

Evaluasi Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Kementerian Agama Kabupaten Malang

Anisa Lutfi Rahmadiya 

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

ABSTRACT

✉ Corresponding author:
Anisa Lutfi Rahmadiya
anisarahmadiyaa@gmail.
com

Citation:
Rahmadiya, Anisa Lutfi.
(2026). Evaluasi Sistem
Layanan Terpadu
Transformasi Digital
dalam Peningkatan
Transparansi Layanan
Publik di Kementerian
Agama Kabupaten
Malang. Intellecta:
Journal of Education, AI
and Society, 1(1), 59-
68.

Ideal public service requires efficiency, transparency, and certainty, as mandated by Law No. 25 of 2009 on Public Service. Technological advancements have prompted the government to undertake digital transformation through the Electronic-Based Government System (SPBE) policy, as an effort to improve the quality of public services to make them effective, transparent, and accountable. One such implementation is carried out by the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency through the Integrated Digital Transformation Service System. The focus of this study is to describe the evaluate the system's application in enhancing the transparency of public services in the education sector of the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency. The data analysis technique uses the Miles and Huberman model: data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The results of this study indicate that the evaluation results indicate that the system is capable of providing comprehensive and transparent service information and reveal a shared perception among staff and users regarding service quality, indicating that the system has been able to optimally meet the needs of the public.

Keywords: System Evaluation, Transparency, Public Service



ABSTRAK

Pelayanan publik yang ideal menuntut adanya efisiensi, keterbukaan, dan kepastian, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Perkembangan teknologi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel. Salah satu implementasinya dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malang melalui Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital. Adapun fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan evaluasi penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman: Pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Hasil penelitian yakni sistem mampu menyediakan informasi layanan yang lengkap dan transparan serta menunjukkan adanya keselarasan persepsi antara petugas dan pengguna terhadap kualitas layanan, yang menandakan bahwa sistem telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Kata Kunci: Evaluasi Sistem, Transparansi, Layanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus diselenggarakan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang sederhana, terbuka, serta memberikan kepastian dalam proses penyelenggaraannya. Namun demikian, berbagai permasalahan masih ditemukan dalam praktik pelayanan publik. Prosedur layanan yang rumit, ketidakjelasan waktu penyelesaian, dan ketidakpastian biaya sering kali mendorong masyarakat mencari jalan alternatif dengan memberikan sejumlah uang tambahan agar proses pelayanan dapat diselesaikan lebih cepat (Lestari & Santoso, 2022). Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya praktik maladministrasi yang tidak hanya menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, tetapi juga berpotensi membuka ruang terjadinya pungutan liar.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menghadirkan peluang baru bagi pemerintah untuk mengatasi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan layanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan masyarakat memperoleh layanan yang lebih cepat, mudah, dan praktis sesuai dengan tuntutan era digital. Di sisi lain, transformasi digital juga menjadi instrumen penting untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan (Khaeriyah et al., 2023). Sebagai respons terhadap perkembangan tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif,

transparan, akuntabel, serta menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018).

Implementasi kebijakan SPBE menunjukkan perkembangan yang positif. Hal ini tercermin dari peningkatan Indeks SPBE Nasional pada tahun 2024 yang mengalami kenaikan dari 2,34 menjadi 3,12 pada skala 5 dengan kategori baik (Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana, 2024). Peningkatan tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah dalam mempercepat transformasi digital melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada berbagai sektor pelayanan publik. Keberhasilan ini menjadi indikator bahwa digitalisasi telah menjadi agenda strategis dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Meskipun demikian, capaian indeks SPBE secara nasional belum sepenuhnya menggambarkan kondisi implementasi layanan digital di tingkat instansi daerah. Berbagai tantangan masih dihadapi, mulai dari keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi yang belum merata, hingga rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya diukur dari ketersediaan sistem elektronik, tetapi juga dari kemampuan sistem tersebut dalam memberikan layanan yang mudah diakses, efektif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi layanan digital pada tingkat instansi daerah menjadi penting untuk memastikan bahwa tujuan transformasi digital benar-benar dapat diwujudkan.

Salah satu instansi yang telah mengimplementasikan layanan digital adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang melalui Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital pada bidang pendidikan. Sistem ini dikembangkan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun, hasil pra-penelitian menunjukkan masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya. Proses penyampaian layanan sering mengalami keterlambatan akibat gangguan sistem (error), sehingga waktu penyelesaian layanan menjadi lebih lama. Selain itu, sistem belum menyediakan fitur aksesibilitas yang memadai, seperti mode ramah disabilitas maupun fitur yang memudahkan kelompok lanjut usia dalam mengakses layanan. Kondisi tersebut menyebabkan tidak semua kelompok masyarakat dapat memperoleh akses informasi pelayanan secara optimal. Temuan lain menunjukkan bahwa selama implementasi sistem belum dilakukan evaluasi secara berkala sehingga efektivitas layanan digital yang diselenggarakan belum dapat diukur secara komprehensif.

Evaluasi terhadap sistem informasi menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa sistem yang diterapkan mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan pengguna. Evaluasi merupakan proses pemberian informasi mengenai tingkat keterlaksanaan suatu aktivitas yang selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan (Soufitri, 2023). Dalam konteks sistem informasi, evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan sistem serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan. Davis (1998) menjelaskan bahwa evaluasi sistem informasi dapat dilakukan melalui aspek teknis, operasional, dan ekonomis guna memastikan bahwa sistem layak digunakan, berjalan sesuai

kebutuhan pengguna, serta memberikan manfaat yang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.

Salah satu model yang banyak digunakan dalam evaluasi sistem informasi adalah PIECES yang dikembangkan oleh Whitten dan Bentley (2007). Model ini mengevaluasi sistem berdasarkan enam dimensi utama, yaitu performance, information, economy, control, efficiency, dan service. Keenam aspek tersebut memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kinerja sistem, kualitas informasi yang dihasilkan, efisiensi penggunaan sumber daya, keamanan sistem, hingga kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Dengan cakupan evaluasi yang luas, model PIECES dinilai relevan untuk menilai efektivitas implementasi Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital pada lingkungan Kementerian Agama.

Selain aspek kinerja sistem, penelitian ini juga menempatkan transparansi sebagai aspek penting dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis digital. Transparansi merupakan keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang valid, memadai, mudah diakses, dan mudah dipahami oleh masyarakat (Lombo et al., 2022). Keberadaan transparansi dalam layanan publik memiliki peran penting untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memahami prosedur layanan, mengoptimalkan penyelenggaraan administrasi publik, serta meminimalkan potensi terjadinya praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme (Tahir, 2014). Menurut Agus Dwiyanto, transparansi layanan publik dapat diukur melalui keterbukaan proses pelayanan, kemudahan memahami prosedur dan aturan layanan, serta kemudahan memperoleh informasi terkait penyelenggaraan layanan publik.

Pentingnya transparansi juga sejalan dengan asas dan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan asas transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kemudahan akses, serta kenyamanan bagi pengguna layanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2003). Selaras dengan hal tersebut, setiap penyelenggara layanan publik juga dituntut memiliki standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur, waktu, biaya, produk layanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas agar masyarakat memperoleh kepastian dalam menerima layanan (Rachman, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat kesenjangan antara tujuan transformasi digital pelayanan publik dengan kondisi implementasi layanan digital di tingkat daerah. Penelitian mengenai evaluasi sistem layanan digital yang menekankan aspek transparansi layanan publik juga masih relatif terbatas, khususnya pada lingkungan Kementerian Agama. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital pada bidang pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang menggunakan model PIECES. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran

komprehensif mengenai kinerja sistem, khususnya dalam mendukung transparansi layanan publik, serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi perbaikan berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE

Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena untuk mendapatkan informasi secara mendalam dan menyeluruh terkait proses sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital di lapangan baik dalam bentuk teks, tulisan, maupun gambar. Sugiyono menjelaskan bahwa kualitatif digunakan untuk memahami proses yang terjadi di lapangan dan makna di balik data yang tampak (Sugiyono, 2018). Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Creswell, studi kasus adalah suatu desain penelitian yang ditemukan dibanyak bidang, terutama evaluasi, dan digunakan untuk menganalisis secara mendalam suatu kasus tertentu seperti program, aktivitas, atau satu/lebih individu (Creswell & J. David Creswell, 2018). Peneliti menggunakan jenis studi kasus karena sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital bidang pendidikan di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Malang terdapat permasalahan sehingga perlu untuk diteliti lebih dalam. Dalam proses pengumpulan data menggunakan beberapa teknik diantaranya wawancara. Observasi, dan dokumentasi. Untuk menganalisis data, menggunakan teori analisis data dari Miles, Huberman dan Saldana. Teori tersebut meliputi proses penyusunan data berdasarkan tiga langkah yaitu *data condensation*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (Miles et al., 2014).

HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Evaluasi penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital di Kementerian Agama Kabupaten Malang dilakukan untuk menilai sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek transparansi layanan di bidang pendidikan. Evaluasi ini menggunakan model PIECES yang meliputi aspek *performance*, *information*, *economy*, *control*, *efficiency*, dan *service*.

Penilaian pada masing-masing aspek dilakukan berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan informan, observasi terhadap penggunaan sistem, serta dokumentasi yang relevan. Melalui pendekatan tersebut, evaluasi ini tidak hanya menggambarkan kondisi sistem, tetapi juga menilai kelebihan dan kekurangan yang masih terdapat dalam penerapannya.

Perfomance

sistem masih memiliki keterbatasan dalam kinerjanya khususnya dalam hal keterlambatan respon pesan (*delay*) serta belum optimalnya fitur pencarian data layanan. Namun demikian, untuk mengatasi kendala tersebut, sistem telah dilengkapi dengan fitur komunikasi berbasis WhatsApp yang terintegrasi secara langsung dengan layanan PTSP, sehingga memungkinkan respon yang lebih cepat

kepada pengguna. Selain itu, meskipun sistem telah mampu mengelola arsip secara digital, namun dari sisi kemudahan akses dan penelusuran data masih perlu pengembangan lebih lanjut. Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwa pencarian data layanan masih dilakukan secara manual berdasarkan tanggal pengajuan sehingga membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dalam menemukan dokumen yang dibutuhkan.

Information

informasi pada sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dinilai mampu menyediakan informasi layanan yang lengkap, jelas, dan transparan, mulai dari persyaratan layanan, biaya, waktu pelayanan, panduan penggunaan sistem, hingga status proses layanan yang dapat dipantau secara langsung oleh pengguna.

Economy

penerapan sistem layanan digital memberikan dampak terhadap pengurangan penggunaan kertas atau dokumen fisik karena seluruh proses pengajuan layanan dilakukan secara daring melalui sistem. Namun tidak sepenuhnya menghilangkan biaya operasional, melainkan mengalihkan pada kebutuhan biaya berbasis digital.

Control

sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital telah memiliki mekanisme pengendalian keamanan melalui sistem registrasi akun yang bersifat individu serta adanya pembatasan akses sesuai dengan peran masing-masing petugas. Selain itu, penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada surat yang diterbitkan juga menjadi bagian dari pengendalian keamanan sistem sebagai bukti legalitas dokumen yang diterbitkan.

Efficiency

sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dinilai mampu memberikan kemudahan akses pengguna, mengurangi mobilitas pengguna untuk ke kantor, dan mengurangi beban kerja administratif petugas serta mempercepat alur pelayanan secara keseluruhan.

Service

sistem layanan digital memberikan perubahan yang signifikan dalam proses pelayanan. Layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi lebih praktis karena dapat diakses secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Selain itu, kecepatan dalam proses pelayanan menjadi salah satu keunggulan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga waktu penyelesaian layanan menjadi lebih singkat dibandingkan dengan sistem konvensional. berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang didapatkan dalam observasi diketahui bahwa seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata dalam kategori sangat baik, dengan rentang nilai antara 5,55 hingga 5,77 dari skala maksimal 6,00. Selain itu, ulasan pengguna pada gambar 4.14 juga menunjukkan bahwa layanan digital dinilai memberikan kemudahan akses serta mempercepat proses pengajuan layanan. Beberapa pengguna menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan sangat membantu dan responsif.

Pembahasan

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital secara umum telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam mendukung proses penyelesaian pelayanan di bidang pendidikan. Hal ini terlihat dari kemampuan sistem dalam

mengelola alur layanan secara terintegrasi sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih terstruktur dan efisien. Namun demikian, masih terdapat beberapa keterbatasan yang mempengaruhi kinerja sistem khususnya pada fitur pencarian data dan komunikasi.

Keterbatasan pada fitur pencarian data menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu menyediakan mekanisme penelusuran informasi yang optimal. Proses pencarian dokumen yang masih dilakukan secara manual berdasarkan tanggal pengajuan mengindikasikan bahwa sistem belum mendukung akses data secara cepat dan efisien. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah menerapkan digitalisasi dalam pengarsipan, namun dari sisi kemudahan akses dan penelusuran informasi masih memerlukan pengembangan lebih lanjut. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian Gatot Herry, yang menyatakan bahwa adanya transformasi digital mampu mempercepat dan menyederhanakan proses penyelesaian serta mengurangi ketergantungan pada tenaga kerja manual (Djatkika, 2025).

Selain itu, kendala juga ditemukan pada fitur komunikasi (*inbox*) yang sering mengalami keterlambatan respon (*delay*). Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu menyediakan layanan komunikasi yang responsif dalam satu platform. Namun demikian, sistem telah mengantisipasi keterbatasan tersebut melalui integrasi fitur komunikasi berbasis WhatsApp sebagai alternatif layanan. Keberadaan fitur ini memungkinkan interaksi antara petugas dan pengguna layanan menjadi lebih cepat dan responsif. Hal ini sesuai dengan penelitian Desi Setiyawati, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial, termasuk WhatsApp dalam layanan digital tidak hanya berfungsi sebagai alternatif komunikasi, tetapi juga berperan dalam meningkatkan responsivitas dan kualitas interaksi dalam pelayanan publik (Setiyawati, 2021).

Dengan demikian, kinerja sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dapat dinilai telah berjalan cukup baik dalam mendukung proses pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, khususnya pada fitur pencarian data dan komunikasi internal sistem. Perbaikan pada aspek tersebut menjadi penting agar sistem dapat berfungsi secara lebih optimal, responsif, dan efisien dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital.

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital telah menyediakan informasi layanan secara lengkap dan jelas dan terbuka, meliputi persyaratan layanan, biaya, waktu pelayanan, panduan penggunaan sistem, hingga status proses layanan yang dapat dipantau secara langsung oleh pengguna. Ketersediaan informasi yang disajikan secara terstruktur dalam sistem ini menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya memperoleh akses terhadap layanan, tetapi juga terhadap seluruh informasi yang berkaitan dengan proses layanan secara menyeluruh. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem telah mampu mendukung keterbukaan informasi sebagai salah satu prinsip utama dalam pelayanan publik. Informasi yang dapat diakses secara langsung oleh pengguna memungkinkan terjadinya pengurangan ketergantungan terhadap petugas dalam memperoleh informasi, sekaligus meminimalisir potensi ketidakjelasan maupun kesalahpahaman dalam proses layanan.

Selain itu, keberadaan fitur pelacakan status layanan secara langsung turut memperkuat transparansi sistem, karena pengguna dapat mengetahui perkembangan proses layanan secara real-time tanpa adanya ketidakpastian. Hal ini sesuai dengan konsep transparansi layanan publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, yang menyatakan bahwa transparansi dapat dilihat dari keterbukaan informasi terkait persyaratan, biaya, waktu, dan prosedur layanan yang harus diketahui oleh pengguna (Dwiyanto, 2017). Dalam konteks ini, sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital telah memenuhi indikator tersebut melalui penyediaan informasi yang lengkap dan mudah diakses. Hal tersebut didukung oleh penelitian Narianto dkk, yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik mampu meningkatkan aksesibilitas informasi, transparansi, dan kecepatan pelayanan publik sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi kapan saja dan memantau secara real time yang menjadikan layanan lebih terbuka dan akuntabel (Palin et al., 2025).

Dengan demikian, sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital mampu memenuhi indikator transparansi layanan publik. Ketersediaan informasi yang lengkap dan mudah diakses tidak hanya meningkatkan pemahaman pengguna terhadap layanan, tetapi juga mengurangi ketidakpastian serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik.

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital menunjukkan kualitas layanan yang baik. Terlihat dari tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Pengguna merasakan bahwa layanan yang diberikan lebih cepat, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan mereka dalam proses pengajuan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem tidak hanya berfungsi sebagai media pelayanan berbasis digital, tetapi juga mampu meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan publik.

Selain itu, penilaian positif tidak hanya dari persepsi pengguna layanan, tetapi juga dari petugas yang merasakan kemudahan dalam proses kerja melalui sistem yang terintegrasi. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas layanan dari sisi eksternal (pengguna), tetapi juga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan kerja dari sisi internal (petugas). Keselarasan persepsi antara petugas dan pengguna tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah berjalan secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan penelitian Derry dkk, yang menunjukkan bahwa memprioritaskan kualitas interaksi layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih positif secara keseluruhan. Pengalaman positif ini dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan memperkuat reputasi penyedia layanan (Pandhika et al., 2024). Dalam konteks ini, keselarasan persepsi antara petugas dan pengguna menunjukkan bahwa kualitas interaksi yang terbangun dalam sistem layanan digital telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak yang signifikan terhadap pengalaman layanan.

Dengan demikian, sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang positif melalui kualitas interaksi yang baik antara petugas dan pengguna. Keselarasan persepsi yang terbentuk menjadi indikator bahwa sistem telah

mampu memenuhi kebutuhan layanan masyarakat secara optimal serta berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem telah mengoperasikan kinerja yang cukup baik, namun masih terdapat keterbatasan pada fitur pencarian data dan komunikasi internal sistem yang memerlukan pengembangan lebih lanjut. Sistem juga telah mampu mewujudkan transparansi layanan melalui penyediaan informasi yang lengkap, terbuka, dan dapat diakses secara real-time oleh pengguna. Serta, terdapat keselarasan persepsi antara petugas dan pengguna terhadap kualitas layanan, yang menunjukkan bahwa sistem telah mampu memenuhi kebutuhan layanan masyarakat secara optimal.

REFERENSI

- Creswell, J. W., & J. David Creswell. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5 ed.). SAGE Publications.
- Davis, G. B. (1998). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana. (2024). Laporan Evaluasi SPBE 2024.
- Djarmika, G. H. (2025). Peran Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Pada Industri Manufaktur Di Indonesia. *Tartib: Jurnal of Educational Management*, 4(1).
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pub. L. No. 63 (2003).
- Khaeriyah, Anne Abdul Rahman, Indriati Amirullah, Idham Gentanegara, & Nurasia Natsir. (2023). The Effect Of Social Media On Community Social Change. *Brilliant International Journal Of Management And Tourism*, 3(1), 01–11. <https://doi.org/10.55606/bijmt.v3i1.1012>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 44. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Lombo, F. A., Pioh, N. R., & Waworundeng, W. (2022). Transparansi Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Madidir Kota Bitung. 2(2), 3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/42132>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook* (3 ed.). SAGE Publications.
- Palin, N., Pasae, Y., & Jaya, A. (2025). Implikasi Media Komunikasi Berbasis Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Holistik (ECOHOLIC)*, 1(2).
- Pandhika, D. A., Riswanda, & Stiawa, T. (2024). Optimasi Kepuasan Pengguna

- Melalui Kualitas Layanan Digital Di Era Society 5 . 0. *Jurnal Niara*, 17(2), 468–477.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia 110 (2018).
- Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. CV Tahta Media Group.
- Setiawati, D. (2021). Peran Komunikasi Informasi Dalam Layanan Digital Di Perpustakaan Stikes Muhammadiyah Gombong (The Role Of Information Communications In Digital Services At Stikes Muhammadiyah Gombong Library Digital). *Publication Library and Information Science*, 5(1).
- Soufitri, F. (2023). *Konsep Sistem Informasi* (hal. 21). PT. Inovasi Pratama Internasional.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi*. CV Alfabeta.
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Alfabeta.
- Whitten, J. L., & Bentley, L. D. (2007). *Systems Analysis and Design Methods* (7 ed.). McGraw-Hill.