

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI DIGITALISASI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PANDEGLANG

Amin Hidayat¹, Naf'an Tarihoran², Enung Nugraha³

¹Kemenag Kabupaten Pandeglang

^{2,3}UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Email: 223625016.amin@uinbanten.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik digital di era revolusi industri 4.0 merupakan suatu keniscayaan. Konsep layanan publik digital mengarah kepada prinsip efektifitas dan efisiensi. Efektif memiliki arti melaksanakan sesuatu yang tepat sedangkan efisien memiliki makna melaksanakan sesuatu dengan tepat. Pelayan publik digital diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses. Pelayanan publik digital ditandai dengan penggunaan media selain kertas atau yang sering disebut dengan paperless. Teknologi mempunyai peran penting agar pelayanan publik digital dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sekarang ini hampir semua orang bisa menjalankan atau mengoperasikan sebuah gawai, artinya kemudahan dapat dimiliki oleh setiap orang karena dapat mengakses informasi secara mudah melalui gawai yang dimiliki. Penelitian dilakukan secara deskriptif dan wawancara kepada pihak terkait untuk menemukan informasi terkait digitalisasi layanan publik. Hasil penelitian ditemukan bahwa teknologi dan informasi yang berkembang saat ini seperti *artificial intelligent*, mobile otonom, dan internet memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan manusia khususnya dalam hal cara berfikir dan cara bersikap. Layanan publik saat ini dituntut untuk bisa mengimbangi permintaan pengguna dalam hal ini warga. Semakin pahami pengguna terhadap teknologi berdampak pada keinginan pengguna untuk mendapatkan layanan yang praktis, ekonomis, cepat dan tepat. Layanan publik digital merupakan salah satu solusi untuk menjawab tantangan-tantangan tersebut.

Kata Kunci : Layanan Publik, Digitalisasi, Teknologi.

ABSTRACT

Digital public service in the era of the industrial revolution 4.0 is a necessity. The concept of digital public services leads to effective and efficient principles. Adequate means are doing something right, while efficient means doing something appropriately. Digital public service is expected to provide convenience for anyone who needs access. Digital public service is characterized by the use of media other than paper or what is often referred to as paperless. Technology has an important role so that digital public services can run as they should. Nowadays, almost everyone can run or operate a device, meaning that everyone can have convenience because they can easily access information through their device. The research was conducted descriptively and interviews with related parties to find information related to the digitalization of public services. The study results found that the technology and information are currently developing, such as artificial intelligence, autonomous mobile, and the internet, have a very big influence on human life, especially in terms of how to think and behave. Public services are currently required to be able to balance user demands, in this case, citizens. The more familiarity of users with technology has an impact on the user's desire to get practical, economic,

fast, and precise services. Digital public service is one solution to answer these challenges.

Keywords : Public Services, Digitalization, Technology.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik digital di era revolusi industry 4.0 merupakan suatu keniscayaan. Konsep layanan publik digital mengarah kepada prinsip efektif dan efisien¹. Efektif memiliki arti melaksanakan sesuatu yang tepat sedangkan efisien memiliki makna melaksanakan sesuatu dengan tepat². Pelayanan publik di tingkat yang paling bawah berada di tingkat RT dan RW sebagai ujung tombak penentu jalan tidaknya program pemerintah baik pusat maupun daerah. RW memiliki peranan yang sangat besar dalam tercapainya sasaran dan target program pemerintah karena RW yang paling mengetahui kondisi eksisting di lingkungan warganya.

Pelayan publik digital diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses³. Pelayanan publik digital ditandai dengan penggunaan media selain kertas atau yang sering disebut dengan paperless⁴. Terknologi mempunyai peran penting agar peayanan publik digital dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sekarang ini hampir semua orang bisa menjalankan atau mengoperasikan sebuah gawai, artinya kemudahan dapat dimiiki oleh setiap orang karena dapat mengakses informasi secara mudah melalui gawai yang dimiliki⁵. Tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik digital harus dapat dihadapi dengan memiliki kompetensi manajerial dan kompetensi melayani. Kedua kompetensi tersebut apabila dikolaborasi akan menciptakan kualitas layanan yang unggul. Kualitas layanan yang unggul tersebut dapat dicerminkan oleh kepuasan pengguna layanan dalam hal ini warga setempat⁶.

Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang, merupakan lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum, dari beberapa unit pelayanan yang harus diberikan kepada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dan informasi yang berkaitan dengan bidang – bidang agama.

Kantor kementerian Kabupaten Pandeglang terdiri dari beberapa unit pelayanan, diantaranya pelayanan administrasi kepegawaian, pelayanan urusan haji, pelayanan pendidikan agama islam, pelayanan urusan pelayanan pernikahan, keluarga dan pelayanan-pelayanan yang lainnya.

¹Cabrilo, S., Nesic, L. G., & Mitrovic, S. (2014). *Study on human capital gaps for ffective innovation strategies in the knowledge era*. *Journal of Intellectual Capital*, 15(3), 411– 429. <https://doi.org/10.1108/JIC-05-2014- 0058>

²Almsalam, S. (2014). *The Effects of Customer Expectation and Perceived Service Quality on Customer Satisfactio*. *International Journal of Business and Management Invention*, 3(8), 79–84.

³Fitriasari, F. (2020). How do Small and Medium sized Enterprises (SME) survive the COVID-19 outbreak? *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(3), 53–62. <https://doi.org/10.22219/jiko.v5i3.11838>

⁴Aya Pastrana, N., & Sriramesh, K. (2014). Corporate Social Responsibility: Perceptions and practices among SMEs in Colombia. *Public Relations Review*, 40(1), 14–24. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.10.00 2>

⁵Ibid, h.,2

⁶Laohasirichaikul, B., & Combs, H. (n.d.). *Effective customer relationship management of health care : a study of hospitals in Thailand*. 1–13.

Urusan administrasi pelayanan melalui digitalisasi menjadi lebih mudah diakses melalui aplikasi formulir online. Keunggulan penggunaan aplikasi atau melalui digitalisasi adalah lebih mudah diakses, efisiensi waktu, dan kepastian layanan serta meminimalisasi terjadinya pungli (pungutan liar) diluar biaya yang seharusnya dikeluarkan⁷. Permasalahan prioritas yang dihadapi oleh masyarakat di dalam lingkungan kementerian agama kabupaten Pandeglang antara lain:

1. Data kepegawaian, administrasi kepegawaian diinput secara manual dan konvensional, tidak ada tim khusus untuk pendataan kepegawaian dan administrasi kepegawaian.
2. Banyak program yang tidak dapat terrealisasi karena kurangnya sosialisasi.
3. Pelayanan administrasi terkadang membingungkan warga (berbelit-belit) hal ini dikarenakan warga tidak mengetahui standar operasional prosedur layanan.
4. Data-data kepegawaian, informasi dari berbagai unit di kementerian yang masih menggunakan sistem konvensional dan manual..

Menelaah dari fenomena masalah pada kementerian agama kabupaten pandeglang tersebut, maka terdapat kesempatan untuk mengkaji upaya digitalisasi layanan publik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan pada kementerian kabupaten pandeglang.

KAJIAN PUSTAKA

Layanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁸. setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik⁹. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik¹⁰.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain

⁷Chiu, C. M., Chang, C. C., Cheng, H. L., & Fang, Y. H. (2009). Determinants of customer repurchase intention in online shopping. *Online Information Review*, 33(4), 761–784. <https://doi.org/10.1108/14684520910985710>

⁸Heiskala, M., Jokinen, J. P., & Tinnilä, M. (2016). Crowdsensing-based transportation services - An analysis from business model and sustainability viewpoints. *Research in Transportation Business and Management*, 18, 38–48. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2016.03.006>

⁹Nasco, S. A., & Hale, D. (2009). Information search for home, medical, and financial services by mature consumers. *Journal of Services Marketing*, 23(4), 226–235. <https://doi.org/10.1108/08876040910965566>

¹⁰Aziz, M. A. A., Rahman, H. A., Alam, M. M., & Said, J. (2015). Enhancement of the Accountability of Public Sectors through Integrity System, Internal Control System and Leadership Practices: A Review Study. *Procedia Economics and Finance*, 28(April), 163–169. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01096-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01096-5)

itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik¹¹. Agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik¹².

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan¹³ (Beekman et al., 2014). Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya¹⁴; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab¹⁵.

Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik¹⁶.

Digitalisasi

Digitisasi adalah proses mengubah sesuatu yang berbentuk non digital menjadi digital¹⁷. Digitisasi dan digitalisasi sangat erat kaitannya. Keduanya sering dianggap sebagai istilah yang memiliki arti sama, tapi dalam praktiknya, keduanya memiliki arti yang berbeda¹⁸. Digitalisasi adalah proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data digital. Istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan, dan

¹¹Richardson, G., Taylor, G., & Lanis, R. (2013). The impact of board of director oversight characteristics on corporate tax aggressiveness: An empirical analysis. *Journal of Accounting and Public Policy*, 32(3), 68–88. <https://doi.org/10.1016/j.jaccpubpol.2013.02.004>

¹²Mulyono, H., Indonesia, M., & Helmi, S. (2018). *e-CRM and Loyalty: A Mediation Effect of Customer Experience and Satisfaction in Online Transportation of Indonesia*. *e-CRM and Loyalty: A Mediation Effect of Customer Experience and Satisfaction in Online Transportation of Indonesia*. September.

¹³Abdullah, I. (2020). COVID-19: Threat and Fear in Indonesia. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(5), 488–490. <https://doi.org/10.1037/tra0000878>

¹⁴Ibid

¹⁵Sawitri, N. N., & Febrian, E. (2018). Determinants of demand for Islamic banking services: A survey on moslem public servants in Indonesia. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 21(Special Issue 2), 65–73.

¹⁶Mulyono, H., Indonesia, M., & Helmi, S. (2018). *Op.cit*

¹⁷Heiskala, M., Jokinen, J. P., & Tinnilä, M. (2016). Crowdsensing-based transportation services - An analysis from business model and sustainability viewpoints. *Research in Transportation Business and Management*, 18, 38–48. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2016.03.006>

¹⁸de Pablos Heredero, C., & Berzosa, D. L. (2011). Open innovation in firms and public administrations: Technologies for value creation. In *Open Innovation in Firms and Public Administrations: Technologies for Value Creation*. <https://doi.org/10.4018/978-1-61350-341-6>

menciptakan budaya digital¹⁹. Dalam praktiknya, data digital dijadikan sebagai pendukung utama untuk seluruh proses tersebut. Jika sudah ditahap digitalisasi, maka lembaga sudah mampu mengubah proses pelayanan menjadi lebih efisien, produktif, dan menguntungkan. Contoh praktiknya adalah mengunggah data atau informasi ke *cloud* dan membagikannya ke kolega agar dapat diakses dan dilihat secara bersamaan, lalu dianalisa untuk keperluan bisnis.

Transformasi digital adalah proses transformasi aktivitas, proses, dan model pelayanan secara keseluruhan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi²⁰. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi, mengelola risiko, dan menemukan peluang pelayanan baru. Contoh praktiknya adalah menggunakan aplikasi atau sistem untuk menganalisa data. Tujuannya untuk mendapatkan *insight* baru yang berguna untuk pengembangan produk dan meningkatkan strategi layanan pelanggan²¹. Proses ini tidak membutuhkan banyak interaksi manusia karena semuanya dilakukan secara otomatis oleh sistem. Hasilnya dapat meningkatkan efisiensi dalam hal waktu dan biaya, yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan hasil penjualan²².

Digitisasi adalah proses mengubah informasi non-digital menjadi digital. Jika sebuah perusahaan menggunakan informasi digital tersebut untuk meningkatkan bisnis, menghasilkan pendapatan, atau menyederhanakan beberapa proses bisnis, maka itu disebut digitalisasi²³.

Hasil dari proses digitisasi dan digitalisasi disebut transformasi digital. Digitisasi dan digitalisasi adalah tahap atau bagian dari proses menuju transformasi digital. Transformasi digital mencakup seluruh aspek dalam bisnis, dan penerapannya bukan hanya tentang memanfaatkan teknologi. Sumber daya manusia, teknologi, dan strategi bisnis saling bersinergi untuk menghasilkan bisnis yang lebih baik.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan wawancara kepada responden yaitu para pegawai, masyarakat yang berada di lingkungan kementerian agama kabupaten pandeglang. Setelahnya dilakukan penelitian terkait masalah yang dihadapi tentunya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh kementerian kabupaten pandeglang terhadap pelayanan pegawai. Metode pendekatan untuk memecahkan masalah yang ada di lingkungan kementerian agama kabupaten pandeglang, adalah sebagai berikut:

1. Membuat sistem pelayanan digitalisasi kepada calon pengguna layanan terutama pegawai di seluruh kementerian kabupaten pandeglang.
2. Pelatihan menggunakan dan mengoperasikan sistem pelayanan digitalisasi kepada operator masing-masing.
3. Pelatihan memasukan data ke big data dan menyimpan di cloud.
4. Pendampingan penggunaan media sosial sebagai sarana informasi publik.

¹⁹Crawford, J., Butler-Hunderson, K Rudolph, J., B., M., Glowatz, M., Burton, R., & Lam, S. M. S. (2020). View of COVID-19: 20 countries' higher education intra-period digital pedagogy responses | Journal of Applied Learning and Teaching. *Journal of Applied Learning & Teaching*3, (1)(1). [https://journals.sfu.ca/jalt/index.php/jalt/arti cle/view/191/163](https://journals.sfu.ca/jalt/index.php/jalt/arti%20cle/view/191/163) de Pablos

²⁰Fitriasari, Op.cit

²¹Crawford et al., Op. cit

²²Alaeddin, O., Rana, A., Zainudin, Z., & Kamarudin, F. (2018). From physical to digital: Investigating consumer behaviour of switching to mobile wallet. *Polish Journal of Management Studies*, 17(2), 18–30. <https://doi.org/10.17512/pjms.2018.17.2.02>

²³Helm, S., Serido, J., Ahn, S. Y., Ligon, V., & Shim, S. (2019). Materialist values, inancial and pro-environmental behaviors, and well being. *Young Consumers*. <https://doi.org/10.1108/YC-10-2018-0867>

5. Pelatihan pembuatan SOP digital.
6. Pembinaan perawatan terhadap sistem digitalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rencana program pelayanan dengan menggunakan digitalisasi terhadap manajemen dan pelayanan yang berada di bawah naungan kementerian agama kabupaten pandeglang seperti termuat dalam proposal, maka kegiatan peningkatan layanan ini dimulai dari kegiatan survei identifikasi masalah, perumusan permasalahan, survei lapangan potensi yang ada sehingga bisa digunakan untuk memecahkan masalah, menyiapkan tempat praktek dan pelatihan, pendampingan, praktek pelaksanaan program, evaluasi kegiatan dan pelaporan.

Rencana Pelaksanaan ini diikuti oleh Para operator dari masing sub bagian di kantor kementerian agama kabupaten pandeglang, dilanjutkan oleh kepala madrasah dan operator madrasah, Kanator Urusan Agama s- kabupaten pandeglang, yang akan di laksanakan oleh tim yang ditentukan oleh Kepala Kementerian Kabupaten Pandeglang. Awal kegiatan yang dilakukan adalah mempersiapkan perangkat laptop/komputer serta membuat modul pelatihan dan praktek penggunaan alat dengan menggunakan teknologi. Kemudian dilanjutkan dengan memberikan pelatihan cara pembuatan administrasi sederhana dengan computer/laptop lalu di upload ke cloud.

Digitalisasi ini merupakan suatu wujud implementasi dari PP nomor 71 tentang penyelenggaraan system elektronik dan PP nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik. Destinasi akhir dari rencana pelayanan dengan menggunakan digitalisasi ini adalah terciptanya konsep *smart environment* dimana kebutuhan pelayanan dan admin kependudukan secara cepat, murah, inovatif. Keunggulan digitalisasi adalah daftar penduduk selallu terupdate serta paperless sebagai bentuk pelestarian lingkungan.

Pelayanan publik merupakan keharusan yang wajib diberikan lembaga kepada publik sebagai bagian dari amanat undang-undang tentang pelayanan publik. Oleh karena itu, kantor kementerian pandeglang merencanakan sistem pelayanan yang terintegrasi melakukan peralihan dari konvensional atau non digital kepada digitalisasi. Rencana peralihan sistem terintegrasi dalam pelayanan dan manajemen kepegawaian dan pelayanan publik disambut baik oleh berbagai kalangan dikarenakan pelayanan publik sebagai wilayah yang berada di tengah kota maka diharapkan pelayanan publik yang prima sudah menjadi suatu keniscayaan dan dapat direplikasi di tempat lain yang belum menjalankan pelayanan publik secara prima.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik digital harus dapat dihadapi dengan memiliki kompetensi manajerial dan kompetensi melayani. Kedua kompetensi tersebut apabila dikolaborasi akan menciptakan kualitas layanan yang unggul. Kualitas layanan yang unggul tersebut dapat dicerminkan oleh kepuasan pengguna layanan dalam hal ini warga setempat. Teknologi dan informasi yang berkembang saat ini seperti artificial intelligent, mobile otonom, dan internet memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan manusia khususnya dalam hal cara berfikir dan cara bersikap. Layanan publik saat ini dituntut untuk bisa mengimbangi permintaan pengguna dalam hal ini warga. Semakin pahamnya pengguna terhadap teknologi berdampak pada keinginan pengguna untuk mendapatkan layanan yang praktis, ekonomis, cepat dan tepat. Layanan publik digital merupakan salah satu solusi untuk menjawab tantangan tersebut. Apalagi dunia sekarang ini sedang dilanda wabah corona, dimana sebagai bentuk pencegahan diharuskan untuk jaga jarak sosial

dehingga interaksi antara penyedia layanan dengan pengguna layanan diharapkan tidak terlalu sering dilakukan dengan tatap muka.

Kesimpulannya layanan publik digital merupakan alternative yang baik sebagai salah satu langkah untuk tetap memberi layanan prima namun tetap memegang prinsip jaga jarak sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, I. (2020). COVID-19: Threat and Fear in Indonesia. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(5), 488–490. <https://doi.org/10.1037/tra0000878>
- Alaeddin, O., Rana, A., Zainudin, Z., & Kamarudin, F. (2018). From physical to digital: Investigating consumer behaviour of switching to mobile wallet. *Polish Journal of Management Studies*, 17(2), 18–30. <https://doi.org/10.17512/pjms.2018.17.2.02>
- Almsalam, S. (2014). The Effects of Customer Expectation and Perceived Service Quality on Customer Satisfactio. *International Journal of Business and Management Invention*, 3(8), 79–84.
- Aya Pastrana, N., & Sriramesh, K. (2014). Corporate Social Responsibility: Perceptions and practices among SMEs in Colombia. *Public Relations Review*, 40(1), 14–24. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.10.002>
- Aziz, M. A. A., Rahman, H. A., Alam, M. M., & Said, J. (2015). Enhancement of the Accountability of Public Sectors through Integrity System, Internal Control System and Leadership Practices: A Review Study. *Procedia Economics and Finance*, 28(April), 163–169. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01096-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01096-5)
- Beekman, G., Bulte, E., & Nillesen, E. (2014). Corruption, investments and contributions to public goods: Experimental evidence from rural Liberia. *Journal of Public Economics*, 115, 37–47. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2014.04.004>
- Cabrilo, S., Nestic, L. G., & Mitrovic, S. (2014). Study on human capital gaps for effective innovation strategies in the knowledge era. *Journal of Intellectual Capital*, 15(3), 411–429. <https://doi.org/10.1108/JIC-05-2014-0058>
- Chiu, C. M., Chang, C. C., Cheng, H. L., & Fang, Y. H. (2009). Determinants of customer repurchase intention in online shopping. *Online Information Review*, 33(4), 761–784. <https://doi.org/10.1108/14684520910985710>
- Crawford, J., Butler-Hunderson, K Rudolph, J., B., M., Glowatz, M., Burton, R., & Lam, S. M. S. (2020). View of COVID-19: 20 countries' higher education intra-period digital pedagogy responses | Journal of Applied Learning and Teaching. *Journal of Applied Learning & Teaching*3, (1)(1). <https://journals.sfu.ca/jalt/index.php/jalt/article/view/191/163>
- de Pablos Heredero, C., & Berzosa, D. L. (2011). Open innovation in firms and public administrations: Technologies for value creation. In *Open Innovation in Firms and*

Public Administrations: Technologies for Value Creation.
<https://doi.org/10.4018/978-1-61350-341-6>

Diaz-Rainey, I., Ibikunle, G., & Mention, A. L. (2015). The technological transformation of capital markets. *Technological Forecasting and Social Change*, 99, 277–284. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.08.006>

Fitriasari, F. (2020). How do Small and Mediumsized Enterprises (SME) survive the COVID-19 outbreak? *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(3), 53–62. <https://doi.org/10.22219/jiko.v5i3.11838>

Gures, N., Arslan, S., & Yucel Tun, S. (2014). Customer Expectation, Satisfaction and Loyalty Relationship in Turkish Airline Industry. *International Journal of Marketing Studies*, 6(1), 66–74. <https://doi.org/10.5539/ijms.v6n1p66>

Heiskala, M., Jokinen, J. P., & Tinnilä, M. (2016). Crowdsensing-based transportation services - An analysis from business model and sustainability viewpoints. *Research in Transportation Business and Management*, 18, 38–48. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2016.03.006>

Helm, S., Serido, J., Ahn, S. Y., Ligon, V., & Shim, S. (2019). Materialist values, inancial and pro-environmental behaviors, and well being. *Young Consumers*. <https://doi.org/10.1108/YC-10-2018-0867>

Hikmawati, N. K., & Alamsyah, D. P. (2018). The digital company based on competitive strategy. *Proceedings of the 3rd International Conference on Informatics and Computing, ICIC 2018, 2001*. <https://doi.org/10.1109/IAC.2018.8780516>

Johannessen, J. A., & Olsen, B. (2010). The future of value creation and innovations: Aspects of a theory of value creation and innovation in a global knowledge economy. *International Journal of Information Management*, 30(6), 502–511. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.03.007>

Kim, J., & Lennon, S. J. (2013). Effects of reputation and website quality on online consumers' emotion, perceived risk and purchase intention: Based on the stimulusorganism-response model. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 7(1), 33– 56. <https://doi.org/10.1108/1750593131131673>

Laohasirichaikul, B., & Combs, H. (n.d.). *Effective customer relationship management of health care : a study of hospitals in Thailand*. 1–13.

Liu, C. (2012). The myth of informatization in rural areas: The case of China's Sichuan province. *Government Information Quarterly*, 29(1), 85–97. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.06.002>

Mulyono, H., Indonesia, M., & Helmi, S. (2018). *e-CRM and Loyalty : A Mediation ffect of Customer Experience and Satisfaction in Online Transportation of Indonesia e-CRM and Loyalty : A Mediation Effect of Customer Experience and Satisfaction in Online Transportation of Indonesia*. September.

- Nasco, S. A., & Hale, D. (2009). Information search for home, medical, and financial services by mature consumers. *Journal of Services Marketing*, 23(4), 226–235. <https://doi.org/10.1108/08876040910965566>
- Nugroho, Y. (2011). Opening the black box: The adoption of innovations in the voluntary sector-The case of Indonesian civil society organisations. *Research Policy*, 40(5), 761–777. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2011.03.002>
- Onofri, L., & Nunes, P. A. L. D. (2014). De rationibus est disputandum: Psychological dimensions of choice and public policy design. *Ecosystem Services*, 10, 172–179. <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2014.09.011>
- Opute, A. P., Irene, B. O., & Iwu, C. G. (2020). Tourism service and digital technologies: A value creation perspective. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(2), 1–18.
- Panourgias, N. S. (2015). Capital markets integration: A sociotechnical study of the development of a cross-border securities settlement system. *Technological Forecasting and Social Change*, 99, 317–338. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.02.0>
- Ramaswamy, V. (2009). Leading the transformation to co-creation of value. *Strategy and Leadership*, 37(2), 32–37. <https://doi.org/10.1108/10878570910941208>
- Richardson, G., Taylor, G., & Lanis, R. (2013). The impact of board of director oversight characteristics on corporate tax aggressiveness: An empirical analysis. *Journal of Accounting and Public Policy*, 32(3), 68–88. <https://doi.org/10.1016/j.jaccpubpol.2013.02.004>
- Riyanto, A., Primiana, I., Yunizar, & Azis, Y. (2018). Disruptive Technology: The Phenomenon of FinTech towards Conventional Banking in Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 407(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/407/1/012104>
- Sawitri, N. N., & Febrian, E. (2018). Determinants of demand for Islamic banking services: A survey on moslem public servants in Indonesia. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 21(Special Issue 2), 65–73.
- Sawitri, N. N., Oswari, T., & Hastuti, E. (2017). Analysis of WebQual usefulness, information quality and interaction service in cultural sites online. *International Journal of Economic Research*, 14(6), 191–199.
- Soelasih, Y. (2015). Is physical evidence still valid? A study of low cost carriers in Indonesia. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 17(3), 203–218. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.8499>
- Suma Vally, K., & Hema Divya, K. (2018). A study on digital payments and demonetization in India: Prospects and challenges. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 10(8 Special Issue), 384–390.

- Utami, S. (2015). The Influence of Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, III(7), 638–653.
- Vogt, N., Reeson, A. F., & Bizer, K. (2013). *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Ani Yunaningsih et al.* Communication, competition and social gift exchange in an auction for public good provision. *Ecological Economics*, 93, 11–19. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2013.04.017>
- Wise, S., Paton, R. A., & Gegenhuber, T. (2012). Value co-creation through collective intelligence in the public sector: A review of US and European initiatives. *Vine*, 42(2), 251–276. <https://doi.org/10.1108/03055721211227273>