

## TINJAUAN SISTEMATIS EFEKTIVITAS DAN TANTANGAN IMPLEMENTASI ALL INDONESIA DALAM INTEGRASI LAYANAN PUBLIK DIGITAL DENGAN METODE PRISMA

Selva Nadila Sitorus, Okky Pratama Martadireja, Mila Rosmaya

Politeknik Imigrasi dan Pemasarakatan Indonesia

Tangerang, Indonesia

*selvanadila26@gmail.com*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan layanan publik digital di Indonesia yang belum sepenuhnya terintegrasi. Saat ini, banyak layanan masih berjalan secara terpisah antarinstansi, sehingga menimbulkan kendala seperti kurang efisiennya pelayanan, keterbatasan pertukaran data, serta menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana efektivitas integrasi layanan publik digital serta mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi melalui pendekatan All Indonesia. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review dengan pendekatan PRISMA, yang dilakukan melalui tahapan identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan pemilihan literatur. Dari proses tersebut, diperoleh 25 artikel yang kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi layanan digital mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, belum optimalnya interoperabilitas sistem, ketidakselarasan regulasi, serta isu keamanan data. Oleh karena itu, pendekatan All Indonesia dinilai memiliki potensi sebagai langkah strategis dalam mewujudkan layanan publik digital yang lebih terintegrasi.

**Kata kunci :** *All Indonesia, Integrasi Sistem, Layanan Publik Digital, PRISMA*

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik. Pemerintah di berbagai negara mulai mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Transformasi ini tidak hanya sebatas digitalisasi proses manual, tetapi juga mencakup perubahan cara kerja birokrasi agar lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna [1], [2]. Dalam konteks tersebut, digital government menjadi salah satu pendekatan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang modern.

Di Indonesia, berbagai inovasi layanan publik digital terus berkembang melalui pengembangan aplikasi dan sistem informasi oleh instansi pemerintah. Digitalisasi ini memberikan kemudahan dalam akses layanan serta mempercepat proses administrasi. Selain itu, transformasi digital juga berkontribusi dalam meningkatkan kinerja organisasi publik serta kualitas layanan secara keseluruhan [3]. Namun demikian, perkembangan tersebut masih belum diikuti dengan integrasi sistem yang optimal antarinstansi.

Meskipun layanan publik digital terus berkembang, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah terjadinya fragmentasi sistem, yaitu kondisi ketika layanan dikembangkan secara terpisah tanpa integrasi yang memadai. Kondisi ini menyebabkan masyarakat harus mengakses berbagai platform yang berbeda untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan,

sehingga menurunkan efisiensi dan kenyamanan dalam penggunaan layanan publik [4].

Selain itu, kurangnya integrasi sistem berdampak pada terbatasnya pertukaran data antarinstansi. Padahal, integrasi data merupakan elemen penting dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data dan peningkatan kualitas layanan. Permasalahan lain yang turut memengaruhi adalah perbedaan standar sistem, belum sinkronnya regulasi antarlembaga, serta tantangan dalam interoperabilitas teknologi [5]. Di sisi lain, isu keamanan data juga menjadi perhatian penting seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam layanan publik [6].

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk: Menganalisis efektivitas integrasi layanan publik digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam implementasi integrasi layanan publik digital. Mengkaji potensi pendekatan All Indonesia sebagai solusi dalam mewujudkan layanan publik digital yang terintegrasi.

Untuk menjawab permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pendekatan PRISMA. Metode ini dipilih karena mampu memberikan analisis yang sistematis, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan terhadap berbagai penelitian yang relevan. Proses penelitian dilakukan melalui tahapan identifikasi literatur, penyaringan berdasarkan relevansi, penilaian kelayakan, serta analisis terhadap artikel yang terpilih.

Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya mengkaji berbagai temuan terkait integrasi layanan publik digital, baik dari sisi efektivitas maupun tantangan implementasinya. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan untuk merumuskan solusi yang relevan, khususnya melalui pendekatan All Indonesia sebagai model integrasi layanan publik digital yang lebih terpadu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan serta implementasi layanan publik digital yang lebih efektif dan terintegrasi [7], [8].

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Layanan Publik Digital

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan layanan publik, dari yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi berbasis elektronik. Layanan publik digital memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Transformasi ini tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada perubahan proses bisnis dan pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Digitalisasi sektor publik merupakan bagian dari transformasi pemerintahan yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi [1]. Selain itu, transformasi digital juga mencakup perubahan organisasi secara menyeluruh, termasuk budaya kerja, struktur organisasi, serta strategi pelayanan [2].

Namun demikian, implementasi layanan publik digital tidak selalu berjalan optimal. Banyak organisasi publik masih berada pada tahap digitalisasi awal, yaitu teknologi hanya digunakan untuk menggantikan proses manual tanpa perubahan mendasar pada sistem pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan manfaat digitalisasi belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat.

### 2.2. E-Government dan Transformasi Digital Pemerintah

Konsep e-government merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, memperkuat transparansi, serta meningkatkan partisipasi masyarakat. Dalam perkembangannya, e-government tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan digital, tetapi juga mencakup integrasi sistem dan kolaborasi antarinstansi.

Transformasi digital dalam pemerintahan memerlukan pendekatan yang lebih fleksibel dan adaptif agar pemerintah dapat merespons perubahan kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat [3]. Selain itu, transformasi digital yang efektif membutuhkan dukungan tata kelola yang baik, termasuk koordinasi antarlembaga dan pengelolaan data yang terintegrasi [5]. Tanpa koordinasi yang kuat, implementasi e-

government berpotensi menciptakan sistem yang terfragmentasi.

### 2.3. Integrasi Sistem dan Interoperabilitas

Integrasi sistem merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan layanan publik digital. Integrasi memungkinkan berbagai sistem yang berbeda untuk saling terhubung dan berbagi data, sehingga dapat meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan. Konsep interoperabilitas menjadi kunci dalam mewujudkan integrasi tersebut. Interoperabilitas mengacu pada kemampuan sistem yang berbeda untuk berkomunikasi dan bertukar informasi secara efektif.

Interoperabilitas tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga melibatkan kesesuaian standar, regulasi, serta proses bisnis antarorganisasi [8]. Tanpa interoperabilitas, sistem yang dikembangkan oleh masing-masing instansi akan berjalan secara terpisah. Hal ini dapat menyebabkan duplikasi data, keterbatasan pertukaran informasi, serta rendahnya efisiensi layanan. Oleh karena itu, integrasi sistem menjadi kebutuhan utama dalam pengembangan layanan publik digital yang lebih optimal.

### 2.4. Konsep One-Stop Government dan All Indonesia

Salah satu pendekatan yang berkembang dalam integrasi layanan publik digital adalah konsep one-stop government, yaitu penyediaan layanan publik melalui satu platform terpadu. Konsep ini bertujuan untuk menyederhanakan akses layanan bagi masyarakat sehingga tidak perlu berpindah-pindah sistem. Pendekatan one-stop service dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta mengurangi kompleksitas dalam mengakses layanan publik [4].

Dalam konteks Indonesia, konsep ini dapat diadaptasi melalui pendekatan All Indonesia, yaitu integrasi layanan publik digital lintas sektor dalam satu ekosistem nasional. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada integrasi teknologi, tetapi juga mencakup integrasi kebijakan, data, serta proses bisnis antarinstansi. Namun, implementasi konsep ini memerlukan kesiapan yang matang, baik dari sisi infrastruktur, regulasi, maupun sumber daya manusia. Tanpa dukungan yang memadai, integrasi layanan berpotensi menimbulkan permasalahan baru.

### 2.5. Tantangan dalam Integrasi Layanan Publik Digital

Meskipun integrasi layanan publik digital menawarkan berbagai manfaat, implementasinya tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah ketimpangan infrastruktur digital antarwilayah yang menyebabkan akses terhadap layanan digital belum merata. Selain itu, perbedaan standar sistem antarinstansi juga menjadi hambatan dalam mewujudkan interoperabilitas.

Banyak sistem dikembangkan tanpa mempertimbangkan kemungkinan integrasi pada masa depan, sehingga sulit untuk dihubungkan dengan sistem lainnya. Isu keamanan data dan perlindungan privasi juga menjadi tantangan penting dalam pengembangan layanan publik digital [6]. Integrasi sistem yang melibatkan pertukaran data dalam skala besar meningkatkan risiko kebocoran data, sehingga diperlukan mekanisme keamanan yang kuat. Selain faktor teknis, tantangan juga muncul dari aspek kelembagaan dan regulasi. Kurangnya koordinasi antarlembaga serta belum sinkronnya kebijakan sering kali menghambat implementasi integrasi layanan publik digital.

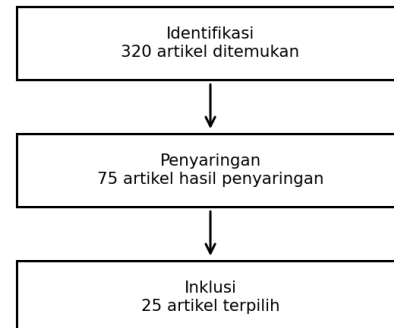
### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi Tinjauan Pustaka Sistematis atau Systematic Literature Review (SLR) yang selaras dengan kerangka kerja PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Metodologi ini dipilih karena memfasilitasi prosedur tinjauan pustaka yang sistematis, transparan, dan dapat direplikasi untuk menganalisis fenomena integrasi layanan publik digital. Strategi ini memungkinkan studi untuk mengumpulkan literatur yang relevan sambil melakukan seleksi dan analisis sistematis untuk menghasilkan sintesis yang menyeluruh [9]. Pendekatan pengumpulan data melibatkan pemeriksaan beberapa basis data ilmiah, termasuk Google Scholar, Garuda, dan repositori internasional. Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan istilah yang relevan dengan isu penelitian, seperti layanan publik digital, e-government, integrasi sistem, dan inovasi layanan publik.

Materi yang dikumpulkan terdiri dari publikasi penelitian yang berkaitan dengan integrasi layanan publik digital, baik dalam konteks nasional maupun internasional [10]. Prosedur pemilihan literatur dilakukan dalam empat tahap utama mengikuti diagram alir PRISMA, yaitu identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan inklusi. Pada fase identifikasi, semua artikel yang diambil dari berbagai basis data dikumpulkan tanpa melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kesesuaiannya. Selanjutnya, pada fase penyaringan, publikasi dipilih berdasarkan judul dan abstrak untuk memastikan relevansinya dengan topik penelitian. Artikel yang tidak sesuai dengan fokus penelitian dibuang pada tahap ini.

Berdasarkan Gambar 1, proses penyaringan data dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu identifikasi sebanyak 320 artikel, penyaringan hingga 75 artikel, dan inklusi 25 artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis. Tahap berikutnya adalah penilaian kelayakan, yang melibatkan evaluasi menyeluruh terhadap konten artikel untuk memastikan bahwa studi tersebut berkaitan dengan integrasi layanan publik digital dan memberikan kontribusi yang signifikan

terhadap topik yang sedang diteliti. Artikel yang tidak memenuhi persyaratan kelayakan dikeluarkan dari proses seleksi. Pada fase terakhir, publikasi yang memenuhi semua kriteria dipilih untuk analisis komprehensif menggunakan metodologi kualitatif [11].



Gambar 1. Tahapan penyaringan data

Studi ini menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi dalam proses pemilihan literatur. Artikel yang diikutsertakan adalah artikel ilmiah yang berkaitan dengan layanan publik digital dan integrasi sistem, diterbitkan dari tahun 2019 hingga 2025, serta relevan dengan domain e-government. Secara bersamaan, artikel yang tidak secara eksplisit berkaitan dengan integrasi layanan digital, tidak memiliki asal-usul ilmiah, atau dianggap duplikat dikeluarkan dari analisis. Metode pemilihan literatur mengungkapkan bahwa dari 320 publikasi yang diidentifikasi, hanya 25 publikasi yang memenuhi semua kriteria dan dimasukkan untuk analisis dalam studi ini.

Berdasarkan Tabel 1, data awal yang ditemukan berjumlah 320 artikel. Setelah proses penyaringan, 75 artikel dinilai relevan pada tahap awal dan 25 artikel dipilih sebagai bahan analisis akhir dalam penelitian ini.

Tabel 1. Data pengumpulan literatur

| Database               | Ditemukan | Penyaringan | Terpilih |
|------------------------|-----------|-------------|----------|
| Google Scholar         | 150       | 40          | 15       |
| Garuda                 | 90        | 20          | 6        |
| Database Internasional | 80        | 15          | 4        |
| Total                  | 320       | 75          | 25       |

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemeriksaan terhadap 25 artikel terpilih menunjukkan bahwa penelitian tentang layanan publik digital di Indonesia dan di tempat lain didominasi oleh studi yang berfokus pada digitalisasi parsial layanan. Banyak studi menekankan penciptaan aplikasi atau sistem tertentu dalam satu lembaga, dengan tujuan meningkatkan efisiensi layanan dan mengoptimalkan prosedur administrasi [12].

Tabel 2. Daftar jurnal terpilih

| No | Penulis                   | Tahun | Fokus Penelitian                | Metode      | Temuan Utama                               |
|----|---------------------------|-------|---------------------------------|-------------|--------------------------------------------|
| 1  | Siregar et al.            | 2024  | Digitalisasi layanan kedatangan | Kualitatif  | Meningkatkan efisiensi layanan             |
| 2  | Tama et al.               | 2025  | Layanan paspor digital          | Studi kasus | Mempercepat proses administrasi            |
| 3  | Kurniawan et al.          | 2022  | Fragmentasi layanan publik      | Kualitatif  | Sistem tidak terintegrasi                  |
| 4  | Purwanty & Daryanto       | 2024  | Keamanan layanan digital        | Normatif    | Risiko kebocoran data meningkat            |
| 5  | Madaki et al.             | 2024  | Integrasi e-government          | Kualitatif  | Interoperabilitas sangat penting           |
| 6  | Susanto & Widagdo         | 2025  | Kebijakan layanan digital       | Normatif    | Regulasi memengaruhi integrasi             |
| 7  | Madhuwanthi & Muthulingam | 2020  | Digital public services         | Kualitatif  | Layanan digital meningkatkan akses         |
| 8  | Saleh                     | 2019  | Layanan paspor online           | Studi kasus | Mempermudah akses layanan                  |
| 9  | Toivonen & Saari          | 2019  | Digitalisasi layanan publik     | Kualitatif  | Digitalisasi meningkatkan efisiensi        |
| 10 | Nurkumalawati & Salsha    | 2023  | Evaluasi aplikasi digital       | Kualitatif  | Perlu peningkatan kualitas sistem          |
| 11 | Assiroj et al.            | 2021  | Integrasi sistem informasi      | Kualitatif  | Integrasi meningkatkan koordinasi          |
| 12 | Anggainsi & Iskandar      | 2022  | Teknologi pelayanan publik      | Kualitatif  | Teknologi mendukung efisiensi              |
| 13 | Parif & Tanniewa          | 2023  | Sistem layanan paspor           | Studi kasus | Digitalisasi mempercepat layanan           |
| 14 | Ihsan                     | 2024  | Efektivitas sistem informasi    | Kuantitatif | Sistem meningkatkan kinerja layanan        |
| 15 | Artauli et al.            | 2024  | Sistem informasi publik         | Kualitatif  | Sistem meningkatkan transparansi           |
| 16 | Maharsi                   | 2023  | Transformasi digital            | Kualitatif  | Transformasi meningkatkan kualitas layanan |
| 17 | Purba et al.              | 2020  | Industri 4.0                    | Kualitatif  | Teknologi mendorong inovasi layanan        |
| 18 | Triprastiwi & Niswah      | 2020  | E-government                    | Kualitatif  | E-gov meningkatkan pelayanan publik        |
| 19 | Bataha                    | 2022  | Inovasi pelayanan publik        | Kualitatif  | Inovasi meningkatkan efisiensi             |
| 20 | Majid et al.              | 2025  | Integrasi layanan digital       | Kualitatif  | Integrasi meningkatkan efektivitas         |
| 21 | Herawati & Lestari        | 2025  | Inovasi layanan digital         | Kualitatif  | Digitalisasi meningkatkan kualitas         |
| 22 | Siregar et al.            | 2024  | Sistem layanan terintegrasi     | Kualitatif  | Integrasi mempercepat proses               |
| 23 | Madaki et al.             | 2024  | Interoperabilitas sistem        | Kualitatif  | Standardisasi sangat diperlukan            |
| 24 | Kurniawan et al.          | 2022  | Tantangan layanan digital       | Kualitatif  | Infrastruktur menjadi hambatan utama       |
| 25 | Purwanty & Daryanto       | 2024  | Keamanan data digital           | Normatif    | Perlindungan data sangat penting           |

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa penelitian yang dianalisis dalam studi ini mencakup berbagai fokus kajian, mulai dari digitalisasi layanan publik, integrasi sistem informasi, hingga kebijakan dan keamanan layanan digital. Sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengembangan layanan digital secara sektoral, sementara kajian mengenai integrasi layanan publik secara menyeluruh masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang menjadi dasar penting dalam pengembangan konsep integrasi layanan publik digital melalui pendekatan All Indonesia [13], [14], [15].

Digitalisasi layanan publik telah menunjukkan efek yang menguntungkan pada kinerja layanan. Prosedur administratif yang dulunya memerlukan waktu lama dapat dilaksanakan dengan lebih cepat, sistematis, dan terdokumentasi. Selain itu, layanan digital memungkinkan masyarakat mengakses layanan kapan saja dan dari lokasi mana saja, sehingga

meningkatkan fleksibilitas serta kualitas pengalaman pengguna [9], [16]. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa pendekatan sektoral terhadap digitalisasi menimbulkan masalah tambahan yang ditandai dengan fragmentasi sistem.

Berbagai aplikasi yang dibuat oleh entitas pemerintah berfungsi secara independen dan kurang memiliki konektivitas. Keadaan ini memaksa masyarakat untuk menggunakan beberapa platform untuk mendapatkan layanan yang berbeda-beda, sehingga mengurangi efisiensi dan kenyamanan dalam penggunaan layanan publik [17], [18]. Selain itu, fragmentasi sistem berdampak buruk pada pertukaran data antarorganisasi. Sistem yang tidak terintegrasi menghambat proses koordinasi dan menunda pengambilan keputusan. Dalam lingkungan ini, integrasi sistem informasi menjadi kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas keseluruhan layanan publik [19].

Integrasi layanan publik digital memberikan lebih banyak keuntungan dibandingkan dengan digitalisasi parsial. Sistem terintegrasi memfasilitasi pembagian data pengguna di antara banyak lembaga, sehingga meminimalkan redundansi data dan meningkatkan akurasi informasi. Selain itu, integrasi meningkatkan kerja sama antarlembaga dalam penyediaan layanan publik [10], [14]. Pendekatan All Indonesia terhadap integrasi layanan publik digital menandakan transformasi yang lebih luas dalam pelaksanaannya. Strategi ini menekankan digitalisasi layanan sekaligus integrasi teknologi dan data lintas sektor ke dalam platform yang kohesif.

Integrasi tersebut menyederhanakan prosedur layanan, meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dengan menghilangkan kebutuhan interaksi publik dengan berbagai sistem. Namun demikian, pelaksanaan integrasi layanan digital menghadirkan tantangan tertentu. Salah satu kekhawatiran utama adalah disparitas dalam infrastruktur digital, terutama di daerah dengan konektivitas internet yang tidak memadai. Keterbatasan infrastruktur ini menghambat akses optimal ke layanan digital bagi seluruh warga negara [17]. Selain itu, tantangan terkait kompatibilitas sistem merupakan hambatan yang cukup besar.

Banyak sistem dibuat menggunakan berbagai standar, yang menyulitkan interoperabilitas lintas platform. Kondisi ini menekankan perlunya standarisasi sistem dan peningkatan kebijakan teknologi dalam pengembangan layanan digital [11]. Masalah lain berkaitan dengan regulasi dan kolaborasi antarlembaga. Kebijakan yang berbeda dan ketidaksesuaian regulasi sering menghalangi pelaksanaan integrasi layanan publik. Skenario ini menunjukkan bahwa efektivitas integrasi tidak hanya bergantung pada faktor teknologi, tetapi juga pada dukungan kebijakan yang kuat dan tata kelola yang baik [13].

Sebaliknya, kekhawatiran tentang keamanan data merupakan tantangan signifikan dalam kemajuan layanan publik digital. Integrasi teknologi ke dalam platform terpadu meningkatkan bahaya terkait perlindungan data pribadi, yang memerlukan penerapan langkah-langkah keamanan ketat dan regulasi eksplisit untuk melindungi informasi pengguna [10], [20]. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa penggabungan layanan publik digital melalui strategi All Indonesia memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Keberhasilan pelaksanaannya bergantung pada kesiapan infrastruktur, interoperabilitas sistem, dan dukungan regulasi yang memadai [9], [13].

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan integrasi layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan kelembagaan dan koordinasi antarinstansi. Temuan ini memperkuat bahwa pendekatan integrasi seperti All Indonesia memerlukan sinergi antara aspek teknologi,

regulasi, dan tata kelola. Tanpa integrasi yang menyeluruh, digitalisasi justru berpotensi memperbesar fragmentasi layanan yang telah ada sebelumnya.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Analisis terhadap 25 publikasi melalui Systematic Literature Review (SLR) dengan pendekatan PRISMA menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik mampu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi. Teknologi informasi memfasilitasi proses administratif yang lebih cepat dan terorganisasi serta memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat. Namun demikian, temuan penelitian mengungkapkan bahwa pelaksanaan digitalisasi layanan publik masih didominasi oleh strategi sektoral, sehingga menimbulkan fragmentasi sistem, rendahnya interoperabilitas antarlembaga, keterbatasan pertukaran data, dan penurunan efisiensi layanan secara keseluruhan. Integrasi layanan publik digital melalui pendekatan All Indonesia dapat menjadi kerangka strategis untuk mengurangi fragmentasi sistem karena konsolidasi dalam satu platform mampu menyederhanakan operasi layanan, meningkatkan kolaborasi antarlembaga, dan mengoptimalkan penggunaan data dalam penyediaan layanan publik. Meskipun memiliki potensi signifikan, pelaksanaan integrasi layanan publik digital masih menghadapi berbagai masalah, seperti kesenjangan infrastruktur digital, interoperabilitas sistem yang belum memadai, ketidakselarasan regulasi, dan meningkatnya ancaman keamanan data. Oleh karena itu, pemerintah disarankan memperkuat infrastruktur digital secara merata, menyusun standarisasi sistem, meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi regulasi antarlembaga, serta menempatkan keamanan dan perlindungan data pribadi sebagai prioritas utama. Penelitian selanjutnya disarankan melakukan investigasi empiris mengenai implementasi integrasi layanan publik digital, khususnya terkait tingkat penerimaan publik, efektivitas penggunaan sistem, dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. I. Criado and T. Dias, "Digital transformation in the public sector: A systematic review," *Gov. Inf. Q.*, 2020, doi: 10.1016/j.giq.2020.101540.
- [2] G. Vial, "Understanding digital transformation: A review and research agenda," *Journal of Strategic Information Systems*, 2021, doi: 10.1016/j.jsis.2021.101687.
- [3] I. Mergel, "Digital transformation in government: Trends and future directions," *Gov. Inf. Q.*, 2025, doi: 10.1016/j.giq.2025.102050.
- [4] H. Scholta and W. Mertens, "One-stop government: A systematic literature review," *Gov. Inf. Q.*, 2023, doi: 10.1016/j.giq.2023.101818.

- [5] M. Janssen and H. van der Voort, "Agile and adaptive governance in crisis response," *Gov. Inf. Q.*, 2022, doi: 10.1016/j.giq.2021.101620.
- [6] T. Q. Sun and R. Medaglia, "Mapping the challenges of Artificial Intelligence in the public sector," *Gov. Inf. Q.*, 2023, doi: 10.1016/j.giq.2022.101722.
- [7] J. R. Gil-Garcia and T. A. Pardo, "E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations," *Gov. Inf. Q.*, vol. 22, no. 2, pp. 187–216, 2005, doi: 10.1016/j.giq.2005.02.001.
- [8] B. W. Wirtz, J. C. Weyerer, and C. Geyer, "Artificial intelligence and the public sector—applications and challenges," *International Journal of Public Administration*, 2022, doi: 10.1080/01900692.2022.2042443.
- [9] P. J. Siregar, A. J. S. Runturambi, and S. Riyanta, "Improving E-Arrival Card System Performance for Indonesia: A Review of Singapore's Implementation," *Asian Journal of Engineering*, 2024. [Online]. Available: <https://ajesh.ph/index.php/gp/article/view/358>
- [10] Y. Purwenty and E. Daryanto, "On Arrival Visa Policy on National Security," *Journal of Syntax Literate*, 2024. [Online]. Available: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jml=25410849&AN=177805929>
- [11] A. S. Madaki, K. Ahmad, and D. Singh, "IT Integration Implementation in E-Government Public Sector in Developing Countries: A Systematic Literature Review and Model Development," *Transforming Government People Process and Policy*, vol. 18, no. 3, pp. 451–472, 2024, doi: 10.1108/tg-02-2024-0043.
- [12] T. A. Tama, M. Achmad, and I. Nurdin, "Government in Passport Services at Class I Immigration Office Central Jakarta City," *Blantika: Multidisciplinary*, 2025. [Online]. Available: <http://blantika.publikasiku.id/index.php/bl/article/view/379>
- [13] F. A. Susanto and S. Widagdo, "Immigration policies during the pandemic in Indonesia: Economic recovery V. Basic rights," *Arena Hukum*, 2025. [Online]. Available: <https://arenahukum.ub.ac.id/index.php/arena/article/view/2576>
- [14] P. Assiroj, H. Warnars, E. Abdurachman, and others, "High-performance computing memetic algorithm (HPCMA) model to process image fingerprint dataset," *J. Math. Comput. Sci.*, 2021. [Online]. Available: <https://www.scik.org/index.php/jmcs/article/view/5819>
- [15] A. S. Triprastiwi and F. Niswah, "Penerapan Electronic Government Melalui Aplikasi Simpadu-PMI di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur," *Publika*, 2020. [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/34463>
- [16] M. Toivonen and E. Saari, "Human-Centered Digitalization and Services," 2019, doi: 10.1007/978-981-13-7725-9.
- [17] D. Kurniawan, *Paradoks Elon Musk: Jenius yang Melampaui Batas dan Kontroversi yang Tak Bertepi*. books.google.com, 2025. [Online]. Available: [https://books.google.com/books?id=\\_GuYEQA AQBAJ](https://books.google.com/books?id=_GuYEQA AQBAJ)
- [18] A. M. Z. Majid, J. Ahmad, N. Nonci, and others, "Digitalisasi Layanan Kepolisian: Studi Tentang Efektivitas dan Kendala dalam Penggunaan Polri Super App untuk Pelayanan Publik," *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 2025. [Online]. Available: <https://ejournal.umsorong.ac.id/index.php/jn/article/view/4430>
- [19] R. Arifin and I. Nurkumalawati, "Maritime bordering practices in Indonesia: Immigration border clearance challenges," *Tanjung Pinang, Kep. Riau Province, Indonesia*, 2022. [Online]. Available: <https://books.google.com/books?id=G2ynEAA AQBAJ>
- [20] A. Artauli, T. A. Simamora, and E. I. B. Nababan, "Rancang Bangun Sistem Informasi Surat Perintah Perjalanan Dinas Berbasis Website untuk Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Kerja pada Rumah Detensi Imigrasi," *repository.pnb.ac.id*, 2024. [Online]. Available: <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/12228/>