

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI: UPAYA MENINGKATKAN EFISIENSI DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Yulandari

Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek

ydari524@gmail.com

Kata Kunci:

*Inovasi;
Pelayanan
Publik;
Efisiensi;
Kepuasan
Masyarakat*

Abstrak

Pelayanan publik adalah elemen penting dalam pelaksanaan tata pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar warga. Tulisan ini mengkaji inovasi dalam pelayanan publik dari sudut pandang ekonomi, dengan menyoroti pentingnya efektivitas, efisiensi, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengandalkan data sekunder dari sumber-sumber yang relevan. Temuan menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik, terutama melalui pemanfaatan teknologi digital, dapat mempercepat proses birokrasi, mempermudah akses layanan, mengurangi biaya, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Meski demikian, masih ada tantangan seperti kurangnya infrastruktur yang memadai, rendahnya tingkat literasi digital, keterbatasan dana, serta perbedaan kebijakan antar daerah. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang menyeluruh melalui pelatihan untuk pegawai, penguatan infrastruktur, dan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya memperbaiki kualitas layanan, tetapi juga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, memperkuat kepercayaan rakyat, dan menciptakan pemerintahan yang partisipatif, responsif, serta fokus pada kebutuhan masyarakat.

Keywords:

*Innovation;
Public
Services;
Efficiency;
Public
Satisfaction*

Abstract

Public service is an important element in the implementation of governance as it is directly related to the fulfillment of citizens' basic rights. This paper examines innovations in public service from an economic perspective, highlighting the importance of effectiveness, efficiency, and increased public satisfaction. This research uses a descriptive qualitative method relying on secondary data from relevant sources. The findings indicate that innovations in public service, particularly through the use of digital technology, can accelerate bureaucratic processes, ease access to services, reduce costs, and enhance transparency and accountability in governance. Nonetheless, challenges remain such as a lack of adequate infrastructure, low levels of digital literacy, funding limitations, and policy disparities across regions. Therefore, a comprehensive strategy is needed through training for employees, strengthening infrastructure, and collaboration between the government and the community. Thus, innovation in public services not only



Mu'amalatuna: Jurnal Ekonomi Syariah

Vol. 08 No. 02 (2025), Hal. 33-40

E-ISSN: 3047-3829, P-ISSN: 2621-0622



<https://doi.org/10.36269/muamalatuna.v8i02.3878>

improves the quality of services but also can drive economic growth, strengthen public trust, and create a participatory, responsive government that focuses on the needs of the community.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas, inovatif, dan efisien dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan standar hidup warga. Pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Secara konseptual, pemerintah memiliki tiga peran utama dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, yaitu fungsi layanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan. Layanan publik atau layanan umum mencakup berbagai jenis pelayanan, baik yang berupa barang maupun jasa, sebagai bentuk tanggung jawab institusi pemerintah di berbagai tingkat¹. Di zaman digital, pemerintah perlu menggunakan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik agar lebih baik dan efisien. Namun, hambatan teknis dan kebijakan tetap menjadi masalah bagi pemerintah dalam menciptakan layanan publik yang inovatif dan efektif di Indonesia². Inovasi di sektor publik saat ini menjadi perhatian utama dalam politik dan administrasi, menarik minat dari negara-negara demokrasi yang sudah maju, serta diikuti oleh beberapa negara berkembang lainnya. Dengan menerapkan inovasi, organisasi pemerintah dapat memperbaiki atau meningkatkan mutu layanan publiknya, meningkatkan kinerja layanan, dan meraih tujuan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien³.

Pelayanan publik secara fundamental berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan yang luas. Dalam konteks kehidupan bernegara, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pengaturan hingga berbagai layanan lain demi memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, fasilitas umum, dan lain-lain⁴.

Selain itu, pemerintah harus menciptakan budaya inovasi dalam layanan publik di Indonesia. Ini dapat dicapai dengan memberikan bantuan dan dorongan kepada inovasi yang sukses serta memberikan dampak baik bagi masyarakat. Selain itu, pemerintah juga perlu mengajak masyarakat untuk terlibat dalam proses inovasi layanan publik, seperti melalui kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta, serta menggunakan media sosial untuk mengumpulkan masukan dari masyarakat.

Dalam sistem hubungan tersebut, standar kualitas suatu layanan publik setidaknya dinilai dari dua indikator umum: kualitas isi yang menjamin hak dan kebutuhan masyarakat serta kualitas proses yang mencerminkan penghormatan terhadap prinsip kewargaan demokratis dan pelaksanaan pemerintahan yang baik. Di sini, tujuan utama reformasi layanan publik adalah perpaduan antara kualitas isi (yang merupakan kerangka pemikiran sektor publik dengan fokus pada penghormatan hak dasar warga, sesuai dengan inti semangat paradigma *New Public Service*) dan kualitas proses pengelolaan yang bersifat partisipatif serta pelayanan yang terdesentralisasi, yang mendukung prinsip kewargaan demokratis dan pemerintahan yang baik tersebut⁵.

¹ Rahmat Hidayat et al., "Implementasi Etika Islam: Upaya Revitalisasi Etika Aparatur Birokrasi Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik," *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs* 8, no. 1 (2025): 118–34, <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i1.263>.

² Dahyar Daraba et al., "Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia," *Jurnal Pallangga Praja (JPP)* 5, no. 1 (2023): 31–40, <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>.

³ Taufik, "Inovasi Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Kendari," *Trajectories of Public Administration* 1, no. 2 (2024): 132–40.

⁴ Hanifah Azwar, "ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus BPJS Kesehatan Di Kawasan Industri Cikarang)," *Sosio E-Kons* 11, no. 3 (2019): 259–67.

⁵ Riris Katharina, *Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia* (Jak: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020).

Pentingnya inovasi dalam sektor publik saat ini telah mendorong pemerintahan di seluruh dunia untuk menerapkan kebijakan dan layanan yang kreatif sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran pemerintah yang menjalankan peran dan tanggung jawabnya dengan baik. Kondisi masyarakat saat ini menunjukkan perkembangan yang amat dinamis. Masyarakat semakin menyadari hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam interaksi sosial, berbangsa, dan bernegara. Mereka juga semakin kritis dalam mengawasi setiap tindakan yang diambil oleh pemerintah. Dengan meningkatnya kualitas hidup masyarakat, hal ini menjadi tanda adanya pemberdayaan yang dirasakan oleh masyarakat ⁶.

Selain itu, inovasi umumnya muncul dalam bentuk produk dan layanan yang baru, diperbaiki, atau kemajuan pengetahuan yang dapat memberikan berbagai keuntungan di masa depan. Contohnya, perusahaan seperti Apple terus memperbarui rencana inovasinya dengan menciptakan produk dan layanan, mengubah yang sudah ada, serta mengembangkan barang baru untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan cara ini, inovasi memungkinkan perusahaan untuk menawarkan nilai dengan pendekatan yang berbeda. Inovasi terbagi menjadi dua kategori, yaitu inovasi inkremental yang dibangun di atas pengetahuan yang ada dan terus melakukan perbaikan pada produk atau layanan yang disediakan. Sedangkan inovasi radikal merujuk pada perubahan dalam pengetahuan, teknologi, atau metode yang berbeda untuk menciptakan nilai dengan cara yang khas. Kemajuan inovasi juga dipacu oleh transformasi digital yang disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat ⁷.

Inovasi memiliki peran penting dalam perkembangan organisasi dengan memanfaatkan pengetahuan baru untuk merombak proses atau menghasilkan produk dan layanan yang memiliki potensi pasar. Sumber dari pengetahuan baru ini bisa berupa teknologi terbaru, hasil penelitian, ide kreatif, atau data. Inovasi terjadi saat kombinasi ide dan informasi baru menghasilkan perubahan yang bermanfaat. Organisasi mengintegrasikan inovasi ke dalam visi, misi, dan pernyataan tujuan mereka. Di dalam suatu organisasi, inovasi dianggap sebagai elemen yang signifikan untuk mencapai kesuksesan dan kelangsungan hidup jangka panjang, serta berperan dalam menciptakan keunggulan bersaing ⁸.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data yang digunakan berasal dari data sekunder. Sumber data sekunder adalah tulisan mengenai penelitian orang lain yang disajikan dalam bentuk komentar atau tinjauan pustaka oleh orang yang tidak secara langsung mengamati atau ikut serta terlibat. Diperoleh dari telaah buku-buku, jurnal-jurnal, yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan adalah semua tindakan yang memberikan manfaat dalam suatu kelompok, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik. Menurut Giroonroos dalam Hastono, pelayanan adalah serangkaian tindakan yang tidak dapat dilihat

⁶ Nur, "Mal Pelayanan Publik Sebagai Praktik Inovasi Pemerintah Daerah Di Wilayah Provinsi Jawa Barat.," *Jurnal Administrasi Negara* 1, no. 2 (2023): 98.

⁷ Akhmad Farhan, "Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Di Indonesia," *Matra Pembaruan* 7, no. 2 (2023): 111-23, <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>.

⁸ Mulianingsih, "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Tata Pemerintahan," *Jurnal Media Birokrasi* 2, no. 1 (2021): 39-50.

atau dirasakan, yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dan karyawan atau aspek lain yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia layanan, yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen atau pelanggan.

Sebagaimana diungkapkan oleh Kusuma Atmaja dalam studinya, pelayanan publik dapat dipahami sebagai kegiatan memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan prinsip dasar dan prosedur yang telah ditentukan. Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sejalan dengan aturan dasar dan prosedur yang disepakati. Selain itu, berdasarkan KEPMENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003, pelayanan publik mencakup semua aktivitas layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan para penerima layanan dan menjalankan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, dijelaskan bahwa layanan publik mencakup semua jenis layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah baik di tingkat pusat, daerah, maupun dalam konteks Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk menjalankan peraturan yang telah ditetapkan. Di sisi lain, dalam beberapa sumber, layanan publik lebih sering dipandang sebagai sebuah konsep dibandingkan sebagai sebuah teori. Oleh karena itu, istilah layanan publik juga dikenal dengan sebutan layanan untuk masyarakat luas, layanan sosial, layanan umum, dan layanan terbaik⁹.

Pelayanan publik adalah elemen yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, karena berkaitan dengan pemenuhan hak-hak dasar warga oleh pemerintah. Di antara kebutuhan dasar tersebut, kesehatan menjadi hal yang paling utama. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, diharapkan pemerintah menyajikan layanan yang bermutu, dengan prosedur yang transparan, waktu yang efektif, dan biaya yang terjangkau. Permintaan akan hal ini semakin meningkat seiring dengan tumbuhnya kesadaran masyarakat bahwa mereka berhak menerima pelayanan yang berkualitas, dan pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menyediakannya¹⁰. Salah satu langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan pelayanan publik adalah melaksanakan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Mengingat berbagai jenis unit layanan publik yang ada, diperlukan sebuah metode survei yang konsisten untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik¹¹.

Di zaman sekarang, penggunaan teknologi dengan tepat dapat secara signifikan meningkatkan efektivitas dalam penyediaan layanan masyarakat. Inovasi teknologi seperti aplikasi seluler, platform digital, dan sistem informasi memungkinkan pemerintah dan lembaga publik untuk memberikan layanan dengan lebih cepat, lebih murah, dan lebih mudah diakses. Dengan adanya teknologi ini, warga tidak perlu lagi pergi ke kantor

⁹ Heryanto Monoarfa, "Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan," *Jurnal Pelangi Ilmu* 5, no. 1 (2012): 1–9.

¹⁰ Rulam Ahmadi et al., *Inovasi Pelayanan Publik Penerbit*, ed. Eureka Media Aksara (Purbalingga, 2024).

¹¹ Rani Nurul Laili Herzegovina and Syauci Taufiqurrohman, "Sistem Pelayanan Publik Sebagai Peningkatan Kepuasan Masyarakat," *Idarotuna: Journal of Administrative Science* 3, no. 2 (2022): 120–37, <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v3i2.35>.

pemerintah untuk mendapatkan layanan. Proses digitalisasi memberikan efek besar bagi baik masyarakat maupun birokrasi, termasuk peningkatan kemampuan teknologi di kalangan pegawai dan masyarakat, efisiensi anggaran serta pelayanan, transparansi informasi, serta pengurangan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta pengelolaan data yang lebih efisien tanpa memerlukan waktu yang lama untuk mengakses dokumen. Penggunaan teknologi informasi, baik untuk operasi internal maupun layanan publik, turut berkontribusi pada terciptanya pemerintah yang lebih efisien, mudah diakses, dan responsif. Dengan demikian, manfaat tersebut dapat langsung dirasakan oleh masyarakat dan pemerintah¹².

Namun, walaupun teknologi digital memberi banyak kesempatan yang menarik, ada berbagai tantangan dalam pelaksanaannya yang tidak dapat diabaikan. Di Indonesia, terutama di tingkat pemerintah daerah, ada beberapa masalah yang dapat menghalangi langkah menuju transformasi digital ini. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya infrastruktur teknologi, terutama di area yang memiliki akses internet yang minimal¹³. Selain itu, rendahnya tingkat literasi digital di antara pegawai pemerintah dan masyarakat menjadi hambatan dalam memanfaatkan teknologi secara maksimal. Pemerintah daerah juga sering kali menghadapi isu-isu seperti keterbatasan dana, perbedaan dalam akses teknologi, serta tantangan dalam menyusun kebijakan yang mendukung keberlanjutan transformasi digital. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan strategi komprehensif, antara lain melalui program pelatihan berkelanjutan bagi aparatur, perluasan infrastruktur teknologi informasi, dan pembentukan pusat layanan terpadu di wilayah dengan keterbatasan akses internet. Pendekatan ini akan memastikan bahwa transformasi birokrasi dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata¹⁴.

Meski begitu, kesempatan yang diberikan oleh teknologi digital dalam layanan publik sangat luas. Dengan menggunakan teknologi digital, pemerintah daerah bisa mempercepat proses layanan, mempermudah akses, serta meningkatkan akuntabilitas melalui laporan dan pemantauan yang jelas. Selain itu, teknologi ini juga membuat kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik menjadi lebih luas, sehingga dapat menciptakan layanan yang lebih partisipatif dan responsif¹⁵.

Pelayanan publik yang berbasis digital diharapkan mampu memberikan kemudahan akses bagi setiap orang yang membutuhkannya. Layanan ini ditandai dengan penggunaan media non-kertas, yang sering disebut tanpa kertas, dan teknologi berperan signifikan dalam memastikan kelancaran pelayanan publik yang berbasis digital. Saat ini, hampir semua orang memiliki kemampuan untuk menggunakan atau mengoperasikan perangkat elektronik, sehingga kemudahan ini dapat dirasakan oleh siapa saja yang dapat mengakses informasi dengan mudah melalui alat yang mereka miliki. Tantangan yang muncul dalam penerapan pelayanan publik berbasis digital perlu diatasi dengan memiliki keterampilan manajerial dan pelayanan yang baik. Berbagai perkembangan dalam digitalisasi membawa tantangan yang semakin rumit bagi pihak berwenang. Mereka harus mampu menjaga keseimbangan antara

¹² Muhammad Salman Jabbar Sangaji and Jusuf Irianto, "Transformasi Inovasi Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Digital," *Jejaring Administrasi Publik* 17, no. 1 (2025): 54–70, <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>.

¹³ Farhan, "Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Di Indonesia," *Matra Pembaruan* 7, no. 2 (2023): 111–23.

¹⁴ Siti Hajar and Diana Emelia, "Upaya Meningkatkan Efektifitas Dan Pelayanan Publik," *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif* 24, no. 2 (2025): 1–12.

¹⁵ Ade Uswatun Hasanah et al., "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital : Tantangan Dan Peluang Di Pemerintah Daerah," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4, no. 5 (2024): 5228–35, <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>.

mendorong inovasi dengan meminimalkan risiko. Sasaran utamanya adalah agar proses digitalisasi tetap terkelola dengan baik dan tidak menimbulkan efek negatif¹⁶.

Inovasi dalam pelayanan publik telah membawa perubahan yang berbeda di berbagai wilayah, meskipun masih ada beberapa kekurangan dan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat terkait kualitas pelayanan di masing-masing daerah. Namun, ada juga banyak aspek yang memberikan efek positif bagi masyarakat karena sistem pelayanan yang terintegrasi, yang dirancang untuk menghadirkan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman bagi publik. Hal ini menunjukkan bahwa banyak daerah telah berupaya melakukan langkah-langkah positif untuk pengembangan ekonomi melalui inovasi dalam pelayanan publik. Dengan adanya otonomi daerah, pemerintah setempat memiliki banyak peluang untuk melakukan transformasi. Pembaruan yang dilakukan oleh beberapa wilayah memberikan harapan bahwa inovasi dalam pelayanan publik di daerah akan membawa pengaruh positif dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik bagi pemerintah daerah¹⁷.

KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang secara langsung berkaitan dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Inovasi dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak di era digital saat ini, karena dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Melalui pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi layanan, pemerintah dapat mempercepat proses birokrasi, mempermudah akses, mengurangi biaya, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Namun, dalam penerapannya masih terdapat berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, literasi digital yang rendah, keterbatasan anggaran, dan kesenjangan kebijakan antarwilayah. Untuk mengatasi hal tersebut, dibutuhkan strategi yang komprehensif berupa pelatihan berkelanjutan, perluasan infrastruktur, kolaborasi dengan masyarakat, serta penerapan kebijakan yang mendukung transformasi digital secara berkelanjutan. Pada akhirnya, inovasi pelayanan publik tidak hanya berdampak pada meningkatnya kualitas layanan, tetapi juga mendorong pembangunan ekonomi, memperkuat kepercayaan masyarakat pada pemerintah, serta menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan rakyat.

REFERENSI

- Ahmadi, Rulam, Sigit Wahyudi, Fahrudin Angga Pradana, and Suljadmiko. *Inovasi Pelayanan Publik Penerbit*. Edited by Eureka Media Aksara. Purbalingga, 2024.
- Azwar, Hanifah. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan Di Kawasan Industri Cikarang)." *Sosio E-Kons* 11, no. 3 (2019): 259–67.
- Daraba, Dahyar, Rudi Salam, Indra Dharma Wijaya, Aris Baharuddin, Denok Sunarsi, and Bustamin Bustamin. "Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia." *Jurnal Pallangga Praja (JPP)* 5, no. 1 (2023): 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>.

¹⁶ Irfan, "Studi Literatur Tentang Integrasi Digital Dalam Perspektif Pelayanan Publik Berkelanjutan," *Trajectories of Public Administration* 1, no. 3 (2024): 1–11.

¹⁷ Rifai, "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan Ekonomi Di Daerah (Studi Perbandingan Inovasi Pelayanan Antar Daerah Di Indonesia)," *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)* 5, no. 2 (2023): 234–44.

- Farhan. "Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Di Indonesia." *Matra Pembaruan* 7, no. 2 (2023): 111–23.
- Farhan, Akhmad. "Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Di Indonesia." *Matra Pembaruan* 7, no. 2 (2023): 111–23. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>.
- Hajar, Siti, and Diana Emelia. "Upaya Meningkatkan Efektifitas Dan Pelayanan Publik." *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif* 24, no. 2 (2025): 1–12.
- Hasanah, Ade Uswatun, Sutinah Andaryani, Feni Huspita Sari, and Ida Utami Dwikurniawati. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital : Tantangan Dan Peluang Di Pemerintah Daerah." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4, no. 5 (2024): 5228–35. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>.
- Hidayat, Rahmat, Adi Setiabudi, Eki Jaki Nuriman, Maya Puspita Dewi, and Nani Nuraini Muksin. "Implementasi Etika Islam: Upaya Revitalisasi Etika Aparatur Birokrasi Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik." *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs* 8, no. 1 (2025): 118–34. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i1.263>.
- Irfan. "Studi Literatur Tentang Integrasi Digital Dalam Perspektif Pelayanan Publik Berkelanjutan." *Trajectories of Public Administration* 1, no. 3 (2024): 1–11.
- Katharina, Riris. *Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jak: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020.
- Monoarfa, Heryanto. "Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan." *Jurnal Pelangi Ilmu* 5, no. 1 (2012): 1–9.
- Mulianingsih. "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Tata Pemerintahan." *Jurnal Media Birokrasi* 2, no. 1 (2021): 39–50.
- Nur. "Mal Pelayanan Publik Sebagai Praktik Inovasi Pemerintah Daerah Di Wilayah Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Administrasi Negara* 1, no. 2 (2023): 98.
- Nurul Laili Herzegovina, Rani, and Syauqi Taufiqurrohman. "Sistem Pelayanan Publik Sebagai Peningkatan Kepuasan Masyarakat." *Idarotuna : Journal of Administrative Science* 3, no. 2 (2022): 120–37. <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v3i2.35>.
- Rifai. "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan Ekonomi Di Daerah (Studi Perbandingan Inovasi Pelayanan Antar Daerah Di Indonesia)." *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)* 5, no. 2 (2023): 234–44.
- Sangaji, Muhammad Salman Jabbar, and Jusuf Irianto. "Transformasi Inovasi Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Digital." *Jejaring Administrasi Publik* 17, no. 1 (2025): 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>.
- Taufik. "Inovasi Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Kendari." *Trajectories of Public Administration* 1, no. 2 (2024): 132–40.