

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital dalam sektor publik tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan sistem kerja, budaya organisasi, serta pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Konsep digital government menjadi pendekatan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang modern (Mergel et al., 2019).

Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan penting agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif terhadap perkembangan zaman dan

kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks (Hardiyansyah, 2018).

Inovasi sektor publik merupakan proses pengembangan dan penerapan ide, metode, atau sistem baru yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik dapat berupa inovasi teknologi, inovasi proses pelayanan, maupun inovasi kebijakan yang mampu memberikan manfaat bagi masyarakat. Dalam era digital, inovasi pelayanan publik banyak diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi layanan digital yang mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (De Vries et al., 2016).

Transformasi digital dalam pemerintahan juga didorong oleh kebijakan pemerintah Indonesia melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang efektif. Digitalisasi pelayanan publik diharapkan mampu mengurangi birokrasi yang berbelit, meningkatkan transparansi, serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Implementasi e-government menjadi strategi penting dalam menciptakan pelayanan publik yang modern dan berbasis teknologi informasi (Indrajit, 2016).

Gambar 1. 1 Aplikasi Pusaka



Sumber: <https://pusaka.kemenag.go.id/>

Salah satu instansi pemerintah yang turut melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital adalah Kementerian Agama Republik Indonesia melalui pengembangan aplikasi PUSAKA (Pusat Layanan Keagamaan). Aplikasi ini dirancang sebagai platform layanan terpadu yang menyediakan berbagai layanan keagamaan secara digital kepada masyarakat, seperti layanan haji, pendidikan keagamaan, pernikahan, serta layanan administrasi lainnya. Kehadiran aplikasi PUSAKA diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat serta mendukung transformasi digital di lingkungan Kementerian Agama. Namun demikian, implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital tidak selalu berjalan optimal. Berbagai tantangan masih dapat terjadi, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, kesiapan sumber daya manusia,

infrastruktur teknologi, serta tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat. Selain itu, tingkat keberhasilan inovasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor organisasi, manajemen perubahan, serta penerimaan pengguna terhadap teknologi yang diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih mendalam mengenai implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi PUSAKA untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Janowski, 2015).

Penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital telah banyak dilakukan, namun sebagian besar penelitian masih berfokus pada layanan pemerintah daerah atau layanan administrasi umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji inovasi pelayanan publik berbasis digital di lingkungan Kementerian Agama, khususnya melalui aplikasi PUSAKA, masih relatif terbatas. Padahal, sektor pelayanan keagamaan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dengan sektor pelayanan publik lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk dilakukan guna memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital di sektor keagamaan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi PUSAKA pada Kementerian Agama Republik Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai implementasi inovasi pelayanan digital, faktor pendukung dan penghambat, serta kontribusi aplikasi PUSAKA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi aplikasi pada PUSAKA pada Kementerian Agama Republik Indonesia?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi PUSAKA pada Kementerian Agama Republik Indonesia?
3. Bagaimana persepsi stakeholder dalam penggunaan aplikasi PUSAKA pada kementerian agama republik Indonesia ?

1.3. Tujuan Penulisan

1. Menganalisis Inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi PUSAKA pada Kementerian Agama Republik Indonesia?
2. Menganalisis pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi PUSAKA pada Kementerian Agama Republik Indonesia?
3. Menganalisis persepsi stakeholder dalam penggunaan aplikasi PUSAKA pada kementerian agama republik Indonesia?

1.4. Signifikasi Penelitian

Signifikasi penelitian dibagi menjadi dua kategori : signifikasi akademik dan signifikasi praktis

1.5. Signifikasi Akademik

Penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu topik yang berkembang pesat dalam kajian administrasi

publik seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang cepat, mudah, transparan, dan efisien. Transformasi digital dalam sektor publik tidak hanya menjadi kebutuhan organisasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi bagian dari agenda reformasi birokrasi nasional yang bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Perubahan paradigma pelayanan publik dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi digital mendorong pemerintah untuk menghadirkan berbagai inovasi layanan, termasuk pengembangan aplikasi pelayanan terpadu berbasis digital pada berbagai instansi pemerintah. Dalam konteks ini, Kementerian Agama sebagai institusi pemerintah yang memiliki cakupan pelayanan luas di bidang keagamaan, pendidikan, dan administrasi keagamaan turut melakukan inovasi pelayanan melalui pengembangan aplikasi PUSAKA sebagai platform layanan digital terpadu kepada masyarakat.

Penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital sebelumnya telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti dengan fokus kajian yang beragam, baik pada pemerintah daerah maupun instansi pemerintah pusat. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji inovasi pelayanan publik digital dalam sektor pelayanan keagamaan masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan kontribusi akademik dalam memahami implementasi inovasi pelayanan publik digital pada lembaga kementerian yang memiliki karakteristik pelayanan yang kompleks dan multidimensional seperti Kementerian Agama.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Setiadi (2023) dengan judul *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat* mengkaji peran teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan rendahnya kualitas pelayanan publik akibat birokrasi yang berbelit dan kurangnya transparansi informasi kepada masyarakat. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis bagaimana inovasi digital dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan, transparansi informasi, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian pada Kementerian Agama karena digitalisasi layanan melalui aplikasi PUSAKA juga bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

Penelitian kedua oleh Wijayanti et al. (2022) berjudul *Digital Transformation in Public Service Delivery: Evidence from Indonesia* menyoroti pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Latar belakang penelitian ini adalah kebutuhan pemerintah untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi faktor keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital. Metode penelitian

menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan analisis kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan digital dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan organisasi, kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta dukungan regulasi pemerintah. Penelitian ini relevan dengan konteks Kementerian Agama karena keberhasilan implementasi aplikasi PUSAKA juga sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan sumber daya manusia aparatur.

Penelitian ketiga oleh Wibowo dan Kertati (2023) dalam artikel *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi* menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan proses perubahan sistem pelayanan dari model konvensional menuju sistem digital yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan responsif. Metode penelitian menggunakan studi kepustakaan dengan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik jika didukung oleh perubahan budaya organisasi dan komitmen pimpinan. Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian pada Kementerian Agama karena implementasi aplikasi PUSAKA juga membutuhkan perubahan budaya kerja aparatur menuju pelayanan berbasis teknologi.

Penelitian keempat oleh Abbas dan Sadat (2023) berjudul *Implementasi Pelayanan Publik Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Pemerintah*

Daerah meneliti penerapan sistem layanan digital pada instansi pemerintah daerah. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan panjangnya proses pelayanan administratif dan rendahnya efektivitas pelayanan konvensional. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun masih terdapat kendala pada infrastruktur teknologi dan kompetensi sumber daya manusia. Penelitian ini relevan dengan konteks Kementerian Agama karena implementasi aplikasi PUSAKA juga menghadapi tantangan dalam hal kesiapan teknologi dan sumber daya manusia.

Penelitian kelima oleh Iriawan dan Rijal (2023) mengkaji implementasi inovasi pelayanan publik berbasis teknologi pada instansi pemerintah daerah menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian pada Kementerian Agama karena inovasi pelayanan berbasis digital melalui aplikasi PUSAKA juga diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan keagamaan.

Penelitian keenam oleh Rudianto (2024) mengenai *Digital Governance dalam Pelayanan Publik* menekankan bahwa transformasi digital merupakan strategi penting pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Penelitian menggunakan metode studi kasus kualitatif dan menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan transparansi

dan akuntabilitas layanan pemerintah. Penelitian ini relevan dengan penelitian pada Kementerian Agama karena aplikasi PUSAKA merupakan bagian dari implementasi digital governance dalam sektor pelayanan keagamaan.

Penelitian ketujuh oleh Muluk et al. (2023) dalam kajian *Public Sector Innovation in Indonesia* menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital merupakan strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Penelitian menggunakan metode literature review terhadap berbagai praktik inovasi pelayanan publik di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi digital mampu meningkatkan kinerja organisasi publik secara signifikan. Penelitian ini relevan dengan penelitian pada Kementerian Agama karena implementasi aplikasi PUSAKA juga merupakan bagian dari inovasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Penelitian kedelapan oleh Miliyah dan Kusuma (2023) berjudul *Digital Public Service Innovation in Indonesia* menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik digital memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Penelitian menggunakan metode studi pustaka dan analisis data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan aksesibilitas layanan masyarakat secara luas. Penelitian ini relevan dengan penelitian pada Kementerian Agama karena aplikasi PUSAKA bertujuan meningkatkan akses layanan keagamaan kepada masyarakat secara lebih mudah dan cepat.

Penelitian kesembilan oleh Kairupan (2023) meneliti hubungan antara

inovasi pelayanan publik digital dengan kualitas pelayanan publik menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi digital memiliki hubungan positif terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah, termasuk pada sektor pelayanan keagamaan.

Penelitian kesepuluh oleh Prasodjo (2025) berjudul *Public Sector Transformation in the Digital Era* menyoroti perubahan paradigma pelayanan publik di era digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif literature review dan menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan pemerintah secara keseluruhan. Penelitian ini relevan dengan konteks Kementerian Agama karena transformasi digital melalui aplikasi PUSAKA merupakan bagian dari perubahan paradigma birokrasi menuju pelayanan berbasis teknologi informasi.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut dapat diketahui bahwa kajian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital telah banyak dilakukan, terutama pada sektor pemerintah daerah dan pelayanan administrasi umum. Sebagian besar penelitian sebelumnya menitikberatkan pada hubungan antara inovasi digital dengan kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, serta efektivitas pelayanan pemerintah. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji inovasi pelayanan publik digital di lingkungan kementerian, khususnya pada sektor pelayanan keagamaan, masih relatif terbatas. Selain itu,

penelitian sebelumnya juga lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh inovasi digital terhadap kualitas pelayanan, sehingga kajian mendalam mengenai proses implementasi inovasi pelayanan publik digital masih belum banyak dilakukan.

Dengan demikian, terdapat celah penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini, yaitu belum banyak penelitian yang secara komprehensif mengkaji implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital pada lembaga kementerian yang memiliki karakteristik pelayanan keagamaan yang kompleks seperti Kementerian Agama. Selain itu, kajian mengenai aplikasi pelayanan digital terpadu dalam sektor pelayanan keagamaan juga masih terbatas dalam literatur administrasi publik.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara khusus menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi PUSAKA pada Kementerian Agama dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini tidak hanya mengkaji hasil inovasi pelayanan publik, tetapi juga meneliti proses implementasi inovasi, faktor pendukung dan penghambat, serta kontribusi aplikasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Pendekatan ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian sebelumnya yang sebagian besar hanya menitikberatkan pada pengaruh inovasi digital terhadap kepuasan masyarakat. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian inovasi pelayanan publik berbasis

digital pada sektor pemerintahan. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kementerian Agama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi teknologi digital serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan transformasi digital sektor publik di Indonesia.

1.6. Signifikasi Praktis

1. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman akademik sekaligus memperluas wawasan dan pemahaman penulis mengenai implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi PUSAKA pada Kementerian Agama Republik Indonesia. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian ilmiah, menganalisis kebijakan publik, serta memahami proses transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bekal pengetahuan yang bermanfaat bagi pengembangan kompetensi penulis di bidang Administrasi Publik.

2. Manfaat Bagi Kementerian Agama Republik Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, evaluasi, dan pertimbangan bagi Kementerian Agama Republik Indonesia dalam mengembangkan serta menyempurnakan aplikasi PUSAKA sebagai sarana pelayanan publik berbasis digital. Temuan penelitian dapat digunakan untuk

mengidentifikasi kelebihan maupun kendala yang masih dihadapi dalam implementasi aplikasi, sehingga dapat mendukung penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan, optimalisasi sistem digital, serta penguatan transformasi digital yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung upaya peningkatan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pemanfaatan aplikasi PUSAKA sebagai media pelayanan publik yang mudah, cepat, dan efisien. Melalui penelitian ini, masyarakat dapat mengetahui berbagai layanan yang tersedia dalam aplikasi PUSAKA serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan layanan digital yang disediakan oleh Kementerian Agama. Peningkatan pemahaman dan pemanfaatan aplikasi PUSAKA oleh masyarakat diharapkan dapat mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi, sehingga kebutuhan masyarakat terhadap layanan keagamaan dapat terpenuhi secara optimal.

4. Bagi Pengembangan Pelayanan Publik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Pengalaman Kementerian Agama dalam mengimplementasikan aplikasi

PUSAKA dapat menjadi contoh praktik baik (*best practice*) dalam mendukung transformasi digital birokrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.7. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian lengkap mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan konteks, urgensi, dan alasan pentingnya penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi PUSAKA pada Kementerian Agama Republik Indonesia. Bab ini juga memuat identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara akademik maupun praktis, serta ruang lingkup penelitian. Dalam bab ini, peneliti membangun dasar argumentatif mengenai pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik serta menjelaskan fenomena implementasi aplikasi pelayanan digital di lingkungan Kementerian Agama yang menjadi fokus penelitian.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan penelitian, seperti teori inovasi pelayanan publik, teori pelayanan publik, teori e-government, teori efektivitas, teori kualitas pelayanan, serta konsep transformasi digital dalam sektor pemerintahan. Selain itu, bab ini juga menampilkan kajian penelitian terdahulu dari jurnal nasional maupun internasional untuk memperkuat landasan akademik penelitian. Selanjutnya, bab ini menyajikan kerangka pemikiran

penelitian yang menunjukkan alur logis hubungan antara inovasi pelayanan publik berbasis digital dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta menyusun model analisis dan arah penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam proses penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan metode yang digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan data yang dapat dianalisis secara ilmiah, meliputi paradigma penelitian, pendekatan dan metode penelitian, desain penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, teknik pemilihan informan, teknik analisis data, keabsahan data (goodness dan quality criteria penelitian), lokasi dan waktu penelitian, jadwal penelitian, serta keterbatasan penelitian. Penjelasan dalam bab ini bertujuan memberikan gambaran sistematis mengenai proses penelitian yang dilakukan peneliti di lapangan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan bagian inti penelitian yang menyajikan temuan empiris di lapangan mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi PUSAKA pada Kementerian Agama Republik Indonesia. Bab ini menampilkan hasil wawancara, dokumentasi, observasi, maupun data pendukung lainnya yang telah dianalisis sesuai dengan metode penelitian yang digunakan. Selain penyajian data, bab ini juga berisi pembahasan mendalam yang menghubungkan temuan penelitian dengan teori-teori yang telah dijelaskan

pada Bab II serta membandingkan hasil penelitian dengan penelitian terdahulu. Dalam bab ini peneliti menjawab rumusan masalah secara komprehensif terkait implementasi inovasi digital, faktor pendukung dan penghambat, serta kontribusi aplikasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan rangkuman dari seluruh hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Kesimpulan disusun secara ringkas namun substantif sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Selain itu, bab ini juga memberikan saran-saran yang ditujukan bagi pemerintah, khususnya Kementerian Agama Republik Indonesia, agar pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih optimal dan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Saran bagi peneliti selanjutnya juga disampaikan untuk mendukung pengembangan penelitian di bidang inovasi pelayanan publik dan transformasi digital sektor pemerintahan. Bab ini menegaskan kontribusi teoritis dan praktis dari penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi berbagai sumber referensi yang digunakan dalam penelitian, seperti jurnal ilmiah, buku, peraturan perundang-undangan, dokumen resmi pemerintah, serta sumber ilmiah lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Penulisan daftar pustaka disusun sesuai dengan format sitasi yang telah ditentukan, yaitu menggunakan gaya APA Style terbaru.