

Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang

Zenal Arifin¹, Iwan Kurniawan Subagja², Azis Hakim³

^{1,2,3} Universitas Krisnadwipayana, Indonesia

Email: zenarifinid74@gmail.com

Abstrak

Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu upaya strategis untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan di Indonesia. Kabupaten Serang merupakan salah satu daerah yang telah mengimplementasikan digital governance melalui aplikasi pelayanan publik terpadu. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Serang, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi untuk keberlanjutan tata kelola pemerintahan digital. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi digital berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan publik, meskipun masih terdapat tantangan pada infrastruktur, literasi digital masyarakat, dan ego sektoral. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan aksesibilitas layanan, meskipun optimalisasi lebih lanjut diperlukan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan literasi digital, penguatan kolaborasi antar organisasi perangkat daerah, serta investasi berkelanjutan dalam infrastruktur teknologi. Implikasi penelitian ini memberikan panduan strategis bagi pemerintah daerah lain dalam mengadopsi digital governance untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kolaborasi antar-stakeholder, memperkuat pelatihan literasi digital, dan mengembangkan infrastruktur teknologi.

Kata Kunci: Digital governance, pelayanan publik, digitalisasi, Kabupaten Serang, tata kelola pemerintahan

Abstract

Digitization of public services is one of the strategic efforts to improve the quality of governance in Indonesia. Serang Regency is one of the regions that has implemented digital governance through an integrated public service application. This study aims to evaluate the implementation of digitalization of public services in Serang Regency, identify the challenges faced, and provide recommendations for the sustainability of digital governance. A qualitative approach is used in this study with a case study method. Data was collected through in-depth interviews, observations, and document analysis. The results of the study show that digital applications have succeeded in improving the efficiency of public services, although there are still challenges in infrastructure, people's digital literacy, and sectoral egos. The conclusion of the study confirms that the digitization of public services is able to increase transparency, efficiency, and accessibility of services, although further optimization is needed. This study recommends increasing digital literacy training, strengthening collaboration between regional apparatus organizations, and sustainable investment in technology infrastructure. The implications of this study provide strategic guidance for other local governments in adopting digital governance to improve the quality of public services. This research provides recommendations to improve collaboration between stakeholders, strengthen digital literacy training, and develop technology infrastructure.

Keywords: Digital governance, public services, digitalization, Serang Regency, governance

PENDAHULUAN

Sepanjang perjalanan bangsa Indonesia di dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia sampai hari ini kita sudah pertengahan dasawarsa ke tiga abad ke 21 (Syam, 2020). Kita boleh membayangkan jika kita duduk bersama dengan para sahabat dari negara lain di dalam sebuah diskusi tentang bagaimana potret tata kelola pemerintahan di Indonesia saat ini maka kita dapat mengatakan jauh lebih baik dibandingkan 10 tahun yang lalu, dalam arti akses data yang lebih mudah dalam memahami praktik pemerintahan di Indonesia, sudah banyak survei diagnostik mengenai kinerja governance di Indonesia baik di level pemerintah pusat maupun survei dengan cakupan yang lebih kecil daerah.

Regulasi di tingkat pusat maupun daerah terkait tata kelola pemerintahan memperlihatkan kemajuan yang signifikan walaupun seperti biasa masih banyak isu di level implementasi. Birokrasi sudah mengarah pada proses yang lebih sederhana dan peningkatan kualitas pelayanan publik juga udah mulai terasa meskipun masih banyak catatan di sana-sini. Perkembangan yang baik ini tentu tidak lepas dari kontrol masyarakat baik dari insan pers, komunitas akademik, organisasi swadaya dan tidak lupa para netizen dengan senjata media sosial mereka yang cukup ampuh mempengaruhi kinerja governance (Ahmadjayadi, 2016; Habibie, 2016; Ilham, 2021)

Era transformasi digital telah mendorong pemerintah di berbagai negara untuk mengadopsi tata kelola berbasis teknologi, atau yang dikenal sebagai digital governance (Fadri & Fil, 2024; Ilhami & AP, 2024; Rachmad et al., 2024). Di Indonesia, konsep ini diimplementasikan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang efisien, transparan, dan akuntabel (Cahya et al., 2024; Warman et al., 2022). Kabupaten Serang, dengan total jumlah penduduk pada tahun 2023 sebanyak 1.682.133 jiwa (data Badan Pusat Statistik, Kabupaten Serang) menjadi salah satu daerah yang mengadopsi digitalisasi pelayanan publik terpadu. Digitalisasi pelayanan publik terpadu di Kabupaten Serang dilakukan melalui implementasi Super Platform Serang Tatu, yang menawarkan layanan publik digital di dalam satu aplikasi single sign on dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Langkah ini sejalan dengan visi pemerintah daerah untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik. Namun, penerapan digital governance di Kabupaten Serang juga menghadapi tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, ego sektoral dan rendahnya tingkat literasi digital Masyarakat (Darwis et al., 2024).

Pemahaman tentang digital governance diberikan oleh Muhammad Anshar Akil, (2024) yang menjelaskan bahwa digital governance (tata kelola digital) adalah suatu kerangka kerja administrasi, manajemen dan pelayanan public untuk menetapkan tugas, kerjasama dan distribusi kewenangan antar-aktor pemerintahan, swasta, dan masyarakat dalam suatu kolaborasi menggunakan aplikasi dan jaringan digital dalam meningkatkan pelayanan publik. Lebih lanjut Muhammad Anshar Akil, (2024) menjelaskan bahwa digital governance dapat juga disebut sebagai digitalisasi tata kelola pemerintahan yang

melibatkan tiga actor (pemerintah, swasta dan masyarakat) dalam manajemen dan pelayanan publik secara produktif, efektif, efisien dan akuntabel sesuai perkembangan sains dan teknologi. Digital governance adalah governance dalam bentuk digital, konsep dan implementasi governance diwujudkan dalam sistem informasi manajemen (SIM) dengan dukungan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan elektronik (*networking*), dan sumber daya manusia yaitu spesialis (ahli), pelaksana (pengelola), dan user (pengguna) yang memahami teknologi informasi (*brainware*) (Azis, 2022; Syakur et al., 2022).

Sering kali pemahaman tentang digital governance ini dikaitkan dengan istilah smart governance. Di dalam buku yang diterbitkan oleh Citiasia Center for Smart Nation yang berjudul, Melesat atau Kandas? New Indonesia, Dari Smart City Menuju Smart Nation, 2016, dijelaskan yang menjadi tujuan smart governance adalah terciptanya manajemen birokrasi yang efektif dan efisien dan berjalannya fungsi pemerintah daerah sebagai lembaga pelayanan publik yang efektif, transparan, dan bertanggung jawab (Ahmadjayadi, 2016). Dari penjelasan tersebut kita dapat memahami bahwa implemetasi smart governance bertujuan agar fungsi pemerintah daerah sebagai lembaga pelayanan publik dapat berjalan melalui manajemen birokrasi yang efektif, transparan, dan bertanggung jawab (Atmojo et al., 2021).

Pada awal tahun 2021 pemerintah pusat telah memulai program Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (P2DD) yang selaras dengan rencana dan semangat transformasi digital di dalam tata kelola pemerintahan (Rahmawati, 2022). Program ini dicanangkan melalui Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (Satgas P2DD) dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota Serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (Nomor, 3 C.E.).

Di level kebijakan tentu program ini merupakan gagasan yang baik dan harus kita sambut dan dukung dengan sepenuh hati agar tercipta akselerasi yang maksimal dalam mewujudkan smart governance. Pemerintah daerah diharapkan dapat mendorong kualitas tata kelola pemerintahan daerah agar lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel sekaligus juga diharapkan dapat meningkatkan akses layanan keuangan bagi masyarakat daerah dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah (Andayani et al., 2024; Lathifah et al., 2024).

Teknologi digital menjadi sangat penting saat ini karena merupakan salah satu kunci untuk mencapai visi Pemerintah Indonesia menjadikan Indonesia sebagai negara maju dan berdaya saing tinggi pada tahun 2045 (Lase et al., 2024; Puspa et al., 2023). Memanfaatkan teknologi dan manajemen modern menjadi salah satu sarana untuk mencapai good governance. Sebelum kita membahas lebih lanjut tentang bagaimana smart governance bekerja sebagai salah satu sarana untuk mencapai suatu tata kelola pemerintahan yang baik atau good governance, mari kita bahas terlebih dahulu apa yang menjadi karakteristik good governance.

Maka yang menjadi tantangan utama dalam membangun good governance adalah

persoalan bagaimana cara mewujudkan ketiga karakteristik tersebut di dalam praktik tata kelola pemerintahan sehari-hari. Dari sini kita mulai mendapat gambaran bagaimana teknologi di dalam konsep digital governance sebagai salah satu sarana mewujudkan good governance dapat membantu menjawab persoalan tersebut. Bagaimana teknologi mampu mendorong sinergi dan komunikasi antara aktor lembaga pemerintah dan non-pemerintah, bagaimana teknologi dapat membantu pemerintah dapat bekerja lebih efisien dan efektif, bagaimana teknologi dapat mendorong transparansi dan mendorong pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik KKN. Kemampuan teknologi menjawab ketiga persoalan tersebut tentunya akan sangat membantu pemerintah mewujudkan good governance.

Menurut Fauzi & Hakim, (2024) Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Pemerintah Kota Kediri, optimalisasi digitalisasi birokrasi tidak sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sementara Pemerintah Kabupaten Jember tetap dapat memberikan layanan publik dengan kualitas yang baik meskipun digitalisasi birokrasi belum optimal.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis terintegrasi terhadap peran kolaborasi antar-organisasi perangkat daerah (OPD) dan strategi optimalisasi platform digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti model kolaborasi pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta yang diadaptasi dari praktik-praktik terbaik di tingkat global. Urgensi penelitian ini didasari oleh kebutuhan mendesak untuk mempercepat transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia, khususnya di daerah-daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah lainnya dalam mengembangkan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi implementasi digital governance di Kabupaten Serang, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi strategis yang dapat mendukung keberlanjutan tata kelola digital. Manfaat penelitian ini mencakup penguatan kolaborasi antar-stakeholder, peningkatan literasi digital masyarakat, dan pengembangan infrastruktur teknologi, yang pada akhirnya dapat mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan untuk memahami secara mendalam fenomena tertentu dalam konteks yang nyata, khususnya implementasi digital governance di Kabupaten Serang. Sumber data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait seperti pejabat pemerintah, operator sistem, vendor aplikasi, serta pengguna layanan masyarakat. Selain itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumen, termasuk regulasi, laporan resmi, dan literatur terkait. Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan

cara, Wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait seperti pejabat pemerintah, operator sistem, vendor aplikasi, dan review dari masyarakat pengguna layanan, Observasi di lapangan: Pengamatan langsung terhadap proses implementasi aplikasi digital dan analisis Dokumen: Studi pada regulasi, dan dokumen lainnya.

Data yang dikumpulkan lalu dianalisis menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama terkait digital governance. Analisis data menggunakan pendekatan tematik, dengan langkah-langkah mulai dari pengkodean, pengelompokan tema, hingga interpretasi data. Data yang terkumpul dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antarvariabel yang relevan. Teknik triangulasi juga digunakan untuk memastikan validitas data melalui perbandingan informasi dari berbagai sumber. Metode ini bertujuan memberikan gambaran komprehensif terhadap fenomena yang dikaji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejak diimplementasikannya undang-undang otonomi daerah, yaitu UU No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan Daerah, yang kemudian direvisi menjadi UU No. 32 Tahun 2004, maka tidak terasa sudah seperempat abad birokrasi pemerintahan daerah menjadi ujung tombak dalam menjalankan tugas-tugas pemerintah khususnya di dalam memberikan pelayanan public (Abdallah, 2016). Seperempat abad bukan lah usia yang sedikit dan seharusnya sudah cukup waktu untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang menyesuaikan dengan perkembangan zaman dimana teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat cepat.

Ketika ujung tombak pelayanan publik ini bergeser dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah, agar fungsi pelayanan publik ini dapat berjalan optimal berorientasi kepada kebutuhan masyarakat dan mengikuti perkembangan zaman maka pemerintah daerah harus lebih serius lagi mengaktualisasikan reformasi birokrasi secara total dan mempercepat transformasi digital di dalam pemerintahan khususnya di sektor pelayanan public, salah satunya dengan membangun Super Platform Pelayanan Publik Digital (One Stop Service).

Jika melihat realitas di lapangan maka kita dapat segera menyimpulkan bahwa pengembangan super platform pelayanan publik digital di Indonesia, khususnya di daerah merupakan proses yang rumit bagaikan benang kusut yang tidak hanya memerlukan waktu untuk mengurainya tapi yang jauh lebih penting adalah niat baik dan tekad yang kuat untuk memulainya. Semua proses ini harus di mulai dan menjadi inisiatif para pimpinan daerah, termasuk para anggota dewan, untuk memberikan dorongan dan dukungan yang serius guna menciptakan ekosistem digital yang lebih terpadu dan efisien dan memungkinkan pembangunan super platform yang dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat secara keseluruhan. Pada bagian ini kita akan membahas sebuah studi kasus bagaimana membangun super platform pelayanan publik digital (One Stop Service) oleh pemerintah kabupaten Serang, bagaimana strategi di dalam mengimplementasikannya dan apa saja tantangan dan kendala yang dihadapi dilapangan.

Implementasi super platform pelayanan publik digital (One Stop Service) dilakukan pemerintah kabupaten Serang melalui Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (DiskominfoSatik). Bupati Kabupaten Serang Ratu Tatu Chasanah memberikan dorongan yang kuat kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik untuk membuat langkah strategis, membantu seluruh perangkat daerah melakukan digitalisasi layanan. Namun demikian digitalisasi yang menjadi arahan Bupati adalah bukan berarti satu layanan satu aplikasi, warga tidak harus mendownload begitu banyak aplikasi, begitu banyak akun dan begitu banyak isi data berulang yang membuat handphone lelet, tapi yang harus dilakukan DiskominfoSatik adalah bagaimana mengintegrasikan berbagai aplikasi layanan itu ke dalam satu layanan aplikasi yang smart dan simple yang memudahkan masyarakat di dalam mengajukan permohonan layanan publik.

Tugas ini bukanlah sesuatu yang mudah dan dapat terwujud secara instan. Banyak permasalahan yang ditemukan DiskominfoSatik Kabupaten Serang yang mungkin juga tipikal permasalahan yang sama di daerah-daerah lainnya di Indonesia dalam mengimplementasikan suatu super platform pelayanan publik digital (One Stop Service). Secara umum ada 2 jenis permasalahan dapat dikategorikan menjadi permasalahan non-teknis dan teknis. Berikut beberapa permasalahan non-teknis yang teridentifikasi di lapangan:

a. Anggaran

Memperoleh pendanaan yang cukup untuk pengadaan dan pemeliharaan super platform bisa menjadi tantangan. Besar atau tidaknya alokasi anggaran yang dikeluarkan untuk mengadakan super platform pelayanan publik digital ini adalah sebuah pilihan dan tergantung strategi anggaran yang dibuat. Anggaran yang terbatas sudah menjadi fenomena hampir di sebagian besar pemerintah daerah saat ini termasuk di Kabupaten Serang. Untuk itu sangat diperlukan keseriusan dan kecermatan pimpinan DiskominfoSatik Kabupaten Serang dalam menyusun perencanaan pengadaan dan prioritas anggaran dalam mewujudkan super platform ini.

b. Kerjasama dan Koordinasi antar Organisasi Perangkat daerah (OPD)/Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang Belum Optimal

Pada awal asesmen DiskominfoSatik Kabupaten Serang menghadapi permasalahan kurangnya koordinasi dan kerjasama antar instansi yang menjadi penghambat utama. Keengganan untuk berbagi data dan sumber daya demi kepentingan bersama masih menjadi mentalitas yang perlu diubah. Perlu ada komitmen kuat dari pimpinan dan aparatur pemerintah untuk mengutamakan kepentingan publik di atas ego sektoral.

c. Kecakapan Literasi Digital Pegawai Pemerintah Daerah dan Masyarakat Umum.

Kurangnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi menjadi kendala dalam implementasi dan pengelolaan sistem Pelayanan Publik Digital Terintegrasi. Perlu ada upaya serius untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan kapasitas SDM pemerintah daerah agar mampu beradaptasi dengan kebutuhan teknologi yang terus berkembang. Selain itu acap kali pegawai pemerintah

memiliki sentimen negatif sebelum mencoba yaitu dengan adanya sistem digital menjadi beban baru karena dianggap menambah pekerjaan.

d. Kebiasaan Aparatur Pemerintahan dan Masyarakat

Transisi ke sistem digital membutuhkan perubahan pola pikir dan kebiasaan baik para aparatur pemerintahan penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat umum. Masih banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan online dan lebih memilih cara tradisional. Perlu ada edukasi dan sosialisasi yang masif untuk meningkatkan awareness dan mendorong agar pemanfaatan layanan digital lebih optimal.

e. Regulasi Daerah sebagai Dasar Implementasi

Agar implementasi super platform pelayanan publik digital di kabupaten Serang dapat berjalan dengan baik tentunya dibutuhkan regulasi yang mendukung. Pada awal inisiasi, tepatnya pada bulan maret 2023, pemerintah kabupaten Serang belum memiliki peraturan daerah yang mengikat dan menjadi dasar implementasi sistem pelayanan publik digital ini namun rancangan peraturan daerah tersebut sedang dalam proses penyusunan.

Selain permasalahan non teknis terdapat juga permasalahan teknis yang ditemukan dilapangan, diantaranya:

f. Infrastruktur Jaringan yang Belum Memadai

Masih ada beberapa wilayah di kabupaten Serang, terutama di wilayah terpencil dan pedalaman, masih terdapat kendala besar terkait infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) seperti koneksi internet yang tidak stabil atau lambat. Hal ini dapat menghambat aksesibilitas dan keandalan sistem.

g. Fasilitas Data Center yang Perlu Ditingkatkan

Perlu peningkatan fasilitas data center guna mendukung operasional dan penyimpanan data. Diperlukan kapasitas server yang dapat mengelola beban tinggi dan scalable untuk menambah kapasitas sesuai kebutuhan.

h. Beragam Aplikasi Silo di Setiap Organisasi Perangkat daerah (OPD)/Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)

Banyak OPD/SKPD yang telah mengembangkan aplikasi sendiri, menciptakan "Hutan" aplikasi yang tidak terintegrasi. Situasi silo ini menggambarkan di mana masing-masing OPD atau SKPD yang berbeda mengembangkan sistem administrasi dan pelayanan publik yang berbeda-beda dan bekerja secara terpisah. Masing-masing sistem tidak berbagi informasi dan data secara host to host di dalam konsep integrasi yang holistik dan efektif. Kondisi ini dapat menghambat kolaborasi digital dan produktivitas keseluruhan organisasi di pemerintahan kabupaten Serang. Selain itu, hal ini bukan hanya memboroskan anggaran, tetapi juga membingungkan masyarakat yang harus menggunakan berbagai aplikasi untuk mengurus keperluan yang berbeda.

i. Masih Banyak Proses Pelayanan Publik yang Manual.

Dibeberapa instansi pelayanan publik di Kabupaten Serang masih melakukan praktik pelayanan secara manual. Paling tidak pelayanan online yang diberikan sebatas melalui fasilitas Whatsup.

Milestone Implementasi super platform pelayanan publik digital (One Stop Service)

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil observasi dan data dokumentasi tentang tahapan pencapaian implementasi super platform pelayanan publik digital (One Stop Service) di kabupaten Serang sejak inisiasi dimulai pada tahun 2023. Kepala Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Bapak Haerofiatna sangat menyadari realitas potret sistem pelayanan publik di kabupaten Serang dengan segala permasalahan di lapangan, Mulai dari termasuk kapasitas sumber daya manusia baik para petugas pelayanan dan masyarakat umum pengguna pelayanan.

Berikut ini adalah rangkaian milestone yang menggambarkan tahapan implementasi super platform pelayanan publik digital (One Stop Service) di kabupaten Serang:

1. Fase Inisiasi dan Perencanaan

a. Milestone 1: Bimtek APKASI 9 Maret 2023

Pada tanggal 9 Maret 2023 Asosiasi Pemerintah Kabupaten Seluruh Indonesia, APKASI, melaksanakan acara bimbingan teknis yang bertajuk sistem pelayanan masyarakat berbasis digital di Jakarta. Acara ini bertujuan untuk mendorong reformasi birokrasi yang bertujuan menciptakan birokrasi tangkas dan pelayanan publik berbasis digital. Pemerintah Kabupaten Serang diwakili tim Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik hadir pada acara tersebut dan melakukan praktik langsung pemanfaatan Super Platform Sistem Pelayanan Publik Digital Terintegrasi yang di bimbing langsung oleh tim Cartenz Technology sebagai mitra APKASI.



Gambar 1. Dokumentasi kegiatan acara Bimbingan Teknis Sistem Pelayanan Masyarakat Berbasis Digital di kantor pusat APKASI, Jakarta.

b. Milestone 2: Kolaborasi dengan pihak swasta

Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik merespon acara bimbingan teknis yang diselenggarakan APKASI tersebut dengan tindak lanjut melakukan pertemuan konsultasi dan koordinasi dengan Cartenz Technology pada bulan April 2023 untuk berkolaborasi dan membahas strategi bersama terkait rencana implementasi Super Platform Sistem Pelayanan Publik Digital Terintegrasi di Kabupaten Serang.



Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan Konsultasi dan Koordinasi Diskominfoatik di Kantor Cartenz Technology, Jakarta.

c. Milestone 3: Asesmen Awal Dengan Beberapa OPD dan Membangun Prototipe.

Pada bulan Mei 2023 dilaksanakan kegiatan asesmen di beberapa OPD penyelenggara pelayanan publik untuk membangun prototipe awal yang nantinya akan di ekspos kepada pimpinan dan tim Diskominfoatik Kabupaten Serang. Tujuan dilakukan asesmen ini adalah untuk mengidentifikasi dan memastikan aplikasi yang digunakan nanti memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan, termasuk kelayakan teknis dan operasional di lapangan. Kegiatan asesmen ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Badan Pendapatan Daerah.



Gambar 3. Dokumentasi Kegiatan Asesmen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sebagai Salah Satu Dinas Prioritas.

d. Milestone 4: Penyusunan dan Pengesahan Rancangan Peraturan Daerah tentang Transformasi Digital Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Langkah selanjutnya secara parallel pemerintah kabupaten Serang menyusun draft Rancangan Peraturan Daerah tentang Transformasi Digital Penyelenggaraan Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik/SPBE yang akan memperkuat dasar implementasi dan pedoman di dalam membuat rencana kerja. Salah satu point penting di dalam Rancangan Peraturan Daerah tersebut adalah bahwa transformasi digital melalui penyelenggaraan platform aplikasi SPBE yang bersifat tematik layanan, penyederhanaan proses bisnis pemerintah, dan berfokus pada kebutuhan pengguna (User Centric). Selain itu platform tersebut diprioritaskan pada Aplikasi SPBE yang berdampak luas dan merupakan perwujudan nyata dari Layanan SPBE yang terintegrasi dengan penanggung jawab Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di beberapa bidang, antara lain:

1. Layanan Pendidikan melalui Dinas Pendidikan.
2. Layanan Kesehatan melalui Dinas Kesehatan.
3. Layanan Sosial melalui Dinas Sosial.
4. Layanan Administrasi Kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Layanan Transaksi Keuangan melalui Badan Pendapatan Daerah dan BPKAD.
6. Layanan Administrasi Pemerintah di bidang kepegawaian melalui Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM.
7. Layanan Portal Pelayanan Publik dan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah melalui DiskominfoSatik.
8. Layanan Satu Data melalui Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

e. Milestone 5: Rapat Konsultasi dengan Pimpinan Daerah Kabupaten Serang

Agar implementasi Super Platform Sistem Pelayanan Publik Digital Terintegrasi di kabupaten Serang dapat berjalan dengan baik maka diperlukan dukungan yang kuat dan serius dari pimpinan daerah. Mengingat permasalahan kompleks yang telah diidentifikasi sebelumnya maka implementasi Super Platform Sistem Pelayanan Publik Digital memerlukan kerjasama dan koordinasi yang berkualitas antar OPD penyelenggara pelayanan publik dan yang perlu kita highlight di sini adalah integrasi sistem di masing-masing sistem yang ada di OPD tersebut. Semua ini hanya bisa dilakukan jika ada dukungan yang kuat baik itu berupa kebijakan (policy) pimpinan daerah maupun dukungan peraturan (regulation) sebagai payung hukumnya, dan tentunya juga dukungan politik yang kuat dari semua pihak yang terlibat (stakeholder).



Gambar 4. Rapat konsultasi Kepala Diskominfoatik dengan Bupati Kabupaten Serang.



Gambar 5. Pimpinan Diskominfoatik Melakukan Rapat Konsultasi dan Arahan dari Sekretaris Daerah Kabupaten Serang.

f. Milestone 6: Rapat Koordinasi dengan Seluruh Pimpinan OPD yang di Pimpin Oleh Sekretaris Daerah

Menindaklanjuti hasil konsultasi dan arahan pimpinan daerah maka Sekretaris Daerah Kabupaten Serang didampingi Kepala Diskominfoatik melakukan rapat koordinasi dengan seluruh pimpinan OPD penyelenggara pelayanan public di Kabupaten Serang. Rapat koordinasi dilakukan dengan tujuan untuk menyamakan komitmen dan menegaskan kembali amanat Peraturan Daerah Nomor 5 tentang Tranformasi Digital Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang sudah disahkan dan arahan kepala daerah agar seluruh OPD penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Serang untuk bekerjasama dan berkolaborasi mensukseskan program ini.

2. Fase Pengujian dan Penerapan

a. Milestone 7: Pelatihan dan Uji Coba di beberapa OPD.

Pelatihan intensif bagi staf pemerintah kepada masyarakat dilakukan untuk memastikan penggunaan aplikasi yang efektif. Pihak Diskominfoatik kabupaten Serang melakukan koordinasi dengan beberapa OPD yang menjadi untuk melaksanakan

pelatihan dan uji coba kepada petugas pelayanan publik tentang gambaran umum dan cara penggunaan super platform pelayanan publik digital yang diberi nama Serang TATU (Kabupaten Serang Terlayani Satu Pintu), antara lain:

- 1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil,
- 2) Badan Pendapatan Daerah,
- 3) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
- 4) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- 5) Dinas Sosial
- 6) Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- 7) Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
- 8) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan
- 9) Badan Pusat Statistik
- 10) Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- 11) Dinas Kepemudaan Olah Raga dan Pariwisata
- 12) Dinas Kesehatan
- 13) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian
- 14) Dinas Komunikasi dan Informatika
- 15) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan
- 16) Dinas Lingkungan Hidup
- 17) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- 18) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- 19) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 20) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
- 21) Dinas Perhubungan
- 22) Dinas Perikanan
- 23) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah
- 24) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman
- 25) Inspektorat
- 26) RSUD dr. Drajat Prawiranegara
- 27) Samsat
- 28) Satuan Polisi Pamong Praja
- 29) Sekretariat DPRD
- 30) Sekretariat Daerah

Fitur-fitur utama yang disediakan diantaranya meliputi: standar proses permohonan pelayanan, bagaimana membuat proses pelayanan digital baru secara mandiri, pelacakan status, sistem komunikasi dan pengaduan masyarakat, kritik dan saran, konsultasi layanan, dan lain-lain.

3. Fase Peluncuran

a. Milestone 8: Seremonial Peluncuran super platform pelayanan publik digital (One Stop Service) pada tanggal 8 Oktober 2023



Gambar 6. Acara peluncuran Serang TATU (Kabupaten Serang Terlayani Satu Pintu)

Seremonial peluncuran super platform pelayanan publik digital yang diberi nama Serang TATU (Kabupaten Serang Terlayani Satu Pintu) dilakukan bersamaan dengan hari ulang tahun Kabupaten Serang tanggal 8 Oktober 2023.

4. Fase Paska Peluncuran

a. Milestone 9: Monitoring dan Evaluasi Kinerja Super Platform Kabupaten Serang Terlayani Satu Pintu (Serang Tatu).

Paska peluncuran super platform pelayanan publik digital yang diberi nama Serang TATU dilakukan rapat koordinasi secara berkala antara diskominfo satik kabupaten Serang dengan semua pemangku kepentingan.

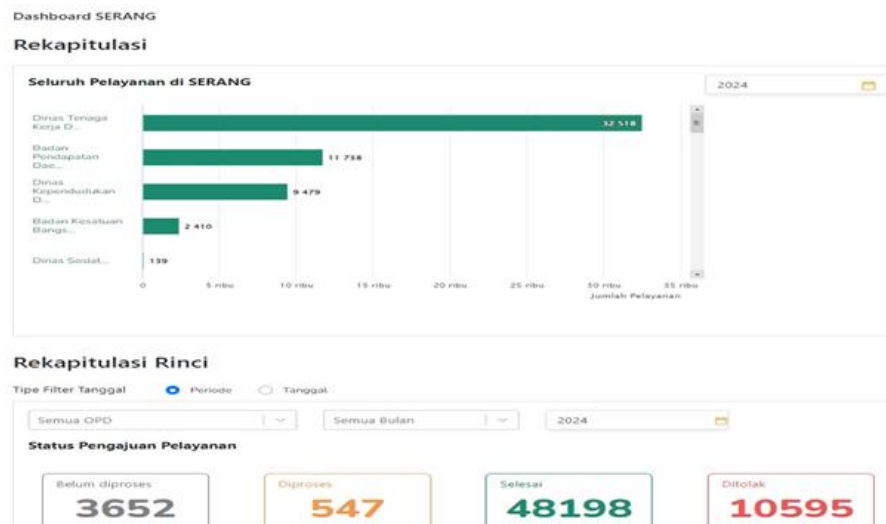
b. Milestone 10: Surat Edaran Bupati kabupaten Serang tanggal 6 Februari 2024 Tentang Penerapan Aplikasi Kabupaten Serang Terlayani Satu Pintu (Serang Tatu) Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Serang.

Untuk memperkuat kolaborasi dan optimalisasi pemanfaatan super platform pelayanan publik digital yang diberi nama Serang TATU maka Bupati Kabupaten Serang mengeluarkan surat edaran tentang penerapan aplikasi kabupaten Serang TATU yang tujuannya agar semua OPD dan SKPD yang terkait pelayanan publik di Kabupaten Serang saling bekerjasama memanfaatkan super platform dan mengintegrasikan aplikasi yang sudah ada ke dalam Serang TATU secara lebih serius dan optimal.

Dampak Implementasi: Efisiensi Layanan

Super platform Serang Tatu telah mengintegrasikan beberapa layanan publik ke dalam satu pintu platform layanan digital yang smart dan lebih memudahkan masyarakat

di dalam mengajukan permohonan layanan publik. Sejak diluncurkan, super platform ini berhasil mengurangi waktu proses pelayanan dan meminimalisir antrian di beberapa kantor pelayanan publik.



Gambar 7. Grafik kinerja pelayanan public (data per Desember 2024)

Gambar 13 adalah ilustrasi grafik yang menjelaskan data jumlah pengguna dan kinerja pelayanan publik melalui pemanfaatan super platform Serang Tatu. Data tersebut ditarik sejak peluncuran platform tersebut pada awal bulan Oktober 2023 sampai minggu pertama bulan Desember 2024 atau sekitar 14 bulan berjalan.

Dari pengamatan yang dilakukan, peneliti menemukan kinerja pelayanan digital di banyak OPD, walaupun sudah terintegrasi di dalam aplikasi Serang Tatu, namun masih belum terpantau di dashboard pelayanan. Hanya OPD Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang terlihat paling banyak pengguna (user) yang mengajukan permohonan pelayanan melalui platform ini, yaitu sebanyak 32.518 ribu pengguna dimana acara tahunan job fair pada bulan Juli 2024 adalah kontributor terbanyak dari para pencari kerja. Selanjutnya, pada Badan Pendapatan Daerah sebanyak 11.738 permohonan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebanyak 9.479 permohonan pelayanan, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sebanyak 2.410 permohonan pelayanan dan Dinas Sosial sebanyak 139 permohonan pelayanan. Angka ini jelas menggambarkan masih sangat rendahnya pemanfaatan super platform pelayanan digital ini bagi masyarakat Kabupaten Serang dalam mengajukan permohonan pelayanan publik. Data ini menjadi dasar bagi pemerintah Kabupaten Serang untuk lebih mengoptimalkan proses digitalisasi di dalam tata kelola pemerintahannya khususnya di sektor pelayanan publik.

Selain itu peneliti juga mengamati di lapangan bahwa masih belum dilakukan sosialisasi dan kampanye secara masif untuk mempromosikan dan membangun kesadaran masyarakat Kabupaten Serang tentang fasilitas yang sudah disediakan oleh pemerintah Kabupaten Serang agar masyarakat pemohon pelayanan publik dapat lebih mudah dan murah untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke loket pelayanan di masing-

masing instansi penyelenggara pelayanan public.

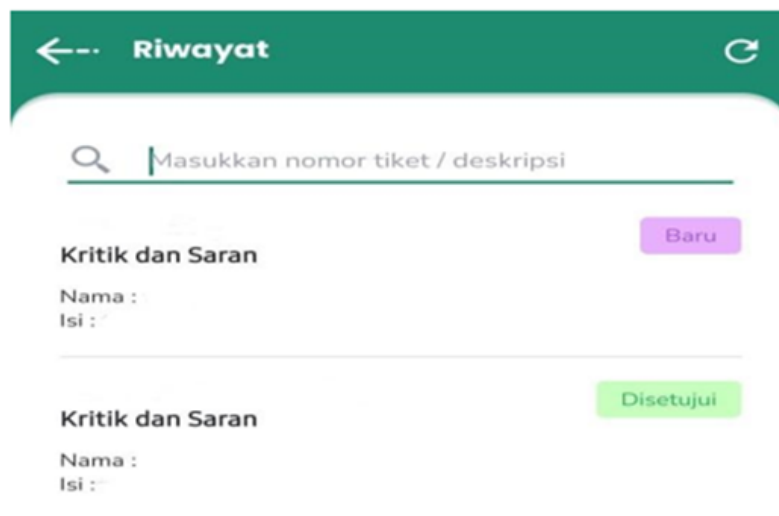
Transparansi

Salah satu bentuk transparansi dalam tata kelola pemerintahan di kabupaten Serang adalah mengacu pada keterbukaan informasi tentang proses kegiatan pelayanan publik itu berlangsung di semua level pemerintahan, mulai di tingkat kabupaten, kecamatan sampai di level desa/kelurahan (Irawan, 2017; Mutriani, 2023). Super Platform Serang Tatu memiliki fitur pelayanan publik yang terbuka dan melibatkan partisipasi publik dimana platform ini dapat memberikan informasi yang lebih transparan mengenai proses dan status layanan. Pemanfaatan Platform pelayanan publik ini secara serius dan optimal diharapkan membawa dampak peningkatan indeks persepsi pemerintahan yang baik dan meningkatkan kredibilitas pemerintah Kabupaten Serang di mata publik.

Di dalam pengamatan di lapangan, peneliti menemukan fakta bahwa seharusnya pemanfaatan Super Platform Serang Tatu ini dapat membawa dampak yang positif kepada masyarakat dimana proses kegiatan pelayanan publik di Kabupaten Serang menjadi lebih transparan, bahkan masyarakat pemohon pelayanan dapat melakukan kontrol atas proses pelayanan yang mereka ajukan. Hal ini tentunya menjadi kemajuan tersendiri bagi kabupaten Serang atas sarana digital terintegrasi yang sudah disediakan di dalam proses pelayanan publik kepada masyarakat. Proses pelayanan publik pun dapat berlangsung secara digital dan lebih terukur seperti halnya pelayanan yang diberikan pada sektor swasta. Seperti halnya masyarakat yang hendak membeli pizza, maka dengan platform digital mereka bisa mendapatkan informasi status mulai sejak memesan, membayar, proses pemasakan, proses pengantaran (delivery) pizza tersebut ke depan pintu konsumen.

Jika semangat transparansi pelayanan swasta ini diterapkan juga di dalam dalam sektor public maka hal tersebut akan membawa dampak yang sangat positif di dalam tata kelola pemerintahan di kabupaten Serang.

Berikut ini kita dapat melihat beberapa tampilan fitur yang menjelaskan proses transparansi layanan publik melalui super platform digital Serang Tatu.



Gambar 8. Tampilan Cek Riwayat Permohonan

Proses pelayanan publik yang transparan pada platform digital ini juga tampak pada fitur tracking riwayat permohonan. Masyarakat pemohon pelayanan dapat memantau proses pelayanan yang mereka ajukan sekaligus mengawasi proses tersebut sesuai SOP dan waktu yang dijanjikan.

Aksesibilitas

Melalui super platform pelayanan publik digital Serang Tatu, masyarakat diberikan sarana digital untuk dapat mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan publik. Bahkan dengan sistem komunikasi terpadu di dalam platform ini maka masyarakat dapat melakukan konsultasi secara online melalui fitur chat dan video call. Namun infrastruktur digital yang belum memadai menjadi kendala yang dapat menghambat aksesibilitas dan keandalan sistem seperti koneksi internet yang tidak stabil atau lambat.

Research Gap

Meskipun digital governance telah banyak dibahas dalam literatur sebelumnya, penelitian yang secara spesifik mengevaluasi implementasi super platform pelayanan publik terpadu di daerah dengan karakteristik seperti Kabupaten Serang masih terbatas. Sebagian besar studi fokus pada aspek kebijakan atau infrastruktur teknologi secara umum, namun kurang menggali tantangan kolaborasi antar-organisasi perangkat daerah (OPD) dan dampak pada masyarakat lokal dengan tingkat literasi digital yang beragam. Selain itu, penelitian terkait efektivitas super platform yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu aplikasi, serta mekanisme pengawasan dan evaluasinya, masih belum cukup mendalam. Hal ini menciptakan peluang untuk menggali lebih jauh aspek-aspek tersebut dan memberikan kontribusi bagi pengembangan teori serta praktik digital governance.

Implikasi

1. Teoretis: Penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang digital governance, khususnya dalam konteks negara berkembang yang menghadapi tantangan infrastruktur dan ego sektoral. Studi ini juga menawarkan kerangka kerja yang relevan untuk mengintegrasikan teknologi dengan tata kelola pemerintahan yang kolaboratif.
2. Praktis: Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi langsung bagi pemerintah daerah, seperti Kabupaten Serang, untuk meningkatkan efisiensi layanan publik melalui penguatan kolaborasi antar-OPD, penyediaan pelatihan literasi digital, dan pengembangan infrastruktur teknologi.
3. Kebijakan: Implikasi kebijakan meliputi pentingnya regulasi yang mendukung integrasi digital secara menyeluruh, alokasi anggaran yang memadai untuk transformasi digital, serta strategi promosi yang efektif untuk mendorong adopsi masyarakat terhadap layanan berbasis digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat peneliti simpulkan bahwa implementasi digital governance dalam tata kelola pemerintahan Kabupaten Serang melalui Aplikasi Serang Tatu telah menunjukkan hasil positif, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan sektor. Namun masih terdapat tantangan ke depan terkait infrastruktur dan jaringan, isu literasi digital baik pada petugas pelayanan maupun masyarakat pengguna, dan isu ego sektoral masih perlu diatasi untuk keberlanjutan tata kelola digital.

Berikut ini peneliti merangkum beberapa temuan yang menjadi kendala sekaligus tantang kedepan yang perlu diperhatikan sekaligus dicarikan jalan keluarnya: 1) Infrastruktur Teknologi, di beberapa wilayah Kabupaten Serang, keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti konektivitas internet yang lambat menjadi kendala utama dalam penerapan aplikasi. Bahkan masih ada wilayah yang sama sekali belum terjangkau jaringan internet atau dark spot. 2) Optimalisasi Kolaborasi antar OPD Penyelenggara Pelayanan Publik, Koordinasi dan kerjasama antar instansi menjadi kunci utama dan berperan penting dalam mengoptimalkan kinerja super platform ini. Untuk OPD yang sudah memiliki sistem maka perlu kerjasama yang serius untuk segera mengintegrasikan system Pelayanannya ke dalam super platform Kabupaten Serang Terlayani Satu Pintu (Serang Tatu). 3) Kapasitas Sumber Daya Manusia, kurangnya sumber daya manusia yang terampil dan berpengalaman dalam teknologi informasi menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah baik para petugas pelayanan maupun masyarakat pengguna. 4) Keamanan dan Privasi Data, Masalah keamanan dan privasi data menjadi perhatian penting, terutama dalam melindungi data pribadi pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdallah, M. R. P. (2016). *Hubungan Tata Kerja antara Pemerintah Kota Batam dengan Badan Pengusahaan Batam dan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Era Otonomi Daerah*. UII Yogyakarta.
- Ahmadjayadi, C. (2016). *Melesat Atau Kandas? New Indonesia*. Elex Media Komputindo.
- Andayani, W., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P., & Yanuarisa, Y. (2024). Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah di Indonesia. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 116–131. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v6i2.240>
- Atmojo, M. E., Fridayani, H. D., Aldiansyah, M. F., Afra, F. S., Ikhsan, M., Oktaviani, R. D., Apriliano, F. R., Kusuma, H. W. T., Perdana, V. A., & Radifan, R. N. (2021). *Tata Kelola Perkotaan Berbasis Smart City: Perspektif Inovasi dan Pengembangan Kota di Pulau Jawa*. Samudra Biru.
- Azis, N. (2022). *Analisis Perancangan Sistem Informasi*.
- Cahya, T., Aris, U., Pranacitra, R., Suriyanto, S., & Dewanto, W. (2024). Smart Governance: Program Transformasional Digital Nasional Melalui Desa, Apakah Indonesia? *Iblam Law Review*, 4(2), 217–223.
- Darwis, M. F., Bilah, A. S., Romadhon, T. N., & Anwar, N. (2024). *Sisi Lain Birokrasi: Menilik Kenyataan di Indonesia-Jejak Pustaka*. Jejak Pustaka.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital dan Dampaknya terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi dalam Administrasi Publik: Tantangan dan Peluang di Era Digital*, 61.
- Fauzi, A. R., & Hakim, A. (2024). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember). *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Habibie, B. J. (2016). *Melesat Atau Kandas? New Indonesia dari Smart City Menuju Smart Nation*. Jakarta: PT Elex Media Komputer.
- Ilham, S. (2021). *E-Governance*. Deepublish.
- Ilhami, R., & AP, M. (2024). *Digital Governance*. Mega Press Nusantara.
- Irawan, N. (2017). *Tata Kelola Pemerintahan Desa Era UU Desa*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lase, D., Waruwu, E., Zebua, H. P., & Ndraha, A. B. (2024). Peran Inovasi dalam Pembangunan Ekonomi dan Pendidikan Menuju Visi Indonesia Maju 2045. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 114–129.
- Lathifah, H., Frinaldi, A., Asnil, A., & Putri, N. E. (2024). Analisis Akuntabilitas Birokrasi Publik dalam Sistem Keuangan Daerah dan Dampaknya terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 11(2), 585–592. <https://doi.org/10.37676/professional.v11i2.7224>
- Muhammad Anshar Akil. (2024). *Digital Governance-Model Baru Kolaborasi Pemerintah, Swasta dan Masyarakat dalam Administrasi Publik*. Kencana.
- Mutriani, T. (2023). *Pengaruh Tingkat Transparansi Pengelolaan Keuangan terhadap Tingkat Kinerja Pemerintah pada Daerah Kabupaten Pandeglang*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
- Nomor, K. P. (3 C.E.). *Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah*.

- Puspa, C. I. S., Rahayu, D. N. O., & Parhan, M. (2023). Transformasi Pendidikan Abad 21 dalam Merealisasikan Sumber Daya Manusia Unggul Menuju Indonesia Emas 2045. *Jurnal Basicedu*, 7(5), 3309–3321. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v7i5.5030>
- Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., & Laksono, R. D. (2024). *Layanan dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep dan Penerapan*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Rahmawati, T. (2022). *Value of Cyberspace Perkembangan Perekonomian Indonesia*. Lakeisha.
- Syakur, M. A., Anamisa, D. R., Kom, S., Kom, M., Muhammad Yusuf, S. T., & MT, M. (2022). *Sistem Informasi Update Konsep, Riset dan Perkembangan*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Syam, F. (2020). Aktualisasi Islam Keindonesiaan dalam Konteks NKRI. *Himmah: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 4(1).
- Warman, N. S., Syamsir, S., Maldini, M., Nurhasanah, O., Oktariandani, N. R., & Syafikruzi, I. H. (2022). Implementasi Inovasi Kebijakan dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 1(2), 132–148. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v6i2.240>



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)