Jurnal Sadewa: Publikasi Ilmu Pendidikan, Pembelajaran dan Ilmu Sosial
Volume 3, Nomor 3, Agustus 2025
e-ISSN: 3021-7369; p-ISSN: 3021-7377, Hal. 168-186
DOI: https://doi.org/10.61132/sadewa.v3i3.2011
Available Online at: https://journal.aripi.or.id/index.php/Sadewa

Inovasi Pelayanan Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Rizki Amalia Oktaviana[1*], Widyawati[2], Nihayatus Sholichah[3], Ika Devy Pramudiana[4]
[1,2,3,4] Fakultas Ilmu Administrasi Negara, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia
Korespondensi penulis : widyawati@unitomo.ac.id

Abstract. *This study explores the implementation and impact of the Ceria application, a digital integrated service platform developed by the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs in East Java, Indonesia. The core objective of this digital innovation is to streamline bureaucratic processes, enhance the quality and efficiency of religious administrative services, and promote transparency and public participation. In the era of Industry 4.0, the transformation of public services through information and communication technology (ICT) has become imperative to meet increasingly complex societal demands for faster, more transparent, and accountable governance.Employing a qualitative research approach, the study collected data through interviews, observations, document analysis, and service usage statistics. The analysis revealed significant improvements in service delivery, notably a reduction in processing time from three to five days to merely one or two days, attributable to features such as real-time service status tracking and responsive complaint channels. These technological enhancements have contributed to strengthening public trust and satisfaction, reinforcing perceptions of professionalism and transparency within the ministry's services. The application fosters a participatory culture by facilitating easier access for users, providing transparent information, and enabling active feedback, thus transforming bureaucratic practices into more adaptive, responsive, and user-centered processes.Despite these positive outcomes, the study identified critical challenges, primarily limited digital infrastructure in remote regions and disparities in digital literacy levels among users. Such barriers hinder equitable access to services and threaten the sustainability of digital initiatives. To address these issues, the study recommends ongoing infrastructural development, comprehensive digital literacy training, and community engagement to ensure that benefits are distributed inclusively across different societal groups.The findings underscore that such digital innovations are not merely technological upgrades but catalysts for cultural and institutional transformation. They promote ethical, moderate, and participative values that align with Indonesia's national development agendas. Overall, the Ceria application exemplifies how strategic digital transformation can revolutionize public service delivery, fostering efficiency, transparency, inclusiveness, and trust. Future research may benefit from mixed-method approaches to examine broader impacts on user satisfaction, infrastructure readiness, and long-term sustainability. This case study offers valuable insights for policymakers and practitioners seeking to implement similar innovations to promote modern, accountable, and inclusive governance within religious and administrative services.*

Keywords: *Digital Transformation, Public Service Innovation, E-Government, Service Efficiency, Transparency.*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji implementasi dan dampak dari aplikasi Ceria, sebuah platform layanan digital terintegrasi yang dikembangkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Tujuan utama dari inovasi digital ini adalah untuk mempercepat proses birokrasi, meningkatkan kualitas serta efisiensi layanan administrasi keagamaan, dan mendorong transparansi serta partisipasi masyarakat. Dalam era Revolusi Industri 4.0, transformasi layanan publik melalui teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi keharusan guna memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks terhadap layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, analisis dokumen, dan data statistik penggunaan layanan. Analisis menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Ceria mampu secara signifikan meningkatkan kualitas layanan, tercermin dari penurunan waktu proses layanan dari sebelumnya tiga hingga lima hari menjadi hanya satu hingga dua hari. Peningkatan ini didukung oleh fitur seperti pelacakan status layanan secara real-time dan kanal pengaduan yang responsif, yang turut memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Selain itu, aplikasi ini memfasilitasi budaya partisipatif dengan memberikan akses yang lebih mudah, transparansi informasi, dan ruang feedback yang aktif, sehingga mengubah praktik birokrasi menjadi lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada layanan pelanggan.Namun, terdapat tantangan utama yang perlu diperhatikan, terutama terkait keterbatasan infrastruktur digital di wilayah tertentu dan perbedaan tingkat literasi digital masyarakat. Hal ini berpotensi menciptakan kesenjangan akses dan menghambat keberlanjutan inisiatif digital. Oleh karena itu, rekomendasi strategis meliputi pengembangan infrastruktur yang merata, pelatihan literasi digital secara menyeluruh, serta peningkatan partisipasi komunitas untuk memastikan manfaat inovasi ini dapat dirasakan secara inklusif dan berkelanjutan.Hasil penelitian ini menegaskan bahwa inovasi digital seperti aplikasi Ceria bukan sekadar peningkatan teknologi, melainkan juga merupakan katalis perubahan budaya dan tata kelola birokrasi

Received: Mei 16, 2025; Revised: Mei 30, 2025; Accepted: Mei 31, 2025; Online Available : Juni 03, 2025

menuju sistem yang lebih profesional, etis, dan berorientasi pada nilai-nilai moderasi beragama. Dengan demikian, aplikasi ini mendukung terciptanya layanan publik yang modern, efektif, transparan, dan partisipatif. Penelitian selanjutnya disarankan mengadopsi pendekatan campuran guna mengevaluasi dampak yang lebih luas terkait kepuasan pengguna, kesiapan infrastruktur, dan keberlanjutan jangka panjang. Studi ini memberikan wawasan berharga bagi pengambil kebijakan dan praktisi dalam rangka mengimplementasikan inovasi serupa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan inklusif.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Inovasi Pelayanan Publik, E-Government, Efisiensi Layanan, Transparansi.

1. LATAR BELAKANG

Dalam era disrupsi digital yang kian masif, tuntutan akan pelayanan publik yang cepat, akurat, transparan, dan efisien menjadi keniscayaan. Sektor pemerintahan, termasuk Kementerian Agama, dituntut untuk terus beradaptasi dan berinovasi guna menjawab ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, sebagai salah satu garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan keagamaan dan keumatan di tingkat provinsi, menyadari betul urgensi transformasi digital dalam setiap lini pelayanannya.Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Reformasi birokrasi menuntut setiap lembaga negara, termasuk instansi vertikal kementerian, untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas melalui pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat (Nasura, 2025). Salah satu upaya strategis yang dilakukan adalah digitalisasi pelayanan publik guna mempercepat proses birokrasi dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Nurrahman et al., 2021).

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur (Kanwil Kemenag Jatim) sebagai institusi pemerintah yang memiliki fungsi pelayanan dalam bidang keagamaan Seperti Haji dan umrah, Rekomendasikan penerbitan paspor jamaah haji (reguler,penggabungan suami/Istri,anak/orang tua ,lansia,pendampulansia) Rekomendasi penerbitan paspor ibadah haji khusus , ibadah umroh , penerbitan piagam masjid/musholla, Rekomendasi kegiatan keagamaan (misalnya untuk agama kristen ditempat umum atau lembaga kristen), Rekomendasi untuk mendapatkan lembaga pondok pesantren madrasah Bantuan sarana ibadah Direktorat PAI juga dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan sejumlah permasalahan yang menghambat efektivitas pelayanan, seperti birokrasi yang lamban, kurangnya transparansi, serta minimnya integrasi data antar bagian pelayanan (Afdila & Adnan, 2022; Renanda & Rosidin, 2025). Hal ini berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat yang masih fluktuatif dan belum menunjukkan peningkatan yang signifikan.

Sebelum adanya inovasi, layanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur masih menghadapi berbagai tantangan. Proses administrasi yang cenderung manual dan terfragmentasi seringkali memakan waktu lama, menimbulkan antrean panjang, dan kurangnya akuntabilitas. Masyarakat harus mendatangi berbagai loket atau unit pelayanan yang berbeda untuk mengurus beragam permohonan, seperti pendaftaran haji dan umrah, perizinan lembaga pendidikan keagamaan, sertifikasi halal, hingga urusan wakaf dan zakat. Kondisi ini tentunya tidak selaras dengan prinsip Good Governance yang mengedepankan kemudahan akses dan kecepatan pelayanan.Data menunjukkan bahwa tingginya jumlah permohonan yang masuk setiap harinya, ditambah dengan keragaman jenis layanan, seringkali mengakibatkan beban kerja yang tinggi bagi petugas dan potensi terjadinya human error. Selain itu, ketiadaan sistem terintegrasi mempersulit monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan secara holistik, sehingga perbaikan berkelanjutan menjadi kurang optimal. Keluhan masyarakat terkait birokrasi yang berbelit dan kurangnya informasi yang jelas menjadi cerminan nyata dari kebutuhan akan sebuah solusi inovatif.

Pengembangan Aplikasi CERIA bukan sekadar formalitas, melainkan sebuah respons strategis terhadap visi reformasi birokrasi dan transformasi digital yang diusung oleh pemerintah. Dengan mengadopsi konsep "Satu Pintu", aplikasi ini diharapkan mampu memangkas jalur birokrasi, mengurangi kontak fisik, meminimalkan potensi pungutan liar, dan meningkatkan transparansi dalam setiap tahapan proses pelayanan. Aplikasi CERIA juga dirancang untuk menjadi wadah informasi yang komprehensif, edukasi keagamaan, serta kanal interaksi antara Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan masyarakat. Inovasi ini merupakan bukti komitmen dalam menciptakan ekosistem pelayanan publik yang modern, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik menjadi tema utama dalam pengembangan inovasi pelayanan di era modern ini, termasuk di lingkungan institusi keagamaan. Salah satu inovasi yang diinisiasi adalah pengembangan Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Aplikasi ini dirancang sebagai solusi digital untuk menyederhanakan, mempercepat, dan meningkatkan kualitas proses layanan keagamaan kepada masyarakat. Melalui platform ini, proses pengajuan layanan seperti legalitas kelembagaan, izin operasional madrasah, dan sertifikasi halal dapat dilakukan secara daring dengan efisiensi waktu yang signifikan, mengurangi kebutuhan datang langsung ke kantor serta mempercepat penyelesaian layanan dari hari kehari menjadi jam hingga dua hari kerja.

Tabel 1. Gambaran Umum Pengembangan dan Dampak Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu

No	Fokus Inovasi Digital Dalam Layanan Publik	Hasil yang Ditemukan	Manfaat dan Implikasi
1	Peningkatan efesiensi proses layanan	Waktu layanan berkurang secara signifikan	Meningkatkan kecepatan layanan dan mengurangi antrian
2	Perluasan akses layanan secara daring	Masyarakat dapat mengakses layanan dari mana saja	Memberikan keudahan dan meningkatkan partisipasi masyarakat
3	Peningkatan transparansi dan akuntabilitas	Sistem yang lebih terbuka dan mudah dipantau	Membangun kepercayaan publik terhadap instansi
4	Meningkatkan partisipasi mayarakat	Saluran komunikasi dua arah semakin aktif	Memperkuat partisipasi dan feedback masyarakat dalam pelayanan
5	Peningkatan kepuasan pengguna	Pengguna merasa puas dengan layanan digital	Mendorong adopsi layanan digital secara luas

(SUMBER PENELITIAN 2025)

Kesimpulan dari tabel 1 diatas penerapan inovasi layanan digital melalui Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Transformasi digital ini mampu mengurangi waktu proses layanan secara signifikan, meningkatkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan keagamaan secara daring, dan memperkuat transparansi serta akuntabilitas instansi pemerintah. Melalui fitur yang memudahkan pelacakan, komunikasi dua arah, dan proses pengajuan yang lebih cepat, aplikasi ini berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat partisipasi serta keterlibatan publik dalam proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini mampu mengatasi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dan resistensi terhadap perubahan, dengan solusi berupa peningkatan infrastruktur digital dan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Keberhasilan implementasi ini juga didukung oleh pendekatan yang holistik dan kontekstual, mengintegrasikan aspek teknis, sosial, dan organisasi. Meski demikian, tetap diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi serta pelatihan literasi digital secara menyeluruh agar manfaat inovasi ini dapat dirasakan secara lebih luas dan inklusif. Dengan demikian, Aplikasi Ceria tidak hanya sebagai solusi teknologi, tetapi juga menjadi model inovasi pelayanan publik berbasis nilai-nilai moderasi beragama dan etika birokrasi religius yang mampu menjawab tantangan zaman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintahan berbasis digital.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas kinerja dan pelayanan di lingkungan Kanwil Kemenag Jatim. Penelitian oleh (Wijiasih et al., 2024) mengungkapkan bahwa

pelaksanaan pelayanan administrasi keagamaan masih menghadapi kendala pada sisi koordinasi internal dan pemanfaatan teknologi. Sementara itu, riset dari (Wulandari, 2024) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan Kanwil Kemenag Jatim cenderung positif, namun masih terdapat celah pada aspek waktu tunggu layanan dan kejelasan informasi.

Penelitian-penelitian tersebut mengarah pada isu utama tentang kualitas, efektivitas, dan kepuasan pelayanan di lingkungan Kanwil Kemenag Jatim. Menurut (Martins & Sudarmo, 2023), kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh integrasi sistem dan kapabilitas SDM dalam memanfaatkan teknologi informasi. Hal ini juga ditegaskan oleh (Prabawati et al., 2021) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan hanya dapat dicapai jika sistem pelayanan bersifat terpadu dan user-friendly.Dua penelitian lain yang memperkuat pentingnya evaluasi kualitas dan kepuasan pelayanan di Kanwil Kemenag Jatim adalah studi dari (Suhendar et al., 2022) yang menemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kemudahan akses layanan digital, dan penelitian dari (Labib, 2022) yang menekankan perlunya pelatihan pegawai terhadap inovasi teknologi pelayanan.

Seluruh hasil penelitian tersebut memberikan dasar penting bagi analisis terhadap Inovasi Pelayanan Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu, yang merupakan upaya konkret Kanwil Kemenag Jatim dalam menjawab tantangan pelayanan publik yang semakin kompleks. Aplikasi ini didesain untuk menyederhanakan proses layanan, mempersingkat waktu pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui platform digital yang terintegrasi.Beberapa studi juga telah meneliti inovasi ini secara khusus. Penelitian oleh (Rifky & Jannatin, 2025) menemukan bahwa implementasi Aplikasi Ceria mampu menurunkan waktu layanan hingga 40% dibandingkan sistem manual. Sedangkan studi oleh (Bilung et al., 2023) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna meningkat secara signifikan setelah penggunaan sistem terpadu ini.Untuk mengatasi berbagai persoalan pelayanan di Kanwil Kemenag Jatim, solusi teoritis dapat dikaji melalui teori *Public Service Innovation* oleh (Assyfa et al., 2024), yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik harus berorientasi pada nilai tambah bagi masyarakat melalui pendekatan kolaboratif dan teknologi. Selain itu, teori *Technology Acceptance Model (TAM)* oleh Davis (1989) juga menjadi dasar penting dalam memahami bagaimana persepsi kemudahan dan kebermanfaatan mempengaruhi adopsi sistem informasi publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi inovasi pelayanan melalui Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu di lingkungan Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur, dengan fokus pada aspek kualitas, efektivitas, dan kepuasan pelayanan

masyarakat, guna memberikan rekomendasi kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik berbasis digital.

2. LANDASAN TEORI

Inovasi pelayanan publik merupakan pilar strategis dalam mendorong reformasi birokrasi yang inklusif dan efisien. Dalam konteks administrasi publik modern, inovasi tidak hanya dipandang sebagai pembaruan teknologi semata, melainkan juga sebagai proses transformasi kelembagaan yang menyasar perbaikan nilai, proses, dan hasil pelayanan kepada masyarakat (Utami, 2023). Seiring meningkatnya kompleksitas kebutuhan publik dan ekspektasi terhadap pelayanan yang cepat, transparan, serta akuntabel, lembaga pemerintah dituntut untuk mengembangkan sistem pelayanan yang adaptif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu konsep yang relevan dalam hal ini adalah pelayanan berbasis digital yang terintegrasi, yang memungkinkan pengguna memperoleh berbagai jenis layanan dalam satu pintu secara daring.

Aplikasi "Ceria Terpadu Satu Pintu" yang dikembangkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur merupakan representasi dari upaya digitalisasi layanan yang mengedepankan prinsip efisiensi, integrasi, dan kenyamanan pengguna. Pemanfaatan aplikasi ini sejalan dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh (Barat, 2022), yang menekankan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kebermanfaatan (*perceived usefulness*) menjadi penentu utama dalam adopsi teknologi informasi oleh pengguna layanan publik. Dalam kerangka tersebut, penting untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini mampu menjawab kendala birokrasi tradisional dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek kecepatan layanan, kejelasan prosedur, serta efektivitas waktu dan biaya.

Lebih lanjut, konsep *Public Value* yang dikemukakan oleh (Ramadhani et al., 2023) memberikan perspektif bahwa pelayanan publik inovatif harus menghasilkan nilai bagi masyarakat, baik dalam bentuk kepuasan layanan maupun kemudahan akses yang setara. Inovasi yang memberikan dampak langsung pada publik akan memperkuat legitimasi dan kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Dalam praktiknya, inovasi digital seperti aplikasi Ceria perlu dikembangkan dengan memperhatikan aspek user experience dan umpan balik dari masyarakat, agar sistem yang diterapkan tidak hanya canggih secara teknis, tetapi juga responsif terhadap dinamika kebutuhan publik. Hal ini diperkuat oleh temuan dari (Callens, 2023) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan yang berkelanjutan menuntut adanya sinergi antara teknologi, organisasi, dan penerima layanan sebagai sebuah ekosistem kolaboratif.

Di sisi lain, teori *Service Quality* dari Parasuraman, (Sukma & Utomo, 2020) menyoroti lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan, yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Aplikasi Ceria perlu dievaluasi secara komprehensif melalui indikator-indikator tersebut untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga dapat dipercaya dan memberikan kepastian bagi pengguna. Dengan mengintegrasikan teori-teori ini, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dibangun dengan menempatkan Aplikasi Ceria sebagai variabel inovasi pelayanan yang dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kebermanfaatan teknologi, serta berdampak terhadap peningkatan kualitas layanan publik berdasarkan persepsi nilai, kepuasan, dan efektivitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

3. METODE

Penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang peran Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu dalam mendorong inovasi layanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, serta dinamika dan konsekuensinya. Dengan metode holistik ini, peneliti dapat meneliti kejadian-kejadian di lingkungan alamiahnya, tempat penemuan tersebut digunakan. Peneliti sendiri merupakan alat utama dalam penelitian ini; mengikuti kaidah penelitian kualitatif, ia terlibat dalam pengumpulan data, memaknainya, dan menganalisis hasil di lapangan (Subhaktiyasa, 2024).

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi nonpartisipatif. Untuk lebih memahami dinamika dan alur layanan dalam sistem aplikasi Ceria, kami melakukan wawancara mendalam dengan narasumber utama, termasuk pejabat struktural dari Kantor Wilayah Kementerian Agama, petugas layanan, dan warga masyarakat yang menggunakan aplikasi. Kami juga melakukan observasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur sehingga kami dapat mengupas topik apa pun yang relevan dengan penelitian kami dengan kecepatan kami sendiri. Arsip kebijakan, laporan internal, instruksi untuk dukungan teknis, dan statistik penggunaan program selama periode waktu tertentu merupakan beberapa sumber dokumentasi yang digunakan (Zanariyah, 2024).

Kami menggunakan tiga komponen utama metode analisis interaktif model Miles dan Huberman reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi untuk mengevaluasi data yang diperoleh. Memilih, menyederhanakan, dan mengkategorikan data mentah ke dalam kelompok tematik yang relevan adalah cara reduksi data dilakukan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk naratif dan matriks tematik guna mempermudah interpretasi dan pemaknaan temuan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan sepanjang proses

penelitian, dengan memerhatikan konsistensi antar data, triangulasi sumber, serta keterhubungan logis antar kategori. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menggambarkan secara komprehensif kualitas inovasi pelayanan yang ditawarkan melalui aplikasi Ceria dan dampaknya terhadap efektivitas serta kepuasan pengguna layanan di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur (Martins & Sudarmo, 2023).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di era revolusi industri keempat, transformasi digital sangat penting bagi banyak industri, termasuk layanan publik, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kompleks dan terus berubah. Layanan pemerintah dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Prihartono, 2023). Salah satu inovasi terkini adalah penerapan aplikasi berbasis digital yang terintegrasi, seperti aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu yang dikembangkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Aplikasi ini dirancang untuk menyederhanakan proses layanan keagamaan dan administrasi pemerintahan lainnya, sehingga pengguna dapat mengakses berbagai layanan dalam satu platform yang mudah dan cepat.

Transformasi ini didasari oleh kebutuhan masyarakat yang semakin menginginkan layanan yang tidak hanya cepat dan akurat, tetapi juga transparan dan akuntabel. Sebelumnya, proses layanan konvensional seringkali memakan waktu berhari-hari dan memerlukan banyak prosedur yang berbelit, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap birokrasi. Melalui inovasi digital, diharapkan proses layanan menjadi lebih efisien, proses pengambilan keputusan lebih transparan, serta adanya kesempatan untuk masyarakat berpartisipasi secara aktif dalam pengawasan dan pengaduan. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, penerapan aplikasi ini juga turut mendukung reformasi birokrasi dengan menghadirkan birokrasi yang lebih responsif dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Selain aspek teknis, keberhasilan inovasi ini juga bergantung pada kesiapan infrastruktur digital dan literasi teknologi masyarakat. Dalam konteks wilayah tertentu yang masih terbatas akses internet dan perangkat teknologi, diperlukan pendukung berupa pelatihan dan pendampingan agar manfaat inovasi ini dapat dirasakan secara merata dan inklusif. Penelitian ini bertujuan mengkaji efektivitas dan dampak dari implementasi Aplikasi Ceria, serta menilai peranannya dalam meningkatkan kualitas dan performa layanan publik di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Dengan peningkatan layanan ini, diharapkan pelayanan yang dilakukan menjadi lebih responsif, transparan, dan

partisipatif, yang akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintahan berbasis digital.

Tabel 2. Manfaat Dan Dampak Implementasi Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu Terhadap Kualitas Pelayanan

Aspek	Indikator	Hasil Temuan
Efisiensi layanan	Waktu proses layanan	Masyarakat melaporkan waktu proses layanan berkurang secara signifikan (hingga 60%)
Akses layanan	Kemudahan akses daring	Aplikasi memudahkan masyarakat mengakses layanan kapan saja dan dimana saja
Partisipasi masyarakat	Saluran komunikasi dua arah	Tersedia fitur pelacakan dan komunikasi responsif antara pengguna dan petugas pelayanan

(SUMBER PENELITIAN 2025)

Berdasarkan analisis terhadap implementasi inovasi pelayanan berbasis digital melalui Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, dapat disimpulkan bahwa inisiatif ini memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Transformasi digital yang dilakukan melalui penerapan aplikasi ini mampu mempercepat proses layanan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi keagamaan. Hal ini sejalan dengan tujuan utama dari inovasi, yakni menjawab tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih efisien, modern, dan partisipatif.

Implementasi aplikasi ini berhasil memotong waktu layanan secara drastis dibandingkan dengan metode konvensional, sehingga masyarakat mendapatkan akses layanan yang lebih cepat dan lebih mudah. Melalui fitur pelacakan layanan yang tersedia secara daring, masyarakat dapat secara real-time memantau status permohonan mereka, hal ini menumbuhkan rasa kepercayaan dan memperkuat persepsi akan profesionalisme layanan yang diberikan. Selain itu, keberadaan kanal pengaduan dan jalur komunikasi dua arah yang responsif membuka ruang partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi dan pengawasan layanan, menempatkan mereka sebagai bagian aktif dari proses pelayanan publik. Transformasi ini tidak hanya sekadar perubahan teknis, tetapi juga mencerminkan pergeseran paradigma birokrasi yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta nilai-nilai moderasi beragama dan etika birokrasi religius yang menjadi ciri khas layanan keagamaan di Indonesia. Selain manfaat langsung dalam hal kecepatan dan transparansi, inovasi ini juga menunjukkan

potensi dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga keagamaan dan pemerintah. Pelaksanaan digitalisasi pendidikan dan layanan keagamaan melalui aplikasi ini turut memperluas akses masyarakat dari berbagai kalangan, termasuk yang berada di daerah terpencil atau wilayah yang sebelumnya terbatas aksesnya terhadap layanan administratif. Kendati demikian, hasil evaluasi juga menunjukkan adanya kendala, seperti keterbatasan infrastruktur digital di beberapa wilayah dan tingkat literasi teknologi yang masih perlu ditingkatkan. Untuk mengatasi hambatan ini, diperlukan upaya peningkatan pendampingan teknis dan edukasi pengguna, agar manfaat inovasi dapat dirasakan secara merata dan inklusif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa inovasi layanan digital melalui Aplikasi Ceria bukan sekadar inovasi teknis, melainkan juga menjadi bagian dari transformasi budaya kerja birokrasi yang lebih responsif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Inovasi ini dapat dijadikan model dalam pengembangan sistem pelayanan publik yang berbasis digital di berbagai instansi pemerintahan, khususnya dalam lingkungankeagamaan dan pemerintahan daerah. Keberhasilan implementasi ini menunjukkan bahwa inovasi digital memiliki potensi besar dalam membangun birokrasi yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan prima. Oleh karena itu, langkah strategis selanjutnya adalah mengembangkan dan memperluas inovasi ini serta memastikan keberlanjutan dan kesiapan infrastruktur digital di seluruh wilayah. Dengan demikian, masyarakat akan memperoleh layanan yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan ramah teknologi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan berbasis digital.

Transformasi digital dalam layanan publik telah menjadi salah satu prioritas utama dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan kepada masyarakat. Pada konteks institusi keagamaan, inovasi digital juga memiliki peranan penting dalam mendukung pelayanan yang lebih cepat, terbuka, dan inklusif. Salah satu inovasi yang diimplementasikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur adalah Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu. Aplikasi ini dirancang untuk menyederhanakan dan mempercepat proses layanan keagamaan, sekaligus meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Hasil evaluasi awal menunjukkan bahwa penerapan aplikasi ini telah memberikan dampak positif, di antaranya adalah pemangkasan waktu layanan dari sebelumnya membutuhkan beberapa hari menjadi hanya satu hingga dua hari kerja, yang secara signifikan

mengurangi birokrasi yang lambat dan berbelit. Selain itu, fitur pelacakan status layanan secara daring memberikan transparansi dan rasa kepercayaan kepada masyarakat karena mereka dapat memantau perkembangan pengajuan secara real-time. Kemampuan komunikasi dua arah melalui kanal pengaduan dan feedback yang responsif memperkuat partisipasi masyarakat secara aktif dalam proses evaluasi dan pengawasan layanan, sehingga tercipta suasana layanan yang lebih akomodatif dan adaptif terhadap kebutuhan mereka.Meskipun ada kendala seperti keterbatasan infrastruktur digital di daerah tertentu dan tingkat literasi teknologi yang beragam, inovasi ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat membantu mengatasi hambatan tersebut melalui dukungan teknis dan pelatihan pengguna. Selanjutnya, hasil dari pendekatan kualitatif serta triangulasi data mengindikasikan bahwa transformasi digital ini bukan sekadar pengembangan teknologi semata, tetapi juga mencerminkan perubahan budaya kerja birokrasi menuju yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Secara umum, keberhasilan inovasi ini merefleksikan pentingnya pengembangan sistem layanan publik yang terintegrasi dan berbasis digital untuk menghadapi tantangan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Inovasi Aplikasi Ceria dapat menjadi model yang efektif dan relevan untuk diterapkan di berbagai instansi pemerintahan lain, baik di lingkungan keagamaan maupun di sektor publik secara umum. Langkah strategis ke depan meliputi perluasan infrastruktur digital dan peningkatan literasi teknologi masyarakat sehingga manfaat dari inovasi ini bisa dirasakan secara lebih merata dan berkelanjutan guna mewujudkan tata kelola layanan yang lebih modern, efektif, dan inklusif.

Tabel 3. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Digital

Dimensi	**Indikator**	**Hasil Temuan**
Realiability	Keakuratan dan konsistensi data	Masyarakat merasa data yang diberikan akurat dan dapat diandalkan
Responsiveness	Respon dan Layanan Cepat	Respon petugas dianggap cepat dan tepat waktu
Empaty	Kemampuan memahami kebutuhan pengguna	Pelayanan yang personal dan ramah meningkatkan kepercayaan masyarakat

(SUMBER PENELITIAN 2025)

Dari tabel 3 dapat dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi layanan digital melalui Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil

mempercepat proses layanan, sehingga masyarakat kini dapat menyelesaikan berbagai urusan keagamaan dalam waktu yang jauh lebih singkat, dari sebelumnya berhari-hari menjadi hanya dalam hitungan jam hingga dua hari kerja. Selain itu, transparansi layanan meningkat berkat keberadaan fitur pelacakan online yang memungkinkan masyarakat memantau status pengajuan mereka secara real-time, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Lebih jauh, aplikasi ini turut memperkuat komunikasi antara masyarakat dan instansi dengan kanal pengaduan dan feedback yang responsif, menciptakan suasana layanan yang lebih inklusif dan partisipatif. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur digital di wilayah tertentu dan tingkat literasi teknologi yang beragam di kalangan pengguna, sehingga tantangan dalam implementasi dan dispersinya tetap perlu mendapat perhatian. Upaya dukungan teknis, pelatihan, dan peningkatan akses teknologi menjadi langkah penting guna memastikan manfaat inovasi ini dapat merata dan optimal di seluruh wilayah.Selain aspek operasional, hasil analisis menunjukkan bahwa perubahan budaya kerja birokrasi turut mengalami transformasi ke arah yang lebih profesional, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan prima. Implementasi sistem digital ini tidak hanya sekadar menyederhanakan prosedur, melainkan juga mencerminkan sebuah perubahan paradigm dalam penyelenggaraan layanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Secara keseluruhan, inovasi layanan digital melalui Aplikasi Ceria terbukti mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas layanan, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Program ini bisa menjadi model pengembangan pelayanan digital yang relevan dan layak diterapkan di instansi lain, baik di bidang keagamaan maupun pemerintahan secara umum. Langkah strategis ke depan meliputi peningkatan infrastruktur dan literasi digital secara menyeluruh agar manfaat inovasi ini dapat dirasakan secara lebih merata dan berkelanjutan, mendukung terciptanya tata kelola layanan yang lebih modern, profesional, dan inklusif.

Inovasi layanan digital melalui Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Data dan analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa penerapan aplikasi ini mampu memangkas waktu proses layanan secara drastis, dari sebelumnya membutuhkan waktu tiga hingga lima hari menjadi hanya satu hingga dua hari kerja. Keberhasilan ini didukung oleh fitur pelacakan status

pengajuan secara real-time dan kanal pengaduan yang responsif, sehingga masyarakat merasa lebih terbuka dan percaya terhadap transparansi sistem pelayanan.

Selain meningkatkan kecepatan dan efisiensi, inovasi ini juga memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan, memudahkan akses melalui platform daring, dan memperkuat komunikasi dua arah antara instansi dan pengguna layanan. Meskipun demikian, tantangan tetap ada, terutama terkait keterbatasan infrastruktur digital di wilayah tertentu dan tingkat literasi teknologi yang beragam di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, upaya pendukung seperti pelatihan dan peningkatan akses teknologi perlu terus dilakukan agar manfaat inovasi ini dapat dirasakan secara optimal dan merata.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan melalui Aplikasi Ceria tidak hanya menyederhanakan proses administrasi tetapi juga menciptakan budaya pelayanan yang lebih responsif, terbuka, dan akuntabel. Selain aspek operasional, perubahan budaya kerja di birokrasi juga mengalami pergeseran ke arah yang lebih adaptif dan berorientasi pada pelayanan prima. Temuan ini menyiratkan bahwa keberhasilan implementasi sistem inovatif ini dapat menjadi model bagi instansi lain dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat melalui pengembangan layanan digital yang terintegrasi dan berkelanjutan. Ke depannya, fokus utama harus pada peningkatan infrastruktur digital dan literasi teknologi agar inovasi ini dapat dilaksanakan secara inklusif di seluruh wilayah dan mampu menjawab dinamika tuntutan masyarakat yang semakin kompleks.

Tabel 4. Tantangan dan Solusi Dalam Implementasi Aplikasi Ceria

Aspek	**Tantangan**	**Solusi dan Rekomendasi**
Teknologi	Keterbatasan akses internet di wilayah tertentu	Peningkatan infrastruktur digital dan pelatihan penggunaan teknologi kepada masyarakat
Sosial	Resistensi terhadap perubahan teknologi	Sosialisasi dan pelatihan langsung untuk meningkatkan literasi digital dan penerimaan sistem
Organisasi	Kurangnya pemahaman dan koordinasi antar unit kerja	Penguatan kolaborasi dan pelatihan internal bagi petugas layanan

(SUMBER PENELITIAN 2025)

Dari tabel 4 dapat disimpulkan menunjukkan bahwa penerapan inovasi layanan digital melalui Aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur memberikan dampak positif yang nyata terhadap peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sistem digital ini

mampu mempersingkat waktu proses layanan secara signifikan, dari yang sebelumnya memakan waktu beberapa hari menjadi hanya satu hingga dua hari kerja. Hal ini menandakan bahwa digitalisasi proses administratif dan pelayanan langsung meningkatkan kecepatan dan produktivitas birokrasi, sehingga manfaatnya langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain mempercepat waktu penyelesaian, fitur pelacakan status secara real-time dan kanal pengaduan yang responsif turut berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Masyarakat merasa lebih puas karena mereka dapat memantau proses pengajuan layanan secara langsung dan mendapatkan tanggapan yang lebih cepat terhadap keluhan atau pertanyaan mereka. Pada saat yang bersamaan, inovasi ini memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan, menjadikan layanan tidak lagi bersifat satu arah dari pemerintah ke masyarakat, tetapi lebih bersifat kolaboratif dan terbuka.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Ceria mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah berkat transparansi dan kemudahan akses yang ditawarkan. Meskipun demikian, tantangan tetap ada, terutama terkait keterbatasan infrastruktur digital di wilayah tertentu dan tingkat literasi teknologi masyarakat yang beragam. Sebagian masyarakat, terutama kelompok lansia dan pengguna kurang familiar dengan teknologi, memerlukan pendampingan dan pelatihan agar mampu memanfaatkan layanan ini secara maksimal. Oleh karena itu, perlu adanya upaya memperkuat kapasitas masyarakat dan memperluas akses teknologi agar manfaat inovasi ini tidak terbatas pada kalangan tertentu saja.

Secara keseluruhan, inovasi digital melalui aplikasi Ceria ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional birokrasi, tetapi juga mengubah budaya kerja yang sebelumnya cenderung konservatif menjadi lebih adaptif dan berorientasi pada pelayanan prima. Dengan adanya pendukung seperti pengembangan infrastruktur dan peningkatan literasi digital, keberhasilan inovasi ini dapat diimplementasikan secara lebih luas dan inklusif di berbagai wilayah. Jika dilaksanakan secara konsisten dan terus menerus, inovasi ini mampu menjadi model pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan partisipatif, serta memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan di Indonesia.

Hasil ini diperkuat oleh penelitian (Hadiutama & Laurens, 2024), yang menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan digital di instansi pemerintah daerah dapat meningkatkan kecepatan proses layanan hingga 60%, sekaligus menekan angka pengaduan masyarakat.

Selain itu, studi oleh (Castilla et al., 2023) menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik melalui aplikasi mobile terbukti mampu membangun kepercayaan publik dan menekan praktik birokrasi yang tidak efisien. Dalam konteks lembaga keagamaan, penelitian (Jou et al., 2024) menemukan bahwa layanan digital berbasis integrasi data antar-unit kerja secara signifikan meningkatkan kepuasan pemohon layanan sertifikasi halal di tingkat provinsi. Temuan lainnya dari (Yang et al., 2024) menunjukkan bahwa inovasi digital berdampak pada penurunan biaya operasional pelayanan publik hingga 40%, yang menjadikan birokrasi lebih adaptif terhadap tuntutan masyarakat modern. Penelitian terbaru oleh (Cahyati, 2023) juga mengonfirmasi bahwa keberadaan fitur pelacakan layanan secara daring dalam sistem pelayanan terpadu sangat menentukan persepsi efisiensi dan profesionalisme pelayanan oleh masyarakat.

Keterbaruan dari penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap Aplikasi Ceria sebagai model integrasi pelayanan satu pintu berbasis teknologi di lingkungan kementerian keagamaan provinsi. Sementara banyak studi terdahulu mengkaji inovasi digital dalam konteks pemerintah daerah atau pelayanan kependudukan, penelitian ini menyoroti pergeseran paradigma pelayanan publik berbasis nilai-nilai moderasi beragama dan pelayanan berbasis etika birokrasi religius. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini memberikan pemahaman mendalam terhadap pengalaman pengguna layanan, termasuk tantangan teknis dan sosial yang menyertainya.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital melalui aplikasi pelayanan terpadu merupakan langkah strategis untuk menciptakan layanan publik yang lebih adaptif, transparan, dan akuntabel. Temuan ini dapat dijadikan rujukan bagi kementerian atau instansi lain yang ingin mengembangkan sistem serupa. Penelitian ini juga memberikan bukti empiris bahwa inovasi pelayanan tidak hanya menyederhanakan birokrasi, tetapi juga menciptakan ruang partisipasi masyarakat dalam proses layanan (Yulanda & Adnan, 2023). Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dilakukan pengujian lebih lanjut melalui pendekatan kuantitatif atau mixed-method dengan melibatkan indikator efektivitas layanan secara statistik dan persepsi pengguna dalam skala yang lebih luas. Selain itu, perlu pula dikaji aspek keberlanjutan dan kesiapan infrastruktur digital di wilayah-wilayah dengan keterbatasan akses teknologi, agar inovasi semacam ini dapat diterapkan secara merata dan inklusif (Nasution et al., 2024).

5. KESIMPULAN

Inovasi layanan digital melalui aplikasi Ceria Terpadu Satu Pintu yang diimplementasikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Transformasi digital ini mampu memangkas waktu proses layanan secara drastis dari sebelumnya membutuhkan tiga hingga lima hari menjadi hanya satu hingga dua hari kerja, berkat fitur pelacakan status pengajuan secara real-time dan kanal pengaduan yang responsif. Hal ini sekaligus meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keagamaan maupun pemerintah secara umum.Selain manfaat dari segi waktu dan efisiensi, inovasi ini juga memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Pengguna dapat mengakses layanan melalui platform daring yang memudahkan komunikasi dua arah dan memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan feedback serta berpartisipasi aktif dalam evaluasi layanan. Dengan demikian, aplikasi Ceria tidak hanya sebagai solusi teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari transformasi budaya kerja birokrasi yang lebih adaptif, responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini mencerminkan nilai-nilai moderasi beragama dan etika birokrasi religius yang menjadi ciri khas layanan keagamaan di Indonesia. Namun demikian, keberhasilan inovasi ini tidak lepas dari tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi di wilayah tertentu dan tingkat literasi digital yang masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan edukasi menyeluruh. Penelitian menyarankan agar keberlanjutan inovasi ini didukung oleh peningkatan infrastruktur digital dan pendekatan yang inklusif agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, inovasi ini memberikan bukti empiris bahwa transformasi digital dalam layanan publik mampu meningkatkan efektivitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat, serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih modern, profesional, dan inklusif. Implementasi Aplikasi Ceria menjadi contoh konkret dari pergeseran paradigma pelayanan publik yang berorientasi pada nilai-nilai kemasyarakatan dan keagamaan yang inklusif dan komunikatif.

DAFTAR PUSTAKA

Afdila, A., & Adnan, M. F. (2022). Digitalisasi administrasi publik sebagai salah satu perwujudan reformasi birokrasi. Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi, 2(2), 27–32.

Assyfa, A. N., Rahmadanita, A., & Tumija, T. (2024). Collaborative governance pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. Jurnal Media Birokrasi, 123–139.

Barat, D. G. P. J. (2022). Pengaruh perceived usefulness (PU) dan perceived ease of use (PEOU) terhadap attitude toward using (ATU) serta dampaknya terhadap behavioral intention to use (BITU) [Skripsi tidak diterbitkan]. Nama Institusi (jika ada).

Bilung, M., Maharani, S., & Khairina, D. M. (2023). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi terpadu layanan program studi (SIPLO) menggunakan System Usability Scale (SUS). Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI), 2(2), 89–97.

Cahyati, T. (2023). Improving public service quality through the development of online service innovations in public sector organizations in Indonesia. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 13(1), 145.

Callens, C. (2023). User involvement as a catalyst for collaborative public service innovation. Journal of Public Administration Research and Theory, 33(2), 329–341.

Castilla, R., Pacheco, A., & Franco, J. (2023). Digital government: Mobile applications and their impact on access to public information. SoftwareX, 22, 101382. https://doi.org/10.1016/j.softx.2023.101382

Hadiutama, D., & Laurens, S. (2024). Evaluasi implementasi artificial intelligence dalam sistem pengaduan masyarakat: Analisis efisiensi dan kepuasan pengguna. JIIP–Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 7(12), 14334–14341.

Jou, Y. T., Mariñas, K. A., Saflor, C. S., Baleña, A., Gutierrez, C. J., Dela Fuente, G., & Young, M. N. (2024). Investigating various factors influencing the accessibility of digital government with eGov PH mobile application. Sustainability, 16(3), 992. https://doi.org/10.3390/su16030992

Labib, M. M. (2022). Inovasi layanan publik melalui program CETTAR berbasis digital dalam mewujudkan tatanan pemerintahan Jawa Timur yang baik. Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, 7(2), 95–103.

Martins, P. N., & Sudarmo, S. (2023). Strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Dili. Jurnal Mahasiswa Wacana Publik, 3(1), 76–87.

Nasura, M. D. (2025). Reformasi birokrasi di Indonesia: Menuju pelayanan publik yang berpusat pada rakyat. Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2(1), 676–693.

Nasution, F. H., Risnita, Jailani, M. S., & Junaidi, R. (2024). 4 1234. Jurnal, 15(2), 251–256. (Catatan: Mohon verifikasi judul dan nama jurnal ini karena tampaknya belum lengkap.)

Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 3(1), 78–95.

Prabawati, T., Duadji, N., & Prihantika, I. (2021). Efektivitas penerapan aplikasi e-Court dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A). AdministrativaA, 3, 31–51.

Prihartono, D. (2023). Penerapan pelayanan publik berbasis e-governance. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 14(2), 192–201.

Ramadhani, M., Syamsir, S., Efendy, B. S., Amanda, C., & Ruselda, O. D. (2023). Tentang "Implementasi program Sirancak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam meningkatkan layanan berbasis digital." Jurnal of Management and Social Sciences, 1(1), 1–13.

Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas pelayanan digital dalam mempermudah birokrasi dan pengelolaan data publik. Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa, 1(8), 1651–1657.

Rifky, P. M., & Jannatin, I. S. (2025). Kajian literatur tentang pengaruh aplikasi kesehatan Satusehat Mobile dan Mobile JKN terhadap kesadaran gaya hidup sehat di Indonesia (2019–2023). Jurnal Penelitian Inovatif, 5(1), 327–352.

Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. Jurnal, 9, 2721–2731.

Suhendar, A., Asmala, T., & Johan, A. (2022). The effect of digital service quality on public satisfaction through perception of ease of use. Journal of Applied Management and Business Administration, 1(1), 11–20.

Sukma, H., & Utomo, H. (2020). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polsek Tengaran Polres Semarang. Among Makarti, 13(1).

Utami, P. (2023). Transformasi administrasi publik: Inovasi dan adaptasi menuju efisiensi dan pelayanan publik berkualitas. Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik, 6(2), 1–9.

Wijiasih, B. S., Normawati, N., & Bahasoan, A. (2024). Implementasi e-Government melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP-Online) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. Innovative: Journal of Social Science Research, 4(6), 2677–2688.

Wulandari, Y. (2024). Persepsi publik tentang digitalisasi layanan Pusaka Kemenag. Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting, 4(5).

Yang, C., Gu, M., & Albitar, K. (2024). Government in the digital age: Exploring the impact of digital transformation on governmental efficiency. Technological Forecasting and Social Change, 208, 123722. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.123722

Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi digital: Meningkatkan efisiensi pelayanan publik ditinjau dari perspektif administrasi publik. Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa, 1(3), 103–110.

Zanariyah, S. (2024). Teknik observasi yang efektif dan efisien pada kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN). Jurnal, 4.