

# Pengaruh Digitalisasi Dan Inovasi Pelayanan Website Jakevo Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Cempaka Putih Barat Kota Jakarta Pusat

Wahyuningsih<sup>1</sup>, Indra Prabhata<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Administrasi Publik, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta 10530, Indonesia

Email: [wahyuningsih803@gmail.com](mailto:wahyuningsih803@gmail.com) <sup>1</sup> [indra.prabhata@stiami.ac.id](mailto:indra.prabhata@stiami.ac.id) <sup>2</sup>

\*Corresponding author

## ARTICLE INFO

*Keywords:*  
Digitalization;  
Service Innovation;  
Community Satisfaction.

## ABSTRACT

*This study was motivated by the phenomenon of decreased in community satisfaction in West Cempaka Putih Sub- District the use of Jakevo's website reveals a fact on the ground, among others, that people are struggling to adjust to digital services that are expected to be quick and easy, while cooperation between various parties and previous digital experiences are the key to the success of this innovation. The population in this study was the people of Cempaka Putih Barat Subdistrict, totaling 37,476 people and the research sample was 100 respondents, the sampling technique used Purposive Sampling technique. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis with SPSS for Windows Ver.26. The results of this study indicate that: (1) digitalization has a positive and significant effect of 73.3% on the variation of community satisfaction with a significance value of 0.000 (2) service innovation has a positive and significant effect of 67.3% on the variation of community satisfaction with a significance value of 0.000 (3) digitalization and service innovation has a positive and significant effect of 76.5% on the variation of community satisfaction with a significance value of 0.000.*

This is an open access article under the [BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

## PENDAHULUAN

Jakarta Pusat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Oleh karena itu, memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Cempaka Putih menjadi krusial, terutama dalam era digitalisasi dan inovasi pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Cempaka Putih merupakan hal yang esensial dalam konteks pengembangan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhanarganya. Selain itu, kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik memiliki implikasi yang lebih luas terhadap tata kelola pemerintahan dan citra pemerintah. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Era digitalisasi telah mengubah cara interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dengan pemanfaatan berbagai aplikasi dan website dalam penyediaan layanan publik. Kelurahan Cempaka Putih telah mengadopsi inovasi digital dalam bentuk platform Jakevo untuk memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan secara online. Namun, keberhasilan digitalisasi ini tidak hanya ditentukan oleh teknologi semata, melainkan juga oleh tingkat penerimaan dan pemahaman masyarakat terhadap platform tersebut.

Jakevo adalah platform pelayanan berbasis website yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Jakarta Pusat. Website ini memberikan akses mudah kepada masyarakat terhadap layanan dan informasi, termasuk informasi administratif, pendaftaran online, pengaduan, dan layanan berbasis geolokasi. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, dan mengurangi birokrasi. Namun, keberhasilan Jakevo tidak hanya bergantung pada teknologi digital, tetapi juga pada inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan, seperti pengembangan layanan baru, perubahan prosedur

pelayanan, dan integrasi dengan teknologi terkini. Dengan demikian, digitalisasi dan inovasi dalam Jakevo dapat signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Cempaka Putih Barat.

Adapun kendala yang dihadapi dalam penerapan inovasi Website Jakevo selama ini dikarenakan adanya karakteristik demografi yang beragam dengan penduduk yang bervariasi dalam usia, latar belakang pendidikan, dan tingkat pengalaman dalam menggunakan teknologi digital. Sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi.

Berdasarkan data yang peneliti himpun, diketahui bahwa adanya fenomena penurunan jumlah pengajuan permohonan melalui Jakevo pada tahun 2019-2022, mencerminkan perluasan analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi masyarakat. Persentase permohonan izin yang diselesaikan mencapai sekitar 76% dari total permohonan, menandakan ruang untuk peningkatan efisiensi dan responsivitas dan pelayanan publik. Perubahan tren permohonan seperti penurunan permohonan pengajuan Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP) dan peningkatan permohonan pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari tahun 2021 ke 2022 mengindikasikan perubahan kebutuhan dan preferensi masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Cempaka Putih Barat Kota Jakarta Pusat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh inovasi pelayanan website Jakevo terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Cempaka Putih Barat Kota Jakarta Pusat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh digitalisasi dan inovasi pelayanan website Jakevo secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Cempaka Putih Barat Kota Jakarta Pusat.

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Digitalisasi

Menurut Sukmana (dalam Erwin, 2020:4), digitalisasi adalah “proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital”. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital dan proses digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung.

Sejalan dengan Sukmana, menurut Siregar (2019), digitalisasi merupakan “proses perubahan sifat dari yang semula dalam bentuk fisik dan analog berubah menjadi bentuk virtual dan digital”.

Menurut Asaniyah (2017), digitalisasi adalah “suatu proses dalam pergantian media dari bentuk cetak ke dalam bentuk elektronik”. Lebih detail pengertian mengenai digitalisasi menurut Marilyn Deegan dalam Mustofa (2018), digitalisasi merupakan “proses pengonversian dari semua bentuk penyajian dokumen cetak atau lainnya ke penyajian dalam bentuk digital”.

### 2. Inovasi

Menurut Sutirna (2018:23) menyatakan bahwa “inovasi adalah suatu ide, hal-hal yang praktis, metode, cara, barang-barang buatan manusia, yang diamati atau dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau kelompok orang (masyarakat)”.

Sedangkan menurut Hutagalung dan Hermawan (2018:26) “inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya”.

Sejalan dengan pendapat diatas, Said (2017:27) mengemukakan bahwa inovasi dimaknai “sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi”.

Inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa diharapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran (Muluk, 2018:43).

## Kepuasan Masyarakat

Menurut Syaputri & Septiawati (2021), kepuasan “merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan”.

Menurut Tjiptono dalam Riyanto (2018:118), mengemukakan bahwa: “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Atmaja (dalam Kurniawan et al., 2018:51) dalam pemikirannya yang disajikan dengan jelas dan tegas, diungkapkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan “perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”.

Kesimpulan kepuasan yang dapat diambil dari penjelasan menurut Tjiptono & Chandra (2016), kepuasan pelanggan adalah fenomena psikologis yang muncul sebagai hasil dari suatu proses evaluasi yang dilakukan oleh individu terhadap kinerja aktual suatu produk atau layanan dengan mengukurnya secara rinci dan cermat terhadap kriteria-kriteria yang terkait, lalu mengkontraskan hasil evaluasi tersebut dengan harapan-harapannya yang sebelumnya telah terbentuk atau diantisipasi dalam benaknya sebelum pengalaman bertransaksi atau berinteraksi.

Berdasarkan faktor-faktor dan teori diatas, maka dapat penulis tampilkan dalam model kerangka teori sebagai berikut:

**Gambar II. 1**  
Kerangka Teori Penelitian



## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang bersifat kuantitatif, yaitu data berupa angka dan statistik, yang dapat dianalisis secara objektif dan menghasilkan informasi yang kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu: Digitalisasi ( $X_1$ ), Inovasi ( $X_2$ ), Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran. Adapun populasi pada penelitian ini adalah masyarakat kelurahan Cempaka Putih Barat dengan jumlah 37.476 orang dan memiliki sampel sebanyak 100 responden yang di dapatkan dengan menggunakan rumus slovin.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Uji Persyaratan Analisis

### Uji Normalitas

Uji normalitas data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji *Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk*.

**Tabel IV. 49**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.17558373
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.069
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c, d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200, sedangkan hasil uji normalitas *Test of Normality Shapiro-Wilk* diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar dengan 0,770 ( $X_1$ ) dan 0,807 ( $X_2$ ), data dalam penelitian ini berdistribusi normal karena nilai Sig. > 0,05.

### Uji Multikolinearitas

Model regresi linier yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinieritas).

**Tabel IV. 50**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.581	2.647		1.353	.179		
	Digitalisasi	.492	.080	.571	6.167	.000	.282	3.545
	Inovasi	.304	.084	.336	3.630	.000	.282	3.545

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil pengujian multikolinieritas terhadap keseluruhan pernyataan yang dilakukan dengan program *SPSS for windows Ver.26* adalah sebagai berikut:

- Variabel digitalisasi memiliki nilai **VIF 3,545 < 10,00** dan nilai **Tolerance 0,282 > 0,10**.
- Variabel inovasi pelayanan memiliki nilai **VIF 3,545 < 10,00** dan nilai **Tolerance 0,282 > 0,10**.

### Uji Autokorelasi

**Tabel IV. 51**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.875 <sup>a</sup>	.765	.760	3.208	1.835

- a. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan, Digitalisasi
- b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Melalui analisis uji autokorelasi yang dilaksanakan pada tabel IV. 18, diperoleh hasil bahwa nilai statistik Durbin-Watson (DW) sebesar 1,835. Sebagai parameter pembanding, terdapat dua nilai kritis

yang signifikan dalam konteks interpretasi DW, yakni 1,715 (dU) dan 2,285 (4-dU).

### Uji Heteroskedastisitas

**Tabel IV. 52**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	5.956	1.571		3.790	.000
	Digitalisasi	.060	.047	.236	1.260	.211
	Inovasi Pelayanan	.012	.050	.045	.239	.812

a. Dependent Variable: abs\_RES

Nilai signifikansi berdasarkan pada tabel uji heteroskedastisitas diatas yaitu:

- Variabel digitalisasi menunjukkan nilai Sig. 0,211 > 0,05 yang berarti variabel digitalisasi tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Variabel inovasi pelayanan menunjukkan nilai Sig. 0,812 > 0,05 yang berarti variabel inovasi pelayanan juga tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 2. Uji Hipotesis

#### Uji Regresi Parsial / Uji T

**Tabel IV. 53**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.581	2.647		1.353	.179
	Digitalisasi	.492	.080	.571	6.167	.000
	Inovasi Pelayanan	.304	.084	.336	3.630	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan nilai t hitung 3,630 > t tabel 1,664 dan atau Sig. <  $\alpha$  (0,000 < 0,05), menunjukkan pengaruh yang signifikan dari variabel inovasi pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

#### Uji Koefisien Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi

**Tabel IV. 55**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 <sup>a</sup>	.765	.760	3.208

a. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan, Digitalisasi

Koefisien korelasi ganda variabel digitalisasi dan variabel inovasi pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat, yaitu  $r_{YX_1X_2} = 0,875$ , dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dengan kategori sangat kuat (*interval 0,80 – 1*) variabel digitalisasi dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Nilai koefisien determinasi ganda, yaitu  $r_{YX_1X_2}^2 = 0,765$ , dapat diartikan bahwa secara bersama variabel digitalisasi dan inovasi pelayanan mampu mempengaruhi sebesar 76,5% variasi kepuasan masyarakat, dan sisanya sebesar 23,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

#### Uji Hipotesis Dengan Uji Koefisien Determinasi Sederhana

**Tabel IV. 56**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 <sup>a</sup>	.733	.731	3.402

a. Predictors: (Constant), Digitalisasi

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 <sup>a</sup>	.673	.670	3.766

a. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan

Koefisien korelasi sederhana variabel digitalisasi terhadap variabel kepuasan masyarakat, yaitu  $r_{xy_1} = 0,856$ , dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dengan kategori sangat kuat (*interval*  $0,80 - 1$ ) variabel digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat.

Nilai koefisien determinasi sederhana, yaitu  $r_{xy_1}^2 = 0,733$ , dapat diartikan bahwa secara individual, digitalisasi mampu mempengaruhi sebesar 73,3% variasi kepuasan masyarakat, dan sisanya sebesar 26,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

### Uji Regresi Simultan / Uji F

Tabel IV. 54

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3252.291	2	1626.146	157.997	.000 <sup>b</sup>
	Residual	998.349	97	10.292		
	Total	4250.640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan, Digitalisasi

Nilai signifikansi koefisien regresi simultan kedua variabel independen tersebut dapat diketahui dari hasil pengujian regresi linier berganda, yaitu nilai  $f$  hitung  $157,997 > f$  tabel  $3,089$  dan atau  $\text{Sig.} < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ), menunjukkan pengaruh yang signifikan dari variabel digitalisasi dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

### KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian mengenai pengaruh digitalisasi dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Cempaka Putih Barat Kota Jakarta Pusat adalah sebagai berikut:

1. Digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan sebesar 73,3% terhadap variabel kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.
2. Inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 67,3% terhadap variabel kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.
3. Digitalisasi dan inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 76,5% terhadap variabel kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.

### Saran

Berdasarkan pada kesimpulan dari penelitian ini, peneliti mengajukan berbagai saran kepada substansi-substansi yang terkait dengan penelitian ini, antara lain:

- Pihak Penyelenggara (Pemerintah Daerah):
  1. Perkuat kerjasama lintas sektor untuk mengatasi kendala teknis dan administratif.
  2. Fokus pada pengembangan infrastruktur digital, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung operasional website Jakevo.
- Masyarakat Kelurahan Cempaka Putih Barat:
  1. Tingkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengembangan dan peningkatan layanan digital.

2. Gelar kampanye penyuluhan dan pelatihan secara berkala tentang penggunaan website Jakevo dan manfaatnya.
- Perguruan Tinggi dan Lembaga Penelitian:
    1. Dorong kolaborasi lintas-disiplin dalam penelitian terkait dampak jangka panjang digitalisasi pelayanan website Jakevo.
    2. Kembangkan metodologi penelitian yang canggih untuk menggali aspek-aspek yang lebih mendalam, seperti pemberdayaan masyarakat dan perubahan perilaku.
  - Asosiasi Profesional dan Industri Teknologi:
    1. Dukung inisiatif penyelenggara dalam memperkuat infrastruktur digital dengan menyediakan solusi teknologi terkini.
    2. Adopsi praktik terbaik dalam pengembangan dan manajemen layanan digital untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan.
  - Peneliti Lain:
    1. Lakukan penelitian lebih lanjut terkait aspek-aspek kritis dari digitalisasi dan inovasi pelayanan website Jakevo, seperti dampak jangka panjang pada keberlanjutan teknologi.
    2. Teliti lebih dalam tentang perubahan perilaku masyarakat terhadap layanan digital, termasuk preferensi, kepercayaan, dan tingkat adopsi.
    3. Kolaborasi dengan peneliti lain dan lembaga riset untuk menggali potensi implikasi sosial, ekonomi, dan politik dari digitalisasi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku:

- Alemina Henuk-Kacaribu, S.E., M. S. (2020). Pengantar Ilmu Administrasi. Andi.
- Aji Prasetyo, Prakoso. (2017). Front office praktis: Administrasi dan prosedur kerja, Yogyakarta: Gava Media.
- Brynjolfsson, Erik dan Andrew McAfee. (2014). The Second Machine Age. USA: Norton & Co.
- Caiden, Gerald E. (2017). Administrative Reform. New York: Routledge.
- Deegan, Marilyn and Simon Tanner. (2002). Digital Futures: Strategies for the Information Age. London: Library Association Publishing.
- Erika Revida et al. (2021). Manajemen Perkantoran. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2015). Pelanggan Puas? Tak Cukup! Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Hutagalung, D., & Hermawan, D. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Deepublish.
- Juharni. (2017). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Cetakan Pertama. CV Sah Media. Makassar.
- Kamaluddin, Apiaty. (2017). Administrasi Bisnis. Makassar: CV Sah Media.
- Kotler dan Keller. (2013). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 14. Jakarta: Erlangga.
- LAN. (2017). Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik-LAN.
- Moed, H.A.S. (2001). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muluk, M.R. Khairul. (2008). Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah).

Malang: Banyumedia.

Nigro, Felix A. (2016). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Pasolong, Harbani. (2016). Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. (2017). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. (2019). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Pohan, Anwar C. (2014). Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Rodiyah, I., Sukmana, H., Mursyidah, L. (2021). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Sidoarjo: Umsida Press.

Said, M. Mas'ud. (2017). Birokrasi di Negara Birokratis. Malang: UMM Press.

Sodikin, S. S. (2015). Akuntansi Manajemen. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Cetakan Ke-22, Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Yogi. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA LAN.

Supriyanto. (2016). Retrospektif Ilmu Administrasi Bisnis. Jakarta: Mitra Wacana Media.

#### **Jurnal dan Publikasi Ilmiah:**

Aditionsyah, M. F., Suryoko, S., Dewi, R. S., & Widiartanto. (2022). Digitalization of Banking Services: The Effect of Trust and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty of Bank Customers in Using Mobile Banking. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(7). ISSN 2541-0849 (Print), 2548-1398 (Online).

Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android di Kabupaten Bangka). *Jurnal Sosial dan Sains*, 1(4). <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i4.68>

Asaniyah, N. (2017). Pelestarian Informasi Koleksi Langka: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi. *Buletin Perpustakaan*, 57, 85–94.

Atthahara (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3 No.1, 1-12.

Hana Silvana, C. D. (2018). Pendidikan Literasi Digital Dikalangan Muda. *Pedagogia*, 154-167.

Hendriyadi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(01), 87–98.

Kurniawan, A., Utomo, K. P., & Emita, I. (2018). Penerapan Motivasi Kerja Sebagai Ciri Kualitas Pegawai Untuk Mendorong Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Kecamatan Bekasi Utara. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian*, 3(September 2018), 95–105.

Legner, C./Eymann, T./Hess, T./Matt, C./Böhmman, T./Drews, P./Mädche, A./Urbach, N./Ahlemann, F. 2017. „Digitalization: Opportunity and Challenge for the Business and Information Systems Engineering Community.” *Business & Information Systems Engineering*, 59(6), 301-308.

Nugroho, Robertus Adi. 2023. Cakrawala Repositori IMWI. Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Darma Cendika, Surabaya, Indonesia. Vol. 6 No. 1

Nuraeni. (2021). GRAB (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 95.



- Putri & Yuliyana (2023). Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik dan Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang, *Jurnal Pariwisata, Bisnis Digital dan Manajemen*, Vol. 02, No. 1, 1-8.
- Putri, M., & Yuliyana, W. (2023). Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik dan Kompetensi Sdm Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*, 2(1), 1-8.  
<https://doi.org/10.33480/jasdim.v2i1.3926>
- Raza, Erwin. dkk. (2020). Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0. *Jurnal Logistik Indonesia*. 4(1), 50.
- Rivaldi, Ridi. Analisis Kualitas Aplikasi Jakevo Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Sungai Bambu Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara. Diss. Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2022.
- Safitri, Afifah Firda. Efektivitas Aplikasi Jakarta Evolution Dalam Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Diss. Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2022.
- Setiawan, W. (2017). Era Digital dan Tantangannya. Seminar Nasional Pendidikan, 1–9.
- Siregar, Y. B. (2019). Digitalisasi Arsip Untuk Efisiensi Penyimpanan dan Aksesibilitas. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan STKIS Tarakanita*, 4(1), 1-19.
- Syaputri, N. C. M. E., & Septiawati, B. (2021). No Title. 4, 1585–1599.
- Wahyono, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 3(1), 20–34. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v3i1.115>
- Wahyudianto, Heri, & B.P. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintahan: *Jurnal Admnistrasi Publik*, Vol. 07 No. 4, 1-16.
- Widad, Zirli Nur Shafa. Komunikasi Inovasi Jakarta Evolution (Jakevo) dan Kinerja Pegawai Pelayanan Terpadu Stu Pintu (PTSP) Wilayah Jakarta Barat. Diss. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2021.
- Wiesböck, F., & Hess, T. (2018). Understanding the capabilities for digital innovations from a digital technology perspective (No. 1/2018). *Arbeitsbericht*.

**Peraturan Pemerintah dan Perundang-undangan:**

Perpres nomor 95 Tahun 2018

Permenpan No. 14 Tahun 2017

Undang-undang No. 25 Tahun 2009