

**PENERAPAN INOVASI PELAYANAN BERBASIS E-GOVERNMENT TERHADAP  
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT  
JENDERAL KEKAYAAN NEGARA (DJKN) BANTEN**

**Ratnawati<sup>1</sup> & Benny Sigiro<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> **Universitas Terbuka**

E-mail: ratnarayhana@gmail.com

<sup>2</sup> **Universitas Terbuka**

E-mail: bennys@ecampus.ut.ac.id

***Abstract***

*Service quality and user satisfaction are essential elements that must not be overlooked but instead prioritized in modern public governance, particularly within government institutions that oversee wide operational areas such as the Regional Office of the Directorate General of State Assets (Kanwil DJKN) Banten. This study aims to examine the implementation of e-government-based public service innovations in improving service user satisfaction. The method used in this research is a literature study, utilizing secondary data from various references such as scientific journal articles, government regulations, and other relevant documents related to the research topic. The findings indicate that public service innovation plays a crucial role in shaping a positive public perception of bureaucracy while promoting institutional efficiency and accountability. At Kanwil DJKN Banten, the implementation of e-government-based service innovations such as “APT Online,” “Solider Zone,” “SIAP,” and “SIBINA” has significantly contributed to increasing user satisfaction through faster service delivery, improved accessibility, and transparency in service processes. The implications of this research highlight the importance of strengthening information technology capabilities and ensuring continuous technological development to expand service outreach and enhance bureaucratic responsiveness in line with the increasing complexity of public needs and interests.*

***Keywords: Service quality; Bureaucratic responsiveness; Efficiency and accountability***

**PENDAHULUAN**

Inovasi merupakan suatu proses atau hasil dari penciptaan, pengembangan, dan penerapan ide, metode, atau produk baru yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau nilai tambah dalam suatu bidang. Di sektor swasta, inovasi dilakukan melalui efisiensi dan kompetisi. Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik atau pemerintahan, inovasi sering kali bertujuan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi (Pradana, 2024). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai aktivitas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa, atau pelayanan administratif.

Pada organisasi publik, pelayanan publik merupakan wajah utama birokrasi di mata masyarakat, sehingga kualitasnya menjadi penentu keberhasilan pemerintahan. Dalam perspektif birokrasi modern, pelayanan yang lambat, berbelit, dan tidak adaptif harus diubah menjadi lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Rasyid, 2016). Untuk itu, inovasi

pelayanan publik merupakan proses pembaruan atau penerapan metode baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

*E-government* atau pemerintahan berbasis elektronik merupakan digitalisasi penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh lembaga pemerintahan untuk memberikan layanan kepada masyarakat selaku pemangku kepentingan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi serta memperkuat keterlibatan publik dalam proses pemerintahan (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Penerapan *e-government* ini, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, dikenal dengan istilah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan menjadi kebutuhan penting dewasa ini. Hal ini juga telah ditegaskan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yang mendorong pemerintah agar memanfaatkan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan pengelolaan serta distribusi informasi dan layanan publik secara efisien dan efektif.

Sejauh ini, studi atau penelitian mengenai inovasi pelayanan publik dibingkai dengan konteks/fokus yang beragam. Namun sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* telah diterapkan di berbagai daerah dengan karakteristik dan pendekatan yang berbeda. Masing-masing inovasi tersebut bertujuan untuk merespon kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah diakses, dan transparan. Penelitian Muliawaty & Hendryawan (2020) misalnya, mengkaji tentang peranan *e-government* dalam pelayanan publik dengan studi kasus Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sumedang, dengan fokus pada layanan perizinan dan non-perizinan. Penelitian oleh Noeridha (2023) mengkaji tentang inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi digital pada Kantor Kementerian Agama, yang berfokus pada bentuk-bentuk pengembangan inovasi pelayanan publik. Selanjutnya, penelitian oleh Musaddad et al (2020) mengkaji tentang implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) sebagai inovasi pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi aplikasi Sipraja. Dalam konteks administrasi kependudukan, penelitian yang dilakukan oleh Farida & Ambarwati (2023) mengkaji tentang inovasi pelayanan publik dalam penerbitan E-KTP berbasis E-Adminduk. Demikian halnya penelitian oleh Haqie et al (2020) yang mengkaji tentang inovasi pelayanan publik suroboyo bis, yakni aplikasi Gobis pada Suroboyo Bis.

Sejumlah studi tersebut menunjukkan kontribusi penting terkait dengan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government*, namun kajian tersebut umumnya berfokus pada sektor perizinan, kependudukan, dan transportasi. Sementara studi tentang inovasi pelayanan publik dalam pengelolaan kekayaan negara, seperti yang dilakukan Kanwil DJKN Banten, tampak masih sangat terbatas. Kanwil DJKN Banten merupakan satuan kerja di bawah Kementerian Keuangan yang memiliki wilayah kerja luas di beberapa kabupaten/kota, yakni meliputi Kota Serang, Kabupaten Serang, Kota Tangerang, Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang Selatan, Kabupaten Lebak, Kabupaten Pandeglang, dan Kota Cilegon. Instansi ini bertugas melakukan kegiatan koordinatif, memberikan arahan teknis, mengawasi,

mengendalikan, serta menilai pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan pengelolaan kekayaan negara, proses penilaian, dan kegiatan lelang yang mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 154/PMK.01/2021. Selain itu, Kanwil DJKN Banten juga memiliki peran penting dalam pengelolaan aset milik negara yang berada di wilayah Banten. 1

Kanwil DJKN Banten telah menetapkan standar pelayanan yang terukur untuk berbagai jenis layanan publik, seperti persetujuan penjualan Barang Milik Negara (BMN), penilaian aset, penghapusan piutang daerah, dan bimbingan teknis lelang. Standarisasi ini mencerminkan komitmen terhadap kepastian dan akuntabilitas pelayanan. Dengan latar belakang tersebut, dilakukan pengembangan inovasi pelayanan publik di Kanwil DJKN Banten sebagai respons terhadap kebutuhan percepatan dan penyempurnaan sistem layanan yang adaptif sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Seperti yang tertera pada Gambar 1 dibawah ini.



| No | Jenis Layanan  | Norma Waktu  | Bidang/Bagian               |
|----|--|--|-----------------------------|
| 1  | Persetujuan/Penolakan Penjualan BMN selain Tanah dan/atau Bangunan                     | 8 hari kerja sejak permohonan asli diterima dan lengkap            | Pengelolaan Kekayaan Negara |
| 2  | Pelaksanaan Sewa atas BMN berupa Tanah dan/atau Bangunan                               | 28 hari kerja sejak dokumen permohonan diterima oleh Kepala Kantor | Pengelolaan Kekayaan Negara |
| 3  | Verifikasi Permohonan Penilaian BMN dan Barang Jaminan dan/atau Harta Kekayaan Lainnya | 5 hari kerja sejak dokumen permohonan diterima oleh Kepala Kantor  | Penilaian                   |
| 4  | Penyusunan Laporan Penilaian   | 15 s.d. 25 hari kerja tergantung tujuan penilaian                  | Penilaian                   |

Gambar 1. Layanan Unggulan Kanwil DJKN Banten  
(Sumber: Buku Profil Kanwil DJKN Banten)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur, yaitu dengan menelaah dan menganalisis berbagai sumber pustaka yang relevan dengan topik inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* serta kaitannya dengan kepuasan pengguna layanan. Metode studi literatur dipilih karena sesuai untuk menggali data konseptual dan empiris yang relevan dalam konteks administrasi publik digital, di mana proses transformasi layanan berlangsung secara dinamis dan terdokumentasi (Supiadi, 2019). Studi ini tidak melibatkan pengumpulan data primer, melainkan data sekunder yang diperoleh dari berbagai referensi untuk memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang diteliti (Sarwono, 2006), seperti jurnal ilmiah, buku referensi, peraturan perundang-undangan, dan dokumentasi internal instansi Kanwil DJKN Banten.

**Ratnawati<sup>1</sup> & Benny Sigiro<sup>2</sup>**

Sumber data dikumpulkan melalui penelusuran terhadap literatur yang sudah tersedia, baik secara daring maupun luring. Sumber-sumber yang dikaji meliputi hasil kajian atau penelitian terdahulu seputar inovasi pelayanan publik dan *e-government* terutama bersumber dari artikel jurnal. Hasil kajian tersebut menjadi bahan kajian atau pembandingan untuk menganalisis posisi dan kontribusi inovasi di Kanwil DJKN Banten. Adapun kriteria inklusi dalam seleksi literatur tersebut meliputi: (1) relevansi dengan topik inovasi pelayanan publik dan *e-government*, (2) terbit dalam kurun waktu 5-10 tahun terakhir (2014–2024), dan (3) berasal dari sumber yang terpercaya seperti jurnal terakreditasi, laporan instansi pemerintah, atau dokumen internal yang dapat diverifikasi. Sedangkan kriteria eksklusinya adalah literatur yang bersifat opini, tidak didasarkan pada hasil riset, atau tidak mendukung analisis secara substantif.

Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan sebagaimana dimaksud dilakukan dengan menelusuri repositori ilmiah, situs instansi seperti DJKN dan Kemenkeu, serta sumber media daring terpercaya. Setiap sumber ditelaah menggunakan formulir telaah isi, mencatat informasi pokok seperti nama program inovasi, bentuk pelayanan, hasil yang dicapai, serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna. Peneliti mengidentifikasi pola-pola temuan dari studi terdahulu dan membandingkannya dengan kondisi inovasi di Kanwil DJKN Banten. Proses ini mengarahkan pada penguatan argumen mengenai kontribusi inovasi berbasis *e-government* terhadap kepuasan pengguna layanan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Inovasi Pelayanan Publik berbasis *E-Government* pada Kanwil DJKN Banten**

Inovasi pelayanan publik menjadi isu penting dewasa ini seiring dengan tuntutan akan pelayanan yang cepat dan responsif terhadap beragam kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Pentingnya inovasi dalam pelayanan publik karena diyakini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sejumlah studi setidaknya mengkonfirmasi hal tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiadi dan Sigiro (2024) misalnya, yang mengkaji mengenai inovasi pelayanan publik melalui Program Bupati Ngantor di Desa (Bung Desa) menunjukkan bahwa program inovasi tersebut memberikan dampak positif, tidak hanya meningkatkan aksesibilitas pelayanan hingga ke pelosok desa tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan di daerah.

Tuntutan terhadap layanan birokrasi pemerintah yang efektif, efisien dan responsif sejalan dengan perkembangan TIK dewasa ini. Untuk itu, inovasi pelayanan publik menjadi tantangan yang harus ditingkatkan dan diupayakan secara terus-menerus untuk memenuhi berbagai kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, konsep *e-government* sebagai resep dalam mendorong reformasi birokrasi Indonesia (Diana, et al, 2024).

Pada organisasi sektor publik, Kanwil DJKN Banten sebagai salah satu institusi pemerintah yang berperan dalam pengelolaan kekayaan negara dan pelayanan lelang telah menghadirkan sejumlah inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan

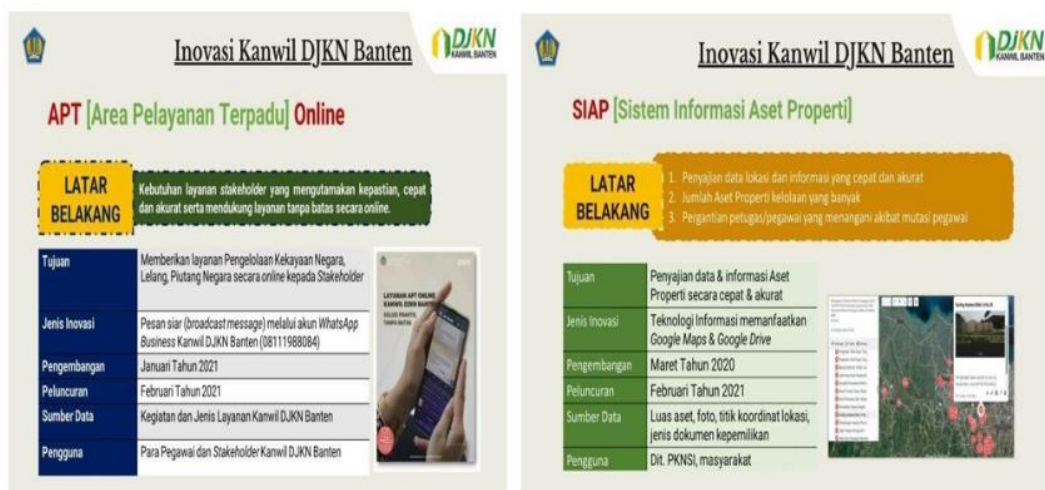
dan kepuasan pengguna layanan. Inovasi ini menjadi respons konkret terhadap tuntutan efisiensi birokrasi serta kebutuhan pengguna akan layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Hadirnya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi digital tidak hanya memperluas akses layanan secara daring tetapi juga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Noeridha, 2023).

Pada Kanwil DJKN Banten, beberapa inovasi pelayanan publik yang telah dikembangkan diantaranya yakni; (1) *APT Online*; (2) *SIAP* (Sistem Informasi Aset Properti); (3) *SIBINA* (Sistem Informasi Lelang Bersama); dan (4) *Solider Zone*, seperti tampak pada Gambar 2 berikut.

**APT Online** merupakan aplikasi berbasis web yang memfasilitasi pengajuan permohonan *appraisal* secara digital. Melalui aplikasi ini, proses yang sebelumnya memerlukan kontak langsung dan tahapan manual kini dapat diselesaikan secara daring, sehingga mempercepat waktu pelayanan sekaligus menurunkan potensi kesalahan administratif. Inovasi ini memperlihatkan peningkatan responsivitas dan akurasi layanan valuasi yang menjadi salah satu layanan utama Kanwil DJKN Banten. Selain itu, **SIAP** (Sistem Informasi Aset Properti) berfungsi sebagai pusat informasi dan dokumentasi pengelolaan aset, serta menjamin keamanan data melalui sistem akun pribadi bagi setiap pengguna.

Selanjutnya, **SIBINA** (Sistem Informasi Lelang Bersama), sebagai inovasi lainnya merupakan aplikasi yang dikembangkan sebagai pusat informasi dan dokumentasi dalam kegiatan pembinaan pengelolaan Barang Milik Negara (BMN). Aplikasi ini menyajikan berbagai jenis informasi yang mendukung pelaksanaan pembinaan, antara lain regulasi terkait pengelolaan BMN, produk-produk pengelolaan BMN, kegiatan *Focus Group Discussion (FGD)*, kertas kerja, isu atau permasalahan dalam pengelolaan BMN, serta dokumentasi kegiatan pembinaan dan pelaporan pelaksanaannya.

Tak kalah penting, **Solider Zone** merupakan pengembangan dari Area Pelayanan Terpadu pada Kanwil DJKN Banten yang memanfaatkan akun *WhatsApp Business*. Dalam implementasinya, sering kali pemangku kepentingan datang ke kantor untuk berkonsultasi, tetapi pejabat atau pegawai teknis yang dituju sedang berada di lapangan atau bekerja dari rumah (*work from home*).





Gambar 2. Inovasi Pelayanan Publik pada Kanwil DJKN Banten (Sumber: Buku Profil Kanwil DJKN Banten)

Pengembangan inovasi pelayanan publik di Kanwil DJKN Banten tidak hanya bersifat administratif, tetapi mengarah pada transformasi budaya pelayanan yang lebih terbuka dan partisipatif. Reformasi pelayanan publik tidak cukup hanya berbasis teknologi, tetapi juga membutuhkan manajemen yang mampu menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam seluruh proses layanan (Tjiptoherijanto, 2017). Pengembangan inovasi semacam ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan birokrasi digital sangat ditentukan oleh arah kebijakan, kesiapan struktur organisasi, dan kualitas kepemimpinan yang mendorong perubahan (Sedarmayanti, 2018).

Kanwil DJKN Banten terus berupaya memperkuat reformasi birokrasi melalui pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government*. Pengembangan tersebut sejalan dengan upaya Kementerian PANRB dalam mendorong penciptaan dan pelebagaan inovasi guna memastikan keberlanjutan pelayanan di instansi pemerintah (Hamdillah, 2023). Inovasi pelayanan berbasis digitalisasi tidak hanya meningkatkan pelayanan tetapi juga dapat memberikan kepastian hukum kepada pemangku kepentingan sebagai pemohon dan mempercepat proses penyelesaian layanan (Prasetyo & Saefudin, 2023). Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik berbasis digitalisasi atau *e-government* tidak hanya penting dalam kerangka peningkatan akses layanan atau kualitas layanan, tetapi juga berimplikasi pada kepastian hukum bagi para pengguna layanan.

### Penerapan Inovasi sebagai Peningkatan Pelayanan Publik pada Kanwil DJKN Banten

Penerapan *e-government* yang didukung oleh inovasi pelayanan publik di Kanwil DJKN Banten turut berkontribusi terhadap peningkatan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL). IKPL adalah ukuran yang digunakan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai IKPL yang tinggi menunjukkan kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan.

IKPL dinilai melalui survei. Survei ini melibatkan pengguna layanan yang menerima berbagai jenis layanan dari Kanwil DJKN Banten, seperti pengelolaan kekayaan negara, penilaian, dan lelang.

Survei IKPL biasanya menggunakan skala penilaian tertentu, misalnya skala 1-5, yakni semakin tinggi skala angka maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna layanan, dimana angka 1 menunjukkan sangat tidak puas dan 5 sangat puas. Hasil survei akan dianalisis untuk mengetahui rata-rata skor kepuasan pengguna layanan, hasil analisis juga akan menunjukkan area-area yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan. Setiap unit kerja di DJKN berbeda dalam menentukan fokus survei, disesuaikan dengan jenis layanan yang diberikan dan target pengguna layanan yang di layani. Metode survei bisa dalam bentuk kuesioner, wawancara atau survei *online*. Adapun hasil IKPL digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna, seperti halnya hasil IKPL Kanwil DJKN Banten selama kurun waktu tahun 2018 - 2021 pada Gambar 3.



Gambar 3. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJKN Banten 2018 – 2021

(Sumber: Buku Profil Kanwil DJKN Banten)

Gambar 3 menunjukkan tren peningkatan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) pada Kanwil DJKN Banten selama periode 2018 hingga 2021. Indeks ini merupakan hasil survei yang mencerminkan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kanwil DJKN Banten. Pada tahun 2018, nilai IKPL tercatat sebesar 4,55, kemudian meningkat menjadi 4,62 pada tahun 2019. Kenaikan ini terus berlanjut hingga mencapai 4,63 pada tahun 2020, dan mengalami peningkatan signifikan lagi pada tahun 2021 dengan capaian 4,67. Dengan nilai IKPL yang tinggi, Kanwil DJKN Banten berkomitmen untuk terus menjaga kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan janji layanan. Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan mengalami tren positif, yang sekaligus menjadi indikator keberhasilan organisasi dalam membangun pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

**Ratnawati<sup>1</sup> & Benny Sigiro<sup>2</sup>**

Peningkatan yang konsisten dari tahun ke tahun mencerminkan upaya Kanwil DJKN Banten dalam memperbaiki dan mengembangkan kualitas pelayanan publiknya. Hal ini dapat dikaitkan dengan penerapan inovasi pelayanan berbasis *e-government* yang mendukung efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi pengguna layanan. Sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2021) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan indikator keberhasilan reformasi birokrasi ketika mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Keberhasilan implementasi ini juga selaras dengan capaian Kanwil DJKN Banten dalam meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tahun 2021, yang menunjukkan adanya pengakuan eksternal terhadap komitmen transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan seperti ditunjukkan pada Gambar 4 berikut.



Gambar 4. Piagam Predikat WBK  
(Sumber: Buku Profil Kanwil DJKN Banten)

Jika ditinjau melalui hasil penelitian terdahulu, inovasi serupa juga menunjukkan kontribusi positif terhadap kepuasan layanan. Misalnya, layanan E-Adminduk di Kabupaten Malang mempercepat penerbitan dokumen kependudukan dan memperkuat kerja sama lintas lembaga (Farida & Ambarwati, 2023). Sementara, SIPRAJA di Sidoarjo memungkinkan warga mencetak dokumen dan melacak proses layanan secara daring (Musaddad et al., 2020). Meskipun inovasi Kanwil DJKN Banten memiliki ciri khas karena fokus pada pengelolaan kekayaan negara dan pengelolaan aset yang sejauh ini tampak belum banyak dikaji dalam inovasi pelayanan publik, namun hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dapat meningkatkan kenyamanan dan juga efisiensi pelayanan publik (Haqie et al, 2020).

Pelaksanaan *e-government* yang berhasil juga sangat dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik dan memanfaatkan layanan secara aktif (Wismayanti, et al, 2023). Dalam konteks Kanwil DJKN Banten, keberadaan kanal konsultasi daring dan fitur pelacakan dokumen menjadi sarana partisipatif yang memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat

sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik yang dikembangkan DJKN Banten bukan hanya meningkatkan efisiensi internal, tetapi juga menciptakan nilai publik yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Penghargaan Kanwil DJKN Banten dengan meraih predikat WBK pada Gambar 4. tersebut menjadi bentuk apresiasi atas komitmen Kanwil DJKN Banten dalam membangun tata kelola pemerintahan yang transparan dan bertanggung jawab. Hal ini juga menjadi dorongan bagi pemerintah daerah, khususnya di tingkat kabupaten dan kota, memegang peran penting dalam mendorong inovasi sektor publik karena mereka berada di garis depan dalam penyediaan layanan serta berhadapan langsung dengan persoalan masyarakat yang kompleks. Inovasi di level ini sangat berpotensi meningkatkan kualitas hidup warga dan mendorong pemberdayaan ekonomi (Pradana, 2024).

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi dalam pelayanan publik memegang peran strategis dalam mendukung birokrasi meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat khususnya bagi para pemangku kepentingan. Hal tersebut tercermin terutama dari meningkatnya tingkat kepuasan pengguna layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan budaya inovatif dalam sistem birokrasi mampu mendorong perubahan yang konstruktif serta memperkuat hubungan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat selaku pemangku kepentingan. Dengan demikian, inovasi berperan sebagai jembatan yang efektif dalam membangun kepercayaan publik terhadap kinerja instansi pemerintah.

Reformasi birokrasi tidak dapat dilepaskan dari perbaikan sistem pelayanan publik, karena inti dari penyelenggaraan pemerintahan terletak pada bagaimana layanan diberikan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* membuka peluang untuk mewujudkan layanan yang lebih responsif, efisien, dan terjangkau bagi seluruh elemen masyarakat. *E-government* memungkinkan masyarakat mengakses berbagai keperluan administrasi secara daring tanpa harus bertatap muka, sehingga dapat lebih menghemat dari sisi waktu maupun biaya. Di samping memberikan kenyamanan bagi masyarakat khususnya para pengguna layanan, penerapan *e-government* juga berkontribusi positif terhadap citra instansi pemerintah di mata publik karena mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi serta menunjukkan komitmen terhadap pelayanan publik yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buku Profil Kanwil DJKN Banten. Buku profil ^kanwil djkn banten^ Pages 1- 50 - Flip PDF Download | FlipHTML5
- Diana, B. A., Sigiro, B., & Montolalu, V. K. (2024). Optimalisasi E-Government dan E-Office Birokrasi Dalam Mewujudkan Smart City Menuju Pemerintahan Modern. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 152-167. doi: <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/8606/3068>

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Universitas Gajah Mada Press.
- Farida, I., & Ambarwati, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Adminduk. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 111-124. doi: <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2389>
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Jurnal Sosial Politik*, 6 (2), 91–102. doi: <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, 5 (1), 23-30. doi: <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57. doi: <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. Faizin, Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206-213. doi: <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Noeridha, N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1), 32-46. doi: <https://doi.org/10.56552/jisipol.v5i1.116>
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.01/2021 tanggal 28 Oktober 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. <https://jdih.kemenkeu.go.id/dok/154-pmk-01-2021/view>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Pradana, I. P. Y. B. (2024). *Inovasi Sektor Publik: Konsep dan Praktik* (Edisi pertama). Kencana.
- Prasetyo, D. B., & Saefudin, A. (2023). Digitalisasi Inovasi Layanan Pertanahan: Pengecekan Sertifikat Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Pertanahan*, 13(1), 17-27.
- Rasyid, M. R. (2016). *Birokrasi Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. (2018). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Setiadi & Sigiro, B. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Bupati Ngantor di Desa (Bung Desa) Kabupaten Labuhanbatu Utara. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 374 – 388. doi: <http://doi.org/10.30656/sawala.v12i2.wzr6xh10>
- Supiadi. (2019). *Administrasi Publik di Era Digital: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptoherijanto, P. (2017). *Manajemen publik*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/FullText/2009/25TAHUN2009UU.HTM>
- Wismayanti, K. W. D., Purnamaningsih, P. E. & Kusumasanti, I. G. A. N. (2023). Smart Government Demi Pelayanan Publik Yang Lebih Baik. In I. D. A. P. Wirantari, K. Winaya, & P. N. Yasintha (Eds.), *E-Government dan Pelayanan Publik* (pp. 10–xx). Nilacakra Publishing House.