



Implementasi Inovasi Teknologi dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Jereweh

Marwati¹, & Umar^{2*}

¹Program Studi Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Jl. Olat Maras, Pernek, Moyo Hulu, Sumbawa, Indonesia 84371.

²Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Inggris, Fakultas Psikologi dan Humaniora, Universitas Teknologi Sumbawa, Jl. Olat Maras, Pernek, Moyo Hulu, Sumbawa, Indonesia 84371.

Email Korespondensi: umar@uts.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Jereweh. Kajian ini mengisi kesenjangan literatur terkait penerapan program PATEN berbasis teknologi di tingkat kecamatan, khususnya di wilayah rural yang menghadapi keterbatasan infrastruktur dan literasi digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus, data dikumpulkan selama tiga bulan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen terhadap 15 informan kunci. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi sistem digital telah meningkatkan efisiensi internal, akurasi data, dan kecepatan layanan. Namun, dampak positif ini belum dirasakan secara merata karena masih terdapat tiga tantangan utama: keterbatasan infrastruktur dan anggaran, kapasitas SDM yang belum merata serta resistensi terhadap perubahan, dan kesenjangan literasi digital di masyarakat. Temuan ini menekankan pentingnya pendekatan ekosistemik dalam transformasi digital di level lokal, yang mengintegrasikan aspek teknologi, kapasitas kelembagaan, manajemen perubahan, dan desain layanan yang inklusif. Implikasi praktis dari studi ini adalah perlunya strategi implementasi hibrida yang memastikan layanan tetap dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat, termasuk yang rentan secara digital.

Kata kunci: Inovasi Teknologi; Pelayanan Administrasi; E-Government; Transformasi Digital.

Implementation of Technological Innovation in Enhancing Integrated Administrative Services at the Jereweh District Office

Abstract

This study aims to analyze the implementation of technological innovation in enhancing the efficiency of integrated administrative services at the Jereweh District Office. It addresses a gap in the literature on the application of technology-based PATEN programs at the sub-district level, particularly in rural areas facing infrastructure and digital literacy challenges. Using a qualitative case study approach, data were collected over three months through in-depth interviews, direct observation, and document analysis involving 15 key informants. The findings reveal that the adoption of digital systems has improved internal efficiency, data accuracy, and service speed. However, these benefits are not yet evenly distributed due to three core challenges: limited infrastructure and budget, uneven human resource capacity with resistance to change, and digital literacy gaps among citizens. The study highlights the importance of an ecosystem-based approach to local digital transformation that integrates technology with institutional capacity, change management, and inclusive service design. The practical implication is the need for a hybrid implementation strategy that ensures accessibility for all segments of society, including digitally vulnerable groups.

Keywords: Technological Innovation; Administration Service; E-Government; Digital Transformation.

How to Cite: Marwati, M., & Umar, U. (2025). Implementasi Inovasi Teknologi dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Jereweh. *Empiricism Journal*, 6(3), 1107–1112. <https://doi.org/10.36312/ej.v6i3.3058>



<https://doi.org/10.36312/ej.v6i3.3058>

Copyright© 2025, Marwati & Umar

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif merupakan pilar utama dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di era modern (Dwiyanto, 2018). Seiring dengan implementasi desentralisasi dan otonomi daerah, pemerintah di tingkat lokal tidak lagi hanya berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat, tetapi dituntut untuk secara proaktif merespons kebutuhan spesifik masyarakatnya. Tuntutan publik akan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, dan akuntabel

mendorong pemerintah untuk meninggalkan paradigma birokrasi yang kaku dan beralih ke model yang lebih inovatif dan berorientasi pada pengguna layanan.

Sebagai jawaban atas tuntutan tersebut, pemerintah meluncurkan berbagai instrumen kebijakan untuk modernisasi pelayanan. Salah satunya adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang bertujuan untuk menyederhanakan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat (Hidayat, 2023). Inisiatif ini diperkuat oleh gerakan e-government yang lebih luas, yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengatasi masalah pelayanan yang secara historis sering dianggap "lamban" dan "kurang efektif" (Sidik & Wardani, 2022). Secara konseptual, kombinasi antara penyederhanaan prosedur melalui PATEN dan pemanfaatan teknologi digital menjanjikan sebuah lompatan signifikan dalam kualitas pelayanan administrasi di tingkat kecamatan.

Kantor Kecamatan Jereweh, sejalan dengan mandat nasional, telah mengadopsi berbagai inovasi teknologi untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip PATEN. Meskipun demikian, observasi awal di lapangan mengindikasikan adanya kesenjangan (*gap*) yang signifikan antara potensi ideal dari inovasi dengan realitas yang dirasakan oleh para pemangku kepentingan. Implementasi di lapangan masih terhambat oleh berbagai tantangan klasik yang juga ditemukan di daerah lain, seperti prosedur yang belum sepenuhnya transparan dan sikap petugas yang terkadang kurang responsif, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Gita et al., 2015).

Meskipun studi sebelumnya telah banyak menyoroti e-government di tingkat provinsi dan kabupaten (Wardani & Satyawan, 2022), kajian mendalam yang membedah kompleksitas implementasi PATEN berbasis teknologi di level kecamatan masih terbatas, khususnya di daerah dengan karakteristik rural seperti Jereweh yang menghadapi tantangan infrastruktur dan literasi digital yang unik. Studi ini mengisi kesenjangan tersebut dengan tidak hanya mendokumentasikan keberhasilan, tetapi juga menganalisis akar masalah dari tantangan yang muncul. Secara spesifik, penelitian ini berfokus pada tiga aspek implementasi utama: (1) dinamika transformasi internal organisasi, termasuk perubahan proses kerja dan adaptasi SDM; (2) dampak eksternal pada pengalaman dan aksesibilitas masyarakat; serta (3) tantangan kelembagaan yang melingkupinya, mulai dari anggaran hingga budaya birokrasi.

Kesenjangan ini berakar pada dua problematika fundamental. Di sisi eksternal, tantangan utama adalah kesenjangan digital (*digital divide*) di kalangan masyarakat. Studi kasus pada aplikasi layanan kependudukan di Bandung, misalnya, menemukan bahwa masyarakat, terutama kelompok lansia, mengalami "kesulitan dalam melakukan penguploadan berkas" dan tidak semuanya memiliki perangkat atau kuota yang memadai (Khoerunisa, 2024). Di sisi internal, birokrasi sendiri menghadapi kendala kapasitas. "Lemahnya penguasaan teknologi informasi pegawai" menjadi penghambat serius yang membuat sistem tidak dapat berjalan optimal, meskipun telah tersedia (Ekram et al., 2022). Jika tidak dikelola dengan baik, digitalisasi yang seharusnya inklusif justru berisiko menciptakan bentuk-bentuk eksklusi baru (Putra & Chandrarin, 2021).

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi krusial untuk bergerak melampaui sekadar euforia adopsi teknologi. Studi ini bertujuan untuk (1) menganalisis secara mendalam bagaimana implementasi inovasi teknologi benar-benar berjalan dalam konteks spesifik di Kantor Kecamatan Jereweh, serta (2) mengidentifikasi dampak nyata dan tantangan kunci yang menyertainya dari perspektif pelaksana dan pengguna. Dengan membedah kompleksitas implementasi di lapangan, temuan dari studi kasus ini diharapkan dapat memberikan wawasan empiris yang kaya bagi para pembuat kebijakan dan praktisi, sebagai dasar untuk merumuskan strategi implementasi yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga adaptif dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam implementasi inovasi teknologi di Kantor Kecamatan Jereweh. Metode ini dipilih karena kemampuannya untuk menangkap kompleksitas, dinamika, dan konteks spesifik dari sebuah fenomena dalam situasi dunia nyata (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, dari Maret hingga Mei 2025.

Informan penelitian diseleksi secara purposif untuk memastikan representasi dari berbagai perspektif yang relevan. Secara keseluruhan, penelitian ini melibatkan 15 orang informan kunci, yang terdiri dari: (1) Pimpinan dan Manajemen Kantor Kecamatan 3 orang; (2) Petugas Administrasi pelaksana teknis 2 orang; dan (3) Masyarakat Pengguna Layanan 10 orang).

Data dikumpulkan melalui triangulasi teknik yang meliputi: (1) Wawancara mendalam semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, persepsi, dan tantangan; (2) Observasi langsung terhadap proses pelayanan dan interaksi di kantor kecamatan; serta (3) Analisis dokumen terkait, seperti Standard Operating Procedures (SOP) dan laporan layanan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik (Braun & Clarke, 2012) yang melibatkan proses sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola-pola (tema) dalam data.

Untuk memastikan kredibilitas dan validitas temuan, penelitian ini menerapkan triangulasi (sumber data dan metode) serta member checking. Proses member checking dilakukan dengan menyajikan kembali interpretasi awal kepada beberapa informan kunci untuk memverifikasi keakuratan dan kesesuaian makna. Seluruh proses penelitian juga mematuhi prinsip etika, termasuk informed consent, kerahasiaan identitas, dan penggunaan data secara anonim.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memahami dampak implementasi inovasi teknologi dalam pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Jereweh, data dianalisis berdasarkan tiga dimensi utama yang saling terkait: transformasi internal organisasi, pengalaman masyarakat, dan konteks kelembagaan. Setiap dimensi dianalisis dengan mempertimbangkan dua sisi utama: dampak positif yang berhasil dicapai serta tantangan yang masih menghambat optimalisasi inovasi. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi pola tematik secara sistematis dan menyeluruh, yang kemudian dirangkum dalam Tabel 1 sebagai kerangka awal untuk pembahasan mendalam berikutnya.

Tabel 1. Temuan dalam Penelitian

Tema Utama	Dampak Positif (Temuan Kunci)	Tantangan Utama (Hambatan)	Faktor Penyebab Akar Masalah
Transformasi Internal	Proses kerja lebih cepat & akurat; mengurangi <i>human error</i> ; koordinasi antar seksi lebih baik.	Kapasitas SDM tidak merata; resistensi terhadap perubahan; sistem belum terintegrasi penuh	Budaya birokrasi lama; kurangnya pelatihan berkelanjutan; minimnya insentif untuk adaptasi.
Dampak Masyarakat	Layanan lebih cepat & mudah diakses oleh sebagian warga; persepsi positif karena ada perbaikan.	Kesenjangan digital (<i>digital divide</i>) bagi lansia & warga rural; kebingungan prosedur online	Infrastruktur digital tidak merata; tingkat literasi digital yang bervariasi.
Konteks Kelembagaan	Awal dari modernisasi layanan di tingkat kecamatan	Keterbatasan anggaran untuk infrastruktur & pelatihan; regulasi yang tumpang tindih.	Prioritas anggaran daerah yang berbeda; kurangnya koordinasi antar lembaga.

Transformasi Internal: Peningkatan Efisiensi dan Akurasi

Implementasi inovasi teknologi, terutama sistem berbasis digital, telah membawa dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi kerja internal di Kantor Kecamatan Jereweh. Pimpinan dan petugas administrasi secara konsisten melaporkan bahwa proses manual yang sebelumnya memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan kini menjadi lebih cepat dan akurat. Seorang pimpinan (IPC) menyatakan, "Proses administrasi seperti pengurusan KTP atau surat keterangan yang sebelumnya memakan waktu 3-5 hari, kini

dapat diselesaikan dalam 1-2 hari berkat sistem digital." (Wawancara, 25 April 2025). Hal ini sejalan dengan temuan dari (Sidik & Wardani, 2022) bahwa perubahan ini mencerminkan tujuan utama dari reformasi pelayanan, yaitu beralih dari pelayanan yang "kurang efektif dan maksimal, pelayanan yang lamban" menjadi lebih modern dan responsif.

Peningkatan efisiensi juga didorong oleh sentralisasi data yang mengurangi duplikasi pekerjaan. Petugas Administrasi (IPA) mengonfirmasi, "Pelayanan lebih akurat karena meminimalkan *human error*." Hal ini sejalan dengan fungsi sistem informasi yang baik, yaitu untuk memastikan data dapat diolah secara sistematis dan terhindar dari kesalahan (Iek, 2023). Koordinasi antar seksi menjadi lebih lancar berkat sistem informasi yang terintegrasi. Namun, keberhasilan ini sangat bergantung pada kemampuan aparatur. Jika terjadi "lemahnya penguasaan teknologi informasi pegawai," maka efisiensi yang diharapkan tidak akan tercapai, dan pekerjaan seperti pengelolaan arsip akan tetap bersifat manual, yang menghambat kinerja secara keseluruhan (Ekram et al., 2022).

Dampak pada Masyarakat: Antara Kepuasan dan Kesenjangan

Dari perspektif masyarakat, dampak inovasi teknologi cenderung positif namun belum merata. Sebagian besar pengguna layanan merasakan peningkatan kecepatan dan kemudahan, yang menegaskan bahwa persepsi positif seringkali lahir dari perbandingan dengan kondisi sebelumnya yang lebih buruk (Pratama et al., 2020). Testimoni seperti "Pelayanan perizinan usaha lebih cepat" (IPM3) menunjukkan bahwa inovasi telah berhasil menjawab kebutuhan dasar masyarakat akan layanan yang efisien.

Namun, pengalaman positif ini tidak dirasakan oleh semua. Tantangan terbesar adalah kesenjangan digital (*digital divide*). Fenomena ini bukanlah anomali lokal, melainkan cerminan dari tren global yang diidentifikasi dalam laporan seperti UN E-Government Survey, yang secara konsisten menyoroti bahwa kesenjangan akses dan keterampilan digital menjadi penghalang utama dalam mewujudkan e-government yang inklusif di negara-negara berkembang. Masyarakat, terutama lansia dan mereka yang kurang familiar dengan teknologi, masih merasa bingung. Seorang warga menyatakan, "Lumayan bingung, Gak semua orang paham teknologi." (IPM2). Keluhan ini bukan kasus terisolasi. Studi pada aplikasi SAKEDAP di Bandung menemukan masalah serupa, di mana masyarakat mengeluhkan "kesulitan dalam melakukan penguploadan berkas" dan "kurangnya fitur chat" untuk bantuan (Khoerunisa, 2024). Kendala infrastruktur seperti jaringan internet yang tidak stabil juga menjadi penghambat utama, sebuah masalah yang juga ditemukan menghambat layanan PATEN di Penajam dan pelayanan kesehatan di Lopok (Sofyandi & Chahyani, 2023).

Tantangan Implementasi: Infrastruktur, SDM, dan Budaya Organisasi

Keberhasilan implementasi inovasi secara komprehensif terhambat oleh konstelasi tantangan yang bersifat struktural dan kultural, yang dapat dipetakan ke dalam tiga area utama. Pertama, infrastruktur dan anggaran menjadi kendala mendasar, di mana keterbatasan fasilitas fisik dan pendanaan menghambat produktivitas aparatur dan kenyamanan masyarakat. Sebagai contoh, di banyak daerah, minimnya ruang tunggu yang memadai dan perangkat komputer secara langsung membatasi efektivitas pelayanan (Udis'tia & Choiriyah, 2022; Febryansyah & Nangameka, 2018). Pimpinan kecamatan (IPC) bahkan mengakui bahwa masalah ini merupakan tantangan terbesar dalam pelaksanaan inovasi. Kedua, kapasitas dan kultur sumber daya manusia (SDM) muncul sebagai hambatan paling krusial, karena keberhasilan inovasi sangat bergantung pada kompetensi pelaksananya.

Studi di Puncak Jaya mengungkapkan bahwa keterbatasan jumlah SDM menjadi penghambat utama optimalisasi program pelayanan terpadu (Sineri & Aedah, 2023). Selain itu, persoalan kualitas SDM juga signifikan, tidak semua staf siap secara mental dan teknis, sehingga memicu resistensi terhadap perubahan. Fenomena *double job* di kalangan aparatur, seperti yang ditemukan di Jatinangor, semakin mengurangi fokus dan efektivitas pelayanan Febryansyah & Nangameka, 2018). Ketiga, fragmentasi dan ketidakpastian regulasi merupakan tantangan tingkat tinggi yang seringkali berada di luar kendali pemerintah kecamatan. Perubahan regulasi yang mengalihkan kewenangan dari kecamatan ke dinas lain tanpa masa transisi yang jelas menciptakan kebingungan bagi aparatur dan

masyarakat. Ketidakpastian ini tidak hanya mengganggu operasional tetapi juga menjadi penghambat serius bagi keberlanjutan inovasi pelayanan di tingkat akar rumput.

KESIMPULAN

Implementasi inovasi teknologi di Kantor Kecamatan Jereweh telah berhasil mentransformasi pelayanan administrasi terpadu secara signifikan, yang ditandai oleh peningkatan efisiensi internal, akurasi data, dan percepatan waktu layanan. Hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan di sebagian besar masyarakat. Namun, dampak positif ini belum terdistribusi secara merata. Keberhasilan inovasi terhambat oleh konstelasi tantangan yang bersifat struktural dan kultural, meliputi keterbatasan infrastruktur dan anggaran, kesenjangan kapasitas SDM yang disertai resistensi perubahan, serta jurang literasi digital di kalangan masyarakat. Fenomena ini menggarisbawahi bahwa adopsi teknologi semata tidak cukup; keberhasilan transformasi digital di tingkat lokal menuntut pendekatan ekosistemik yang menyeimbangkan kemajuan teknis dengan penguatan kapasitas kelembagaan dan jaminan inklusivitas layanan.

Secara teoretis, penelitian ini memperluas literatur e-government dengan menunjukkan bahwa pada level mikro seperti kecamatan, keberhasilan transformasi digital lebih ditentukan oleh faktor sosio-organisasional daripada sekadar ketersediaan teknologi. Studi ini menegaskan pentingnya pendekatan ekosistemik yang mengintegrasikan teknologi, manusia, dan kelembagaan, sebuah perspektif yang sering terabaikan dalam studi berskala makro.

REKOMENDASI

Berdasarkan temuan penelitian, rekomendasi strategis diarahkan pada penguatan ekosistem implementasi inovasi teknologi yang holistik, berkelanjutan, dan inklusif. Pertama, diperlukan pengembangan kapasitas sumber daya manusia secara sistematis melalui model pelatihan berkelanjutan (continuous learning). Program ini tidak hanya mencakup literasi digital, tetapi juga manajemen perubahan dan kompetensi pelayanan yang berorientasi pada empati. Pemerintah daerah perlu menghindari pendekatan pelatihan ad-hoc yang bersifat sesaat, dan menggantinya dengan skema pembelajaran yang terintegrasi dengan sistem evaluasi kinerja. Kedua, implementasi model layanan hibrida menjadi langkah krusial untuk menjamin aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Sementara kanal digital diperkuat melalui pengembangan sistem informasi dan dashboard layanan berbasis data terbuka, pemerintah juga harus memastikan keberlanjutan pos layanan fisik di desa-desa sebagai jaring pengaman sosial bagi kelompok rentan, seperti lansia dan masyarakat dengan keterbatasan akses digital. Ketiga, untuk meningkatkan responsivitas dan akuntabilitas kebijakan, perlu dibentuk mekanisme umpan balik partisipatif yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Forum kolaborasi tahunan yang menggabungkan perwakilan masyarakat, petugas layanan, akademisi, dan pembuat kebijakan dapat menjadi wadah evaluasi bersama, sekaligus ruang ko-desain untuk perbaikan kebijakan inovasi pelayanan publik di masa mendatang. Terakhir, pemerintah pusat dan daerah perlu memastikan harmonisasi regulasi dan alokasi anggaran yang konsisten untuk mendukung keberlanjutan inovasi di tingkat kecamatan. Tanpa dukungan kelembagaan dan kebijakan lintas sektor yang solid, keberhasilan awal implementasi inovasi teknologi berisiko stagnan atau bahkan mengalami kemunduran. Dengan mengadopsi pendekatan ini, transformasi digital di tingkat lokal tidak hanya akan berjalan secara teknis, tetapi juga berakar kuat secara sosial dan kelembagaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V., & Clarke, V. (2012). *Thematic Analysis: A Practical Guide*. SAGE Publication.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publication.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada. University Press.
- Ekram, I., Tuanaya, W., & Wance, M. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku. *Journal of Governance and Social Policy*, 3(1), 1–13.

- Febryansyah, P. P., & Nangameka, T. I. (2018).). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 10(1), 41–58.
- Gita, L., Larasati, E., & Hidayat, Z. (2015).). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak BPHTB di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang. . . *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(2), 336–348.
- Hidayat, R. A. (2023). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)*, 3(2).
- Iek, D. . (2023). Sistem Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Pendapatan Daerah Kota Jayapura. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(3), 179–186.
- Khoerunisa. (2024). Inovasi Teknologi Pelayanan Publik Dalam Implementasi E-Government Studi Kasus Aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 473–479.
- Pratama, A. D., Kusuma, A. R., & Hasanah, N. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 8(2), 777–785.
- Putra, F. A., & Chandrarin, G. (2021). Co-Production dalam Pelayanan Publik: Studi Literatur Implementasi di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik (JKAP)*, 25(2), 123–138.
- Sidik, D. S., & Wardani, A. K. (2022).). Penerapan Teknologi Sebagai Inovasi Pelayanan di Sektor Publik (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(3), 463-469.
- Sineri, S. S., & Aedah, N. (2023). Implementasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada DPMPTSP Kabupaten Puncak Jaya. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(3), 162–169.
- Sofyandi, A., & Chahyani, P. (2023). Hubungan Kelengkapan Syarat Administrasi dengan Kecepatan Pelayanan Administrasi pada Pasien Baru di Puskesmas Lopok Tahun 2021. *Empiricism Journal*, 4(2), 606–611.
- Udis'tia, A., & Choiriyah, I. U. (2022). Implementasi E-Government Melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Public Administration and Governance*, 2(2), 227–238.
- Wardani, A., & Satyawan, M. D. (2022). Pengaruh Komisaris Independen dan Struktur Kepemilikan Terhadap Penerimaan Opini Audit Going Concern: Keywords: Independent Comissioner; Managerial Ownership; Institusional Ownership; Going Concern Audit Opinion. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 10(2).