan Indrajit (2004) bahwa keberhasilan e-government ditentukan oleh kemampuannya menyederhanakan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta konsisten dengan temuan World Bank (2012) mengenai peran teknologi seluler dalam memperluas akses layanan publik. Dengan demikian, prosedur yang sebelumnya menyerupai labirin birokrasi bertransformasi menjadi alur yang linier dan inklusif.

## 2. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan merupakan parameter penting efektivitas birokrasi pada era disrupsi, di mana waktu menjadi aset berharga bagi pelaku usaha dan masyarakat. Dalam kerangka Mulgan (2014), aspek ini berkaitan dengan implementasi hal baru, yakni sejauh mana sistem mampu meningkatkan efisiensi prosedur kerja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama sistem lama terletak pada ketergantungan terhadap kehadiran fisik pejabat untuk mengesahkan dokumen secara manual (tanda tangan basah), yang kerap memicu penumpukan berkas dan ketidakpastian durasi penyelesaian izin apabila pejabat berwenang sedang bertugas di luar kantor.

Penerapan aplikasi SIAP mengubah mekanisme tersebut melalui integrasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) sehingga validasi dokumen dapat dilakukan secara real time tanpa batasan ruang dan waktu, diperkuat alur verifikasi dokumen yang terotomatisasi dan mampu mereduksi redundansi data. Akibatnya, durasi penyelesaian izin yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari terpangkas menjadi hitungan jam. Temuan ini memperkuat kesimpulan Yanto, Anirwan, dan Nugroho (2025) bahwa inovasi digital berperan signifikan dalam mengakselerasi pelayanan publik, sekaligus menegaskan bahwa implementasi teknologi yang tepat dapat mewujudkan fleksibilitas birokrasi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## 3. Transparansi Pelayanan

Transparansi merupakan prinsip fundamental dalam mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel dan menjadi elemen kunci dalam membangun kepercayaan publik (*public trust*) (Mardiasmo, 2018; Dwiyanto, 2018). Dalam konteks inovasi, transparansi mencerminkan aspek implementasi yang menjamin keterbukaan informasi bagi masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa fitur pelacakan (*tracking*) pada aplikasi SIAP memungkinkan masyarakat memperoleh informasi real time mengenai perkembangan permohonan, apakah berada pada tahap verifikasi administrasi, peninjauan lapangan, atau penandatanganan elektronik, sementara seluruh informasi mengenai maklumat pelayanan, rincian persyaratan, hingga estimasi waktu penyelesaian dipublikasikan secara terbuka.

Keterbukaan ini menghilangkan praktik menanyakan status berkas secara personal kepada petugas dan meminimalkan interaksi tidak resmi yang berpotensi menimbulkan pungutan liar (*pungli*), karena seluruh progres berkas tercatat dan terlihat jelas di dalam sistem. Dengan demikian, aplikasi SIAP tidak sekadar melakukan digitalisasi dokumen, melainkan berhasil menciptakan ekosistem pelayanan yang jujur, terbuka, dan bertanggung jawab. Temuan ini menegaskan bahwa transparansi digital merupakan wujud nyata prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ditekankan Dwiyanto (2018).

#### 4. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi dalam pelayanan publik berkaitan dengan optimalisasi penggunaan sumber daya, baik waktu, biaya, maupun tenaga, serta penyederhanaan tahapan yang tidak perlu atau berulang. Dalam kerangka Mulgan (2014), aspek ini mencerminkan peningkatan kualitas output pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa efisiensi bagi masyarakat tampak nyata dari berkurangnya biaya ekonomi dalam pengurusan perizinan, seperti penghapusan biaya transportasi berulang dan biaya penggandaan dokumen fisik (fotokopi), yang pada gilirannya menekan biaya transaksi birokrasi (*transaction cost*) dan berkontribusi pada perbaikan iklim investasi lokal.

Bagi aparatur, sistem digital mewujudkan tata kelola data yang lebih tertata dan akurat melalui budaya kerja paperless, di mana arsip perizinan tersimpan secara elektronik pada server terintegrasi sehingga mempermudah pencarian data dan mengurangi risiko kerusakan atau kehilangan dokumen fisik. Pengintegrasian data satu pintu juga menghilangkan duplikasi pekerjaan antarbidang, sehingga alur koordinasi menjadi lebih ramping dan aparatur dapat berfokus pada peningkatan kualitas layanan lain. Temuan ini sejalan dengan gagasan Indrajit (2004) bahwa *e-government* yang efektif mampu merampingkan proses internal birokrasi, membuktikan bahwa teknologi informasi dapat menjadi instrumen penggerak birokrasi yang hemat biaya dan tepat sasaran.

#### 5. Manfaat Nyata dan Peran Pendampingan Petugas

Manfaat nyata merepresentasikan hasil akhir (*output*) inovasi yang dirasakan langsung oleh pengguna, sekaligus menyoroti peran sumber daya manusia dalam menjamin keberhasilan implementasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP menyediakan petugas pendamping di Mal Pelayanan Publik (MPP) bagi masyarakat yang belum sepenuhnya nyaman dengan proses mandiri secara daring. Kebijakan inklusif ini penting karena tidak seluruh masyarakat memiliki kesiapan yang sama dalam mengoperasikan aplikasi; sebagian masih memerlukan bantuan, misalnya dalam pembuatan akun atau proses login.

Fenomena keterbatasan literasi digital ini mencerminkan adanya kesenjangan digital (*digital divide*) di tengah masyarakat (Nasution, 2016), yang menjadi tantangan utama dalam keberlanjutan inovasi. Oleh karena itu, sinergi antara kemudahan sistem digital dan pendampingan langsung petugas menjadi kunci manfaat nyata bagi masyarakat, sehingga kelompok dengan literasi digital rendah tetap terlayani dengan baik. Temuan ini memperkuat kesimpulan Subarling, Pananrangi, dan Bahri (2020) bahwa pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Bulukumba tergolong efektif, dengan catatan bahwa efektivitas tersebut kini memperoleh instrumen digital yang lebih terukur melalui aplikasi SIAP, sepanjang kesenjangan literasi digital dapat diatasi melalui sosialisasi yang masif dan berkesinambungan.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan aplikasi Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (SIAP) di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba telah meningkatkan efektivitas pelayanan publik di bidang perizinan. Efektivitas tersebut tercermin dari empat indikator utama, yaitu kemudahan akses tanpa hambatan geografis, kecepatan pelayanan melalui integrasi Tanda Tangan Elektronik dan otomatisasi verifikasi, transparansi proses melalui fitur pelacakan berkas, serta efisiensi biaya dan tata kelola data melalui budaya kerja paperless. Selain itu, manfaat nyata inovasi ini diperkuat oleh pendampingan petugas di Mal Pelayanan Publik. Dengan demikian, aplikasi SIAP berhasil menandai transisi dari pelayanan manual menuju model pelayanan digital yang lebih dinamis, ramping, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sekaligus menegaskan bahwa inovasi tersebut memenuhi ketiga aspek konsep inovasi Mulgan (2014), yaitu kreasi gagasan baru, implementasi, dan peningkatan kualitas.

Meskipun demikian, efektivitas aplikasi SIAP masih menghadapi kendala berupa ketidakstabilan jaringan internet, gangguan teknis pada sistem, serta kesenjangan digital akibat rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah daerah melakukan penguatan infrastruktur jaringan dan pemeliharaan sistem secara berkelanjutan dengan koordinasi yang intensif bersama pengembang, menyelenggarakan sosialisasi dan pelatihan literasi digital yang lebih masif kepada masyarakat, serta mengoptimalkan peran petugas pendamping di Mal Pelayanan Publik agar manfaat inovasi ini dapat dirasakan seluruh lapisan masyarakat Kabupaten

Bulukumba secara merata. Penelitian selanjutnya disarankan mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif untuk melengkapi temuan kualitatif ini.

## Referensi

- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Heriyanto, H. (2022). *Urgensi Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik*. *Musamus Journal of Public Administration*.
- Indrajit, R. E. (2004). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mulgan, G. (2014). *Innovation in the Public Sector: How Can Public Organisations Better Create, Improve and Adapt?* London: Nesta.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector*. London: Cabinet Office Strategy Unit.
- Nasution, R. D. (2016). Pengaruh Kesenjangan Digital terhadap Pembangunan Pedesaan (Rural Development). *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 20(1), 31–44.
- Peraturan Bupati Bulukumba Nomor 9 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Subarling, S., Pananrangi, A. R., & Bahri, S. (2020). Pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. *Publik: Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(2), 89–101. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.2.89-101.2020>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2006). *Innovations in Governance and Public Administration: Replicating What Works*. New York: United Nations.
- World Bank. (2012). *Information and Communications for Development 2012: Maximizing mobile*. Washington, DC: World Bank.
- Yanto, E., Anirwan, A., & Nugroho, T. C. (2025). Dampak Inovasi Terhadap Akselerasi Pelayanan Publik di Era Society 5.0: Studi literatur. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 5(2), 72–80.
- Yanto, E., Anirwan, A., & Sirajuddin, S. M. (2025). Agile Governance pada A'kio Smart City dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 5(1), 11–19.
- Yanto, E., & Qamal, Q. (2025). Agile Governance sebagai Strategi Peningkatan Kinerja Mall Pelayanan Publik: Studi literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 5(2), 121–129.