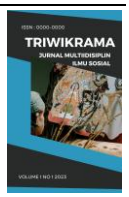
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DAN THAILAND DALAM KERANGKA ASEAN PUBLIC SERVICE REFORM
STUDI LITERATURE REVIEW

Desi Azzahra Sunty, Khaira Aprilia Khairunnisa, Yuyun Putri Nilasari, Hana Afifah Rahmah, Katriza Imania, Riza Adelia Suryani, Rizka Azzahri

Administrasi Publik, FISIP, Universitas Sriwijaya

ARTICLE INFO

Article history:
Received November 2025
Revised November 2025
Accepted November 2025
Available online November 2025

Email:
desiazzahra189@gmail.com,
khairunnissaaprilia@gmail.com,
yuyunputrinila@gmail.com,
hannaffh19@gmail.com,
katrizaimania@fisip.unsri.ac.id,
rizaadeliasuryani@fisip.unsri.ac.id,
rizkaazzahri@fisip.unsri.ac.id.

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2025 by Author.

Abstract

High-quality public services are a key benchmark for a country's success in realizing good governance, especially within the ASEAN region, which is currently promoting bureaucratic reform and the digitalization of public services. This study aims to compare public service reform policies and practices in Indonesia and Thailand within the context of ASEAN Public Service Reform. Using a literature review method based on 50 sources from national and international journals as well as official ASEAN documents, this study focuses on three main indicators: efficiency, transparency, and public service innovation. The analysis shows that Thailand has a higher level of digital integration and bureaucratic efficiency compared to Indonesia. Thailand's success is largely driven by consistent policies, strong institutional leadership through the Office of the Public Sector Development Commission (OPDC), and robust collaboration between the public and private sectors. Meanwhile, Indonesia has demonstrated progress through the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) and the establishment of Public Service Malls (MPP), yet it continues to face challenges such as bureaucratic fragmentation, digital infrastructure gaps, and low technological literacy among civil servants. The main differences between the two countries lie in the readiness of their institutions and the adaptability of their bureaucratic cultures to digital transformation. Indonesia's decentralized governance structure results in suboptimal cross-agency policy coordination, whereas Thailand's top-down approach has accelerated the process of digital integration. This study emphasizes that the success of public service reform does not rely solely on technology but also on strong leadership, policy consistency, and public participation. These findings are expected to serve as a reflection for ASEAN member states in strengthening policy harmonization and developing a regional public service model that is inclusive, adaptive, and sustainable.

Keyword *: Public Service, Bureaucratic Reform, E-Government, ASEAN, Indonesia, Thailand.*

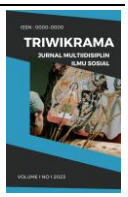
Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tolok ukur utama keberhasilan suatu negara dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terutama di kawasan ASEAN yang tengah mendorong reformasi birokrasi dan digitalisasi layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kebijakan dan praktik reformasi pelayanan publik di Indonesia dan Thailand dalam konteks ASEAN Public Service Reform. Dengan menggunakan metode literature review terhadap 50 sumber dari jurnal nasional, internasional, dan dokumen resmi ASEAN, penelitian ini berfokus pada tiga indikator utama yaitu efisiensi, transparansi, dan inovasi pelayanan publik.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Thailand memiliki tingkat integrasi digital dan efisiensi birokrasi yang lebih tinggi dibandingkan Indonesia. Keberhasilan Thailand banyak dipengaruhi oleh konsistensi kebijakan, kepemimpinan institusional melalui Office of the Public Sector Development Commission (OPDC), serta kolaborasi kuat antara sektor publik dan swasta. Sementara itu, Indonesia telah menunjukkan kemajuan melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP), namun masih menghadapi kendala seperti fragmentasi birokrasi, kesenjangan infrastruktur digital, serta rendahnya literasi teknologi di kalangan aparatur sipil negara.

Perbedaan utama antara kedua negara terletak pada kesiapan kelembagaan dan budaya birokrasi dalam menyesuaikan diri terhadap transformasi digital. Struktur pemerintahan Indonesia yang cenderung desentralistik membuat koordinasi kebijakan lintas instansi masih belum optimal, sedangkan Thailand dengan pendekatan top-down mampu mempercepat proses integrasi digital. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan reformasi

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



pelayanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kepemimpinan yang kuat, konsistensi kebijakan, dan partisipasi masyarakat. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi bagi negara-negara ASEAN dalam memperkuat harmonisasi kebijakan dan menciptakan model pelayanan publik regional yang inklusif, adaptif, serta berkelanjutan.

Kata kunci: Pelayanan publik, reformasi birokrasi, *e-government*, ASEAN, Indonesia, Thailand.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di kawasan Asia Tenggara. Dalam kerangka ASEAN, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik telah menjadi agenda prioritas melalui forum seperti ASEAN Public Service Forum dan inisiatif ASEAN Cooperation on Civil Service Matters (ACCSM) yang menekankan efisiensi, transparansi, dan inovasi pemerintahan. Upaya ini diperkuat dengan dokumen strategis seperti ASEAN Digital Masterplan 2025 yang mendorong pemanfaatan layanan elektronik oleh pemerintah.

Namun, implementasi reformasi pelayanan publik antarnegara anggota ASEAN menunjukkan hasil yang bervariasi. Tantangan seperti birokrasi yang lamban, rendahnya transparansi, dan digitalisasi yang belum terintegrasi masih menjadi hambatan utama. Indonesia, misalnya, menempati peringkat ke-77 dalam *E-Government Development Index* (EGDI) 2022, sedangkan Thailand berada di posisi ke-52 pada 2024, menunjukkan capaian digitalisasi yang lebih cepat.

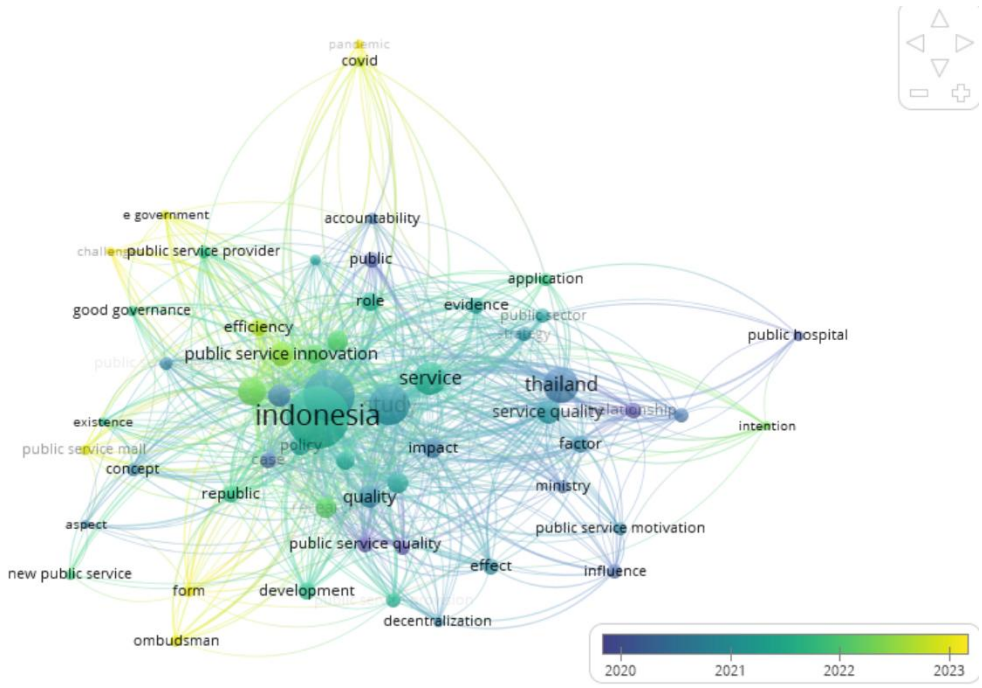
Indonesia telah menjalankan reformasi birokrasi sejak 2010 melalui program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Mal Pelayanan Publik untuk menyederhanakan prosedur dan memperluas akses digital. Indeks SPBE nasional meningkat dari 2,34 pada 2022 menjadi 2,79 pada 2023. Sementara itu, Thailand secara agresif mengembangkan *Digital Government Plan* dan layanan *one-stop service* yang meningkatkan efisiensi dan integrasi digital. Meski demikian, kedua negara masih menghadapi masalah serupa, seperti inefisiensi birokrasi, korupsi, dan kesenjangan kapasitas antarlembaga.

Permasalahan yang muncul adalah mengapa reformasi pelayanan publik menghasilkan capaian berbeda di antara kedua negara, meskipun keduanya berkomitmen terhadap agenda digitalisasi dan integrasi ASEAN. Faktor seperti kapasitas infrastruktur digital, literasi masyarakat, serta koordinasi antarinstansi menjadi pembeda utama yang membuat Thailand lebih adaptif terhadap transformasi digital dibandingkan Indonesia.

Kesenjangan penelitian juga masih terlihat, karena sebagian besar studi sebelumnya hanya membahas reformasi pelayanan publik di Indonesia atau Thailand secara terpisah. Belum banyak penelitian yang membandingkan kedua negara secara komprehensif dalam konteks regional ASEAN. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan kebijakan serta praktik reformasi pelayanan publik di Indonesia dan Thailand berdasarkan indikator efisiensi, transparansi, dan inovasi. Melalui pendekatan literature review, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi upaya harmonisasi pelayanan publik di kawasan ASEAN.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

TINJAUAN PUSTAKA



Sumber: Olah Data Penulis (2025)

Pengolahan data menggunakan VOSviewer pada 50 literatur review terkait perbandingan pelayanan publik di Indonesia dan Thailand menunjukkan beberapa fokus isu yang dominan, antara lain kualitas layanan, efisiensi birokrasi, digitalisasi, dan inovasi tata kelola publik. Di Indonesia, penguatan birokrasi dan digitalisasi melalui program SPBE dan Mal Pelayanan Publik didorong untuk meningkatkan transparansi dan aksesibilitas. Sementara Thailand lebih maju dalam integrasi digital dengan OPDC dan Digital Government Plan, yang menghasilkan capaian indeks digital lebih tinggi dan pelayanan yang lebih adaptif.

Pelayanan publik dirumuskan para ahli seperti Zeithaml, Parasuraman, dan Berry melalui model SERVQUAL dengan lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang sering digunakan untuk mengukur persepsi dan ekspektasi masyarakat atas layanan sektor publik. Dalam konteks ASEAN, kerangka reformasi pelayanan publik diperkuat melalui ASEAN Cooperation on Civil Service Matters (ACCSM) dan ASEAN Digital Masterplan 2025, yang mendorong harmonisasi kebijakan, penguatan meritokrasi, kolaborasi digital lintas-negara, serta pengembangan kompetensi ASN melalui berbagi praktik baik dan inovasi reformasi birokrasi.

Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak membahas transformasi digital, inovasi pelayanan, dan peningkatan efisiensi baik di ranah Indonesia maupun Thailand, namun umumnya masih bersifat studi kasus atau eksplorasi kebijakan nasional saja. Sementara gap dari penelitian ini yaitu, pencapaian seperti implementasi SPBE di Indonesia atau Digital Government Plan di Thailand diulas secara sistematis, penelitian perbandingan yang membedah sinergi, tantangan kolaboratif, serta harmonisasi indikator pelayanan publik di Asia Tenggara masih sangat terbatas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam studi ini adalah kualitatif deskriptif berbasis literature review, dengan fokus membandingkan reformasi pelayanan publik di Indonesia dan Thailand dalam kerangka ASEAN. Data yang digunakan merupakan literatur sekunder, meliputi jurnal internasional dan nasional, buku akademik, laporan hasil kajian ASEAN, dokumen resmi dari OECD, UNDP, World Bank, serta peraturan dan kebijakan pemerintah kedua negara. Literatur

yang dimasukkan dalam telaah dipilih menggunakan kriteria terbit pada rentang tahun 2016–2025 yang relevan dengan isu pelayanan publik dan reformasi administratif kawasan ASEAN Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis melalui pencarian pada database daring seperti Google Scholar, ResearchGate, Scopus, serta laman resmi ASEAN dan organisasi internasional terkait. Langkah analisis pada penelitian ini terdiri dari dua teknik utama: content analysis, yaitu analisis isi terhadap substansi tiap dokumen yang dikaji, dan thematic analysis, yaitu pengelompokan temuan berdasarkan tema utama seperti digitalisasi, tata kelola, dan inovasi pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu bagian penting dari upaya mewujudkan ASEAN Community Vision 2025 adalah reformasi pelayanan publik di Asia Tenggara. Visi ini menempatkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan partisipatif sebagai landasan untuk integrasi regional. Dalam hal ini, ASEAN Cooperation on Civil Service Matters (ACCSM) memainkan peran penting dalam mengatur agenda yang berkaitan dengan peningkatan kapasitas aparatur sipil negara, digitalisasi layanan publik, dan meningkatkan kerja sama antara negara anggota.

Pelayanan publik penting bagi ASEAN karena dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mempercepat pembangunan berkelanjutan. Dalam ASEAN Digital Masterplan 2025, negara-negara anggota diminta untuk menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government), meningkatkan interoperabilitas data antara negara, dan mengintegrasikan inovasi teknologi informasi ke dalam layanan publik.

Namun demikian, masih ada perbedaan yang signifikan dalam tingkat kemajuan reformasi pelayanan publik di antara negara-negara ASEAN. Negara-negara seperti Singapura, Thailand, dan Malaysia menempati peringkat tinggi dalam indeks e-government global. Di sisi lain, negara-negara seperti Indonesia, Vietnam, dan Filipina masih berjuang untuk memperkuat infrastruktur digital mereka dan mengkoordinasikan lembaga mereka.

Menurut laporan OECD (2021) dan UNDP (2022), reformasi pelayanan publik di wilayah ini sangat bergantung pada tiga faktor utama: (1) komitmen politik dan konsistensi kebijakan nasional; (2) kekuatan institusional dan kemampuan aparatur; dan (3) keterlibatan masyarakat dalam proses kebijakan publik. Salah satu strategi utama untuk mengurangi perbedaan kualitas pelayanan publik antara negara anggota ASEAN adalah kolaborasi lintas batas dan pertukaran praktik baik.

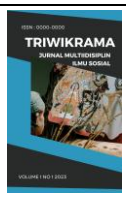
A. Pelayanan Publik di Indonesia

Sejak Program Reformasi Birokrasi Nasional (RBN) dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dimulai pada tahun 2010, reformasi pelayanan publik di Indonesia telah berjalan secara bertahap. Melalui penyederhanaan prosedur layanan dan digitalisasi sistem administrasi, pemerintah berusaha untuk mengubah birokrasi menuju model pemerintahan yang responsif, efisien, dan berorientasi pada hasil.

Menurut KemenPANRB (2023), indeks SPBE nasional meningkat dari 2,34 pada tahun 2022 menjadi 2,79 pada tahun 2023. Ini menunjukkan kemajuan besar dalam integrasi TI di sektor publik. Sebagai bagian dari strategi nasional menuju Pelayanan Publik Terpadu dan Digital, program Mal Pelayanan Publik (MPP) di berbagai daerah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan lintas instansi.

Sebuah penelitian menunjukkan bahwa SPBE di Indonesia belum sepenuhnya efektif. Penelitian di Jurnal Unpad (2023) dan Santoso et al. (2023) menekankan ketimpangan infrastruktur digital antarwilayah, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia aparatur, dan masalah dalam koordinasi antarinstansi. Selain itu, budaya birokrasi tetap hierarkis dan menolak perubahan (Syamsir, 2021), yang menghambat penerapan prinsip-prinsip Manajemen Publik Baru dan Layanan Publik Baru.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Meskipun demikian, berbagai inovasi seperti LAPOR!, Online Single Submission (OSS), SiCANTIK Cloud, dan e-Performance ASN menunjukkan kemajuan dalam digitalisasi publik yang mendorong transparansi dan partisipasi publik. Upaya ini sejalan dengan agenda reformasi layanan publik ASEAN yang menekankan peningkatan kepercayaan publik, kolaborasi digital, dan keterbukaan data (open government).

Saat ini, Indonesia dapat membangun dasar yang kuat untuk integrasi digital pelayanan publik. Untuk menyelaraskan budaya ASN dan kemampuan dengan standar ASEAN tentang meritokrasi, akuntabilitas, dan inovasi, ada tantangan besar selain masalah teknologi.

B. Pelayanan Publik di Thailand

Thailand berada di antara negara-negara ASEAN yang paling maju dalam menerapkan reformasi pelayanan publik berbasis digital. Office of the Public Sector Development Commission (OPDC) bertanggung jawab atas pelaksanaan Thailand Digital Government Development Plan 2017–2022, yang kemudian diperkuat oleh Thailand Digital Transformation Report (UNDP, 2022).

Prinsip integrasi pemerintahan—penggabungan berbagai fungsi pelayanan ke dalam satu sistem digital terpusat—menjadi pusat pendekatan reformasi Thailand. Pemerintah telah mengembangkan mekanisme layanan publik yang efisien, cepat, dan berfokus pada pengguna melalui program seperti Digital ID, G-Cloud Platform, dan One Stop Service Centers.

Hasilnya, Thailand naik ke peringkat 52 dalam Indeks Kemajuan Pemerintahan UN (2024) dari peringkat 55 pada tahun 2022 (Nation Thailand, 2024). Menurut Laporan OECD (2021), kesuksesan ini didorong oleh kepemimpinan yang kuat di tingkat pemerintah, dukungan kebijakan lintas kementerian, dan kerja sama yang kuat antara sektor publik dan swasta.

Menurut Bejrananda et al. (2023), selain digitalisasi, Thailand sedang mengembangkan model co-creation of value dalam pelayanan publik, yang melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses desain, evaluasi, dan penyempurnaan layanan. Metode ini meningkatkan tanggung jawab pemerintah dan meningkatkan hubungan sosial antara rakyat dan negara.

Namun, Thailand juga menghadapi masalah, terutama dalam hal keterbatasan kapasitas lembaga lokal dan perbedaan akses layanan antara kota dan desa. Menurut UNDP (2022), untuk memastikan bahwa inovasi pelayanan publik menguntungkan tidak hanya daerah perkotaan, diperlukan upaya untuk meningkatkan literasi digital masyarakat pedesaan.

Thailand telah menjadi model terbaik (best practice) dalam hal interoperabilitas sistem digital, efisiensi birokrasi, dan adaptasi kebijakan publik terhadap kemajuan teknologi dalam konteks reformasi layanan publik ASEAN. Reformasi pelayanan publik di negara ini menunjukkan integrasi antara efisiensi administratif dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berpusat pada inklusi.

C. Analisis Perbandingan Pelayanan Publik Indonesia dan Thailand

Tabel perbandingan berikut dibuat berdasarkan temuan penelitian literatur untuk menunjukkan perbedaan dan kesamaan dalam pelaksanaan reformasi pelayanan publik di kedua negara:

Tabel 1. Perbandingan Aspek Reformasi Pelayanan Publik antara Indonesia dan Thailand dalam Kerangka ASEAN Public Service Reform

Aspek	Indonesia	Thailand	Analisis Komparatif
Kebijakan Reformasi	Reformasi Birokrasi Nasional	Digital Government Development Plan	Thailand memiliki arah kebijakan yang lebih terfokus dan konsisten pada digital

	(RBN), SPBE, dan MPP	(2017–2022) & OPDC Reform Framework	governance, sedangkan Indonesia masih bersifat gradual dan sektoral.
Indeks EGDI (PBB)	77 (2022) → 72 (2024)	55 (2022) → 52 (2024)	Thailand menunjukkan akselerasi lebih cepat dalam digitalisasi layanan publik.
Model Pelayanan	Multi-channel (SPBE, MPP, LAPOR!)	One-stop digital service (G-Cloud, Digital ID)	Thailand unggul dalam integrasi antarinstansi melalui sistem tunggal.
Kapasitas SDM	ASN masih berorientasi prosedural dan lambat beradaptasi	ASN berorientasi hasil dan inovatif (Phoorisophon et al., 2021)	Budaya birokrasi Thailand lebih adaptif terhadap perubahan digital.
Infrastruktur Digital	Masih timpang antarwilayah (UNDP, 2022)	Infrastruktur lebih merata dan stabil	Keunggulan geografis dan perencanaan jangka panjang menjadi faktor pendukung Thailand.
Partisipasi Publik	Meningkat melalui LAPOR! dan open data	Lebih tinggi melalui citizen feedback portal	Thailand lebih sistematis dalam pengelolaan data publik dan umpan balik masyarakat.
Kerangka ASEAN	Fokus pada adopsi SPBE sesuai prinsip ACCSM	Implementasi langsung dari ASEAN Digital Masterplan 2025	Thailand lebih aktif sebagai *leader country* dalam ASEAN Public Service Forum.

Tabel di atas menunjukkan bahwa kedua negara menuju ke arah kebijakan yang serupa, yaitu menuju tata kelola digital yang efektif dan inklusif. Namun, perbedaan yang paling signifikan terletak pada tingkat kesiapan institusional dan kapasitas aparatur untuk menyesuaikan diri dengan situasi baru. Sementara Indonesia masih dalam proses membangun sistem yang terintegrasi, Thailand unggul dalam konsistensi kebijakan dan pemanfaatan teknologi.

Selain itu, analisis literatur menunjukkan bahwa struktur pemerintahan Indonesia yang lebih terdesentralisasi seringkali menghambat sinkronisasi kebijakan lintas instansi. Ini berbeda dengan Thailand, yang menggunakan pendekatan top-down untuk mengatur reformasi digital. Oleh karena itu, Indonesia memiliki keunggulan dalam hal partisipasi sosial dan inovasi berbasis komunitas lokal, seperti inisiatif kolaboratif masyarakat dan pelayanan publik berbasis desa.

D. Temuan Utama

Berdasarkan hasil analisis literatur terhadap 50 sumber penelitian terkait, diperoleh lima temuan utama sebagai berikut:

1. Thailand memiliki integrasi digital yang lebih baik dan tata kelola pelayanan publik yang lebih baik. Selain dukungan lintas sektor yang kuat, peran OPDC yang kuat, dan kebijakan yang konsisten memengaruhi hal ini.
2. Indonesia telah membuat kemajuan dalam kebijakan SPBE dan MPP, tetapi menghadapi kendala struktural seperti fragmentasi birokrasi, kesenjangan infrastruktur, dan kompetensi digital ASN yang rendah.
3. Kedua negara berusaha menerapkan nilai-nilai reformasi layanan publik ASEAN seperti efisiensi, transparansi, dan inovasi, tetapi capaian implementasinya berbeda karena kapasitas kelembagaan dan konteks politik nasional yang berbeda.

4. Faktor utama yang memengaruhi kecepatan reformasi pelayanan publik di kedua negara adalah perbedaan digital.
5. Mekanisme ACCSM dan Forum Pelayanan Publik ASEAN harus diperkuat untuk menciptakan model harmonisasi pelayanan publik regional yang efektif dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik di Indonesia dan Thailand sama-sama diarahkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada masyarakat sesuai dengan agenda *ASEAN Public Service Reform*. Namun, capaian keduanya berbeda karena faktor struktural, kebijakan, dan kapasitas kelembagaan. Thailand berhasil mencapai tingkat digitalisasi dan integrasi pelayanan publik yang lebih tinggi melalui kebijakan yang konsisten, dukungan institusi seperti OPDC, serta kolaborasi yang kuat antara sektor publik dan swasta. Pendekatan *one-stop service* dan pemanfaatan teknologi seperti *Digital ID* dan *G-Cloud* memperkuat efisiensi birokrasi serta meningkatkan kepercayaan publik.

Sebaliknya, Indonesia telah menunjukkan kemajuan signifikan melalui implementasi SPBE dan Mal Pelayanan Publik, tetapi masih menghadapi tantangan berupa fragmentasi birokrasi, kesenjangan infrastruktur digital, dan rendahnya kompetensi aparatur dalam adopsi teknologi. Struktur pemerintahan yang desentralistik juga membuat koordinasi lintas instansi belum optimal. Secara umum, reformasi pelayanan publik di kedua negara memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kepemimpinan, konsistensi kebijakan, budaya birokrasi, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, harmonisasi kebijakan dan pertukaran praktik baik antarnegara ASEAN perlu diperkuat melalui mekanisme ACCSM dan *ASEAN Public Service Forum* agar tercipta model pelayanan publik regional yang inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, I., Haryadi, F., Haryani, I., Rachmawati, I., & ... (2023). Understanding service quality concerns from public discourse in Indonesia state electric company. *Heliyon*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(23)05976-5

Anchunda, H., & Kaewurai, W. (2022). … to enhance pre-service teachers' English language competencies for university students in preparation for public service entrance examination in Thailand. *Kasetsart Journal of Social …*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kjss/article/view/261664

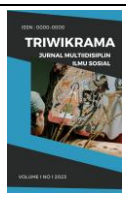
Aprilina, V., Dompak, T., Salsabila, L., & ... (2025). The Role Of Digitalization In Enhancing Public Service Efficiency: Challenges And Opportunities In Managing Public Complaints Through E-Government In Indonesia. … *Journal of Social …*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://international.appisi.or.id/index.php/IJSW/article/view/183

ASEAN. (2021). ASEAN Digital Masterplan 2025. ASEAN Secretariat. https://asean.org/wp-content/uploads/2021/09/ASEAN-Digital-Masterplan-EDITED.pdf

Barus, L. (2022). The Street-Level Bureaucracy Implementation in Public Service in Villages in Indonesia. *Journal Of Public Administration and Policy Issues*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://scientium.co.id/journals/index.php/jpapi/article/view/286

Bejrananda, M., Lam, B., & Choi, Y. (2023). *Value Co-creation for Strategic Development in Public Service: A Study of the OTOP Programme in Thailand*. bura.brunel.ac.uk. https://bura.brunel.ac.uk/handle/2438/27214

Bovaird, T., & Loeffler, E. (2012). *From Engagement to Co-production: The Contribution of Users and Communities to Outcomes and Public Value*. Voluntas: International Journal



of Voluntary and Nonprofit Organizations, 23(4), 1119–1138. https://doi.org/10.1007/s11266-012-9309-6

Chaturachinda, C. (2020). Retirement Extension for Public Service Personnel Policy: An Analytical Study of Policy Implementation in Thailand (การ ศึกษา ผล การนำ นโยบาย การ ส่งเสริม บุคลากร ของ …. *Journal of Social Sciences*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://digital.car.chula.ac.th/cujss/vol50/iss2/3/

Chaturachinda, C. (t.t.). Retirement Extension for Public Service Personnel Policy: An Analytical Study of Policy Implementation in Thailand. *so08.tci-thaijo.org*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://so08.tci-thaijo.org/index.php/ssjpolsci/article/download/700/1173/5031

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). *The New Public Service: Serving Rather than Steering*. Public Administration Review, 60(6), 549–559. https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government*. Oxford University Press.

Dwiyanto, A. (2018). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.

Febriyanti, R., Ranti, B., Shihab, M., & ... (2024). Transformation of business licensing through a single submission system on public service efficiency: A case study of the Indonesia National Single Window Agency …. *The Indonesian Journal …*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. http://ijcs.net/ijcs/index.php/ijcs/article/view/4411

FEBRYANA, A. (2018). … *TO IMPROVE ONLINE PUBLIC SERVICE DELIVERY (A CASE STUDY OF PUBLIC SERVICE UNIT, MINISTRY OF INDUSTRY, REPUBLIC OF INDONESIA)*. etd.repository.ugm.ac.id. https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/165781

Gohwong, S. (2021). The state of the art of key public service provision-related laws under digital economy in Thailand. *Psychology and Education Journal*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*.

Hadian, D. (2017). The relationship organizational culture and organizational commitment on public service quality; perspective local government in Bandung, Indonesia. *International Review of Management and Marketing*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://dergipark.org.tr/en/pub/irmm/issue/32094/355430

Hadiati, T., & Sugianti, S. (2025). … The Quality Of Public Service In Puskesmas:(Study At Puskesmas Karang Rejo, West Tarakan Subdistrict, Tarakan City North Kalimantan Province, Indonesia). *International Journal of Social …*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://international.appisi.or.id/index.php/IJSS/article/view/386

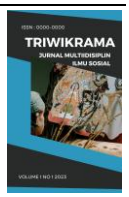
Hafid, A., Omar, R., & Rahman, M. (2020). The influence of leadership style on the public service delivery system: A case study in KabupatenNunukan, Indonesia. *International Journal of Novel …*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://www.noveltyjournals.com/upload/paper/paperpdf-1601382908.pdf

Hood, C. (1991). *A Public Management for All Seasons?* Public Administration, 69(1), 3–19. https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x

Hutagalung, S., & Sulistio, E. (2024). Transforming Public Service Delivery in Indonesia: Exploring the Potential and Challenges of the Metaverse. *Jurnal Borneo Administrator*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://jba.lan.go.id/article/view/1579

Idris, I., Tandi, I., Malen, P., Saade, A., & ... (2016). The Innovation System on Health Public Service: A Case Study of Posyandu in Makassar, Indonesia. … *Journal of Business …*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://ideas.repec.org/a/ibn/ijbmjn/v11y2016i4p102.html

InfoQuest. (2022, August 1). Thailand ranks 55th in the UN E-Government Development Index 2022. https://www.infoquest.co.th/2022/239376



Jaima, S., & Pathomsirikul, Y. (2020). Service Marketing Strategies Model of Thai Traditional Medicine and Alternative Medicine Centers of Public Hospital in Thailand. *Journal of Rangsit Graduate Studies in Business and …*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*.

Jurnal Peneliti. (2024). Analisis Reformasi Birokrasi Digital di Indonesia dan Tantangan Implementasi SPBE. Jurnal Ilmu Wawasan Pemerintahan, 5(2), 101–115. https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/download/10041/6306

Jurnal Unpad. (2023). Implementasi SPBE dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Manajemen Pembangunan dan Pelayanan Publik, 4(1), 45–60. https://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/article/view/52759

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). (2023). Laporan Evaluasi Reformasi Birokrasi Nasional 2023. https://kemenpanrb.go.id

Kosaisuntorn, N. (2020). *The application of the new public service features to maritime administration: In case of Marine Department of Thailand and Maritime and Port Authority of …. Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://commons.wmu.se/cgi/viewcontent.cgi?article=2427&context=all_dissertations

Kusnandar, I. (t.t.). … THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN THE GOVERNMENT BUREAUCRACY AT THE TRIANGLE BOUNDARY OF INDONESIA, MALAYSIA AND THAILAND. *intsob.com*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://intsob.com/wp-content/uploads/2018/01/Ishak-Kusnandar.pdf

Kusnandar, I. (t.t.). … THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN THE GOVERNMENT BUREAUCRACY AT THE TRIANGLE BOUNDARY OF INDONESIA, MALAYSIA AND THAILAND. *intsob.com*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://intsob.com/wp-content/uploads/2018/01/Ishak-Kusnandar.pdf

Lanin, D., Saputra, B., & Magriasti, L. (2023). … the mediating effect of the role of public managers between service quality and public satisfaction of various ethnicities in local governments in Sumatra, Indonesia. *Public Policy and Administration*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1108920

Maneepairoj, P., & Potiwan, P. (2020). The right to public health service accessibility in Thailand. *Health Syst. Res. Dev. J*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*.

Muhammad, F., & Zunaidi, R. (2024). The Influence of Public Service Advertisements on the Intentions to Eat Fish in Toddlers in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. http://www.jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9333

Nation Thailand. (2024, March 7). Thailand jumps to 52nd in UN E-Government Development Index 2024. https://www.nationthailand.com/news/general/40044805

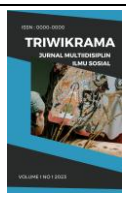
Nilplub, C., & Sandmaung, M. (2018). Service Quality, Perceived Value for Money, and Student Satisfaction: The Comparative Study between Public and Private University in Thailand. *BIRC-2018*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2021). Thailand Public Sector Review. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9789264835544-e

Osborne, S. P. (2018). *From Public Service-Dominant Logic to Public Service Logic: Are Public Service Organizations Capable of Co-production and Value Co-creation?* Public Management Review, 20(2), 225–231. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461

Pangma, A., & Taneepanichskul, S. (2017). The outcome of emergency patient transported by public air ambulance service in Thailand. *J Health Res• vol*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://www.thaiscience.info/Journals/Article/JHRE/10987728.pdf

Panraluk, C., & Sreshthaputra, A. (2018). Thermal comfort of the elderly in public health service buildings of thailand. *Applied Mechanics and Materials*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://www.scientific.net/AMM.878.173



Phoorisophon, T., Panpa, K., & Seti, S. (2021). The Educational Management of Local Government Organization in Thailand according to New Public Service. *Journal of Research and Development Institute …*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis – Into the Age of Austerity (4th ed.)*. Oxford University Press.

Pratama, A. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation &Management Review*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080

Purwaningwulan, M., & Christina, C. (2025). Transformation of intelligent assistant services in public service companies in Indonesia. *AIP Conference Proceedings*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://pubs.aip.org/aip/acp/article-abstract/3200/1/040021/3335465

Rozi, F., Farida, L., Purwanto, H., & Rizky, N. (2022). The Interpretation of Public Service Announcement: A Semiotic Analysis of Public Facilities and Television in Indonesia and Malaysia. *KnE Social …*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://knepublishing.com/index.php/KnE-Social/article/download/12001/19439

Rulandari, N., Rusli, B., Mirna, R., & ... (2018). Valuation of production sharing contract cost recovery vs gross split in earth oil and gas cooperation contracts in Indonesia and the aspect of public service. *Journal of Physics …*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://doi.org/10.1088/1742-6596/1114/1/012132

Sann, R., & Siripipattaworn, S. (2024). University public transportation logistics service quality and student satisfaction: Empirical evidence from Thailand. *Cogent Business &Management*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2331628

Santoso, R., Warsono, H., Astuti, R., & ... (2023). The paradox of public service innovation amid regional autonomy in indonesia. *Jurnal Ilmu …*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://ejournal.undip.ac.id/index.php/ilmusos/article/view/56818

Sari, P., & Sa'adah, P. (2019). WORK PLACEMENT, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND EMPLOYEE PERFORMANCE:: EVALUATION OF PUBLIC SERVICE OFFICES IN INDONESIA. *Review of Behavioral Aspect in Organizations and …*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. http://www.ssbrj.org/index.php/rbaos/article/view/96

Setkab.go.id. (2023, September 22). Indonesia's Electronic-Based Government System Continues to Show Positive Record. https://setkab.go.id/en/indonesia-electronic-based-govt-system-continues-to-show-positive-record

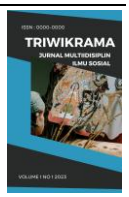
Siwapornpitak, P. (2018). *The Design of Thailand International Public Sector Standard Management System and outcomes in Service for The Private Sector and People System (PSO 1107)* …. digital.car.chula.ac.th. https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/2400/

Slamet, S., & Hariyanto, N. (2025). Uncovering Critical Success Factors for Management Maturity in State Universities and Public Service Agencies in Indonesia. … *Public Service Agencies in Indonesia …*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=5562099

Syaftiani, M., Nurmandi, A., Misran, M., & ... (2024). Transformative Governance: Utilizing Social Media Dynamics to Improve Public Service Implementation in the Digital Age in Indonesia. *Nyimak: Journal of …*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://jurnal.umt.ac.id/index.php/nyimak/article/view/10735

Syamsir, S. (2021). The influence of public service motivation on service quality of civil servants in west sumatra Indonesia. *European Journal of Economics and Business Studies …*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://ideas.repec.org/a/eur/ejesjr/316.html

Thai, P. (2021). *Thailand to be first with plastic roads. Thai Public Broadcasting Service (PBS)*. *Query date: 2025-11-02 12:10:42*.



Torres, L., Pina, V., & Royo, S. (2005). *E-Government and the Transformation of Public Administrations in EU Countries: Beyond NPM or Just a Second Wave of Reforms?* Online Information Review, 29(5), 531–553. https://doi.org/10.1108/14684520510628918

Trisoranakul, N. (2017). *Relationship between Public Service of Standard and Local Governance of Town Municipalities Administration in Thailand*. repository.rmutr.ac.th. http://repository.rmutr.ac.th/handle/123456789/1399

Ueasangkomsate, P. (2019). Service quality of public road passenger transport in Thailand. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kjss/article/view/235374

United Nations Development Programme (UNDP). (2022). Thailand Digital Transformation Report. UNDP Thailand. https://www.th.undp.org

Wicaksono, K. (2019). Transforming the spirit of new public service into public management reform in Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. https://scholar.archive.org/work/d5jypm3xujh5lb2hsexdmkhe4u/access/wayback/http://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/article/download/20190/10554

Widanti, N. (2023). The implementation of Sewakadharma work culture to improve public service quality in Denpasar City, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. http://repo.unr.ac.id/792/

Wisutwattanasak, P., Champahom, T., Jomnonkwao, S., & ... (2023). … Quality for Public Transportation in the Post-Pandemic Period: Differentiating between Urban and Rural Areas: A Case Study of Intercity Railway, Thailand. *Logistics*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://www.mdpi.com/2305-6290/7/4/93

Wonglakorn, N., Chantaratang, A., Suksiripattanapong, C., & ... (2023). The Development of Service Metrics Indicators of a Public Transportation Service Case Study: Intercity Trains in Nakhon Ratchasima Province, Thailand. *Sustainability*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://www.mdpi.com/2071-1050/15/15/11739

Wongthongchai, J. (2022). The effects of transportation service quality factors on passenger satisfaction: A case study of Mass Public Transit in Nonthaburi, Thailand. *Modern Management Journal*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*.

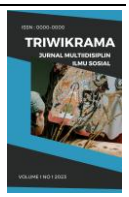
Yamamoto, K. (2019). Toward deployment of public service interpreting and translation in Thailand: The Japanese case from a comparative perspective. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kjss/article/view/242147

Yusuf, M., Kusumawati, A., & ... (2025). The Role of Digital Technology in Enhancing Public Service Efficiency in Indonesia. *… and Business Review*, *Query date: 2025-11-02 12:09:31*. http://pasca.unhas.ac.id/ojs/index.php/hebr/article/view/6420

ณ์, ท. ม. ว. ร. & ... (2021). … ต้องการ และ ปัญหา การ ใช้ ห้องสมุด ประชาชน ของ ผู้ สูงอายุ ใน ภาค เหนือ ของ ไทย: Public Library Service Needs and Problems of the Elderly In Northern Thailand. *อิน ฟ อ ร์ เม ชั่ น ...*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://infojournal.kku.ac.th/index.php/information/article/view/50

ณ์, ป. ฉ. ป. ล. น. ส. & ... (2018). STUDYING ON READINESS OF HEALTH SERVICE SUPPORT SYSTEMFOR ASEAN PUBLIC HEALTH IN SPECIAL ECONOMIC ZONE IN THAILAND, 2016. *วารสาร วิชาการ กรม ...*, *Query date: 2025-11-02 12:10:42*. https://thaidj.org/index.php/JDHSS/article/view/6381

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



ส, เ. ภ. ส. ด., & กุล, ส. ช. น. น. ท. เ. ป. (2023). ... *ลูกค้า (AE) ใน งาน โฆษณา เพื่อ สังคม (public service advertising) ของ บริษัท ซูใจ กะ กัลยาณมิตร จา กัด: กรณี ศึกษา มูลนิธิ สร้าง รอย ยิ้ม (Operation Smile Thailand). Query date: 2025-11-02 12:10:42.* https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:316097