



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 3793-3802

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara

Mohamad Steven Alim^{1✉}, Rizkiyanto Ibrahim²

Universitas Ihsan Gorontalo Utara

Email: mohammadstevenalim@unisan-gorut.ac.id^{1✉}

Abstrak

Tujuan Penelitian penelitian ini untuk mengkaji Optimalisasi kualitas pelayanan publik di era digital yang ada di desa Moluo Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Masyarakat sebagai sampel penelitian ini yang kemudian disebut sebagai informan. Untuk mendapatkan dokumen yang valid maka dilakukan observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pentingnya pengembangan regulasi yang adaptif dan progresif untuk mengakomodasi perkembangan teknologi digital dalam pelayanan publik. Regulasi yang jelas dan terkini dapat memberikan kerangka kerja yang memadai untuk mengatur penggunaan teknologi digital secara etis, menjaga keamanan data, serta melindungi hak-hak masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik secara online. Selain itu, penelitian ini juga menegaskan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam mengembangkan solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital. Dengan adanya kerjasama lintas sektor, dapat diciptakan ekosistem yang mendukung pengembangan dan implementasi teknologi digital dalam berbagai aspek layanan publik, mulai dari pendidikan hingga pelayanan kesehatan. Selanjutnya, evaluasi berkala dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi juga menjadi kunci untuk menjaga relevansi dan efektivitas sistem pelayanan publik di tengah dinamika perubahan sosial dan teknologi yang terus berlangsung.

Kata Kunci: *Optimalisasi, Kualitas Layanan, Era Digital*

Abstract

The purpose of this research is to examine the optimization of the quality of public services in the digital era in Moluo village, North Gorontalo Regency. This research uses a qualitative approach with a descriptive approach. The community as a sample of this research is then called the informant. To obtain valid documents, observations and interviews are conducted. The results of this study show the importance of developing adaptive and progressive regulations to accommodate the development of digital technology in public services. Clear and up-to-date regulations can provide an adequate framework to regulate the ethical use of digital technology, maintain data security, and protect people's rights to use public services online. In addition, this research also emphasizes the importance of collaboration between the government, private sector, and civil society in developing innovative solutions to improve the quality of public services in the digital era. With cross-sector cooperation, an ecosystem can be created that supports the development and implementation of digital technology in various aspects of public services, from education to health services. Furthermore, periodic evaluation and adaptation to technological developments are also key to maintaining the relevance and effectiveness of public service systems amid the ongoing dynamics of social and technological change.

Keywords: *Optimization, Quality of Service, Digital Age*

PENDAHULUAN

Ditengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan publik mengalami perubahan yang signifikan (Ramadhan & Muhyadi, 2021). Era digital membawa tantangan baru dan peluang besar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Fauzi et al., 2022). Desa Moluo, yang terletak di Kabupaten Gorontalo Utara, mengalami perubahan seiring dengan perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital.

Peningkatan kualitas layanan publik di Desa Moluo menjadi penting karena berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat setempat (Sugeng et al., 2021). Perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi fokus utama untuk menjawab tuntutan zaman (Padang, 2024) (Barker et al., 1986). Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana desa tersebut memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pelayanan publik. Dengan memahami dinamika ini, diharapkan dapat diidentifikasi langkah-langkah strategis yang dapat ditempuh oleh pemerintah desa, baik dalam pembaruan kebijakan maupun penerapan teknologi, guna mencapai pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Di era digital, teknologi informasi tak lagi sekadar berperan sebagai alat bantu semata, tetapi juga menjadi pondasi bagi transformasi mendasar dalam penyelenggaraan layanan publik (Nurzaky et al., 2021). Seperti banyak daerah pedesaan lainnya, Desa Moluo telah mengalami perubahan dalam pola penyelenggaraan pelayanan publik dengan adopsi teknologi digital. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari manajemen administrasi desa hingga interaksi antara pemerintah dan warganya. Oleh karena itu, fokus penelitian ini adalah untuk memperdalam pemahaman tentang bagaimana integrasi teknologi digital telah membentuk paradigma baru dalam penyelenggaraan layanan publik di Desa Moluo. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi dampaknya terhadap efisiensi, akuntabilitas, dan mutu layanan yang diberikan kepada penduduk setempat. Harapannya, temuan dari penelitian ini akan memberikan wawasan berharga bagi pembuat kebijakan, praktisi, dan akademisi dalam menghadapi tantangan serta memanfaatkan peluang yang ada dalam era digital, khususnya dalam konteks penyelenggaraan layanan publik di tingkat desa.

Peningkatan layanan publik dalam Era Digital merupakan langkah penting untuk meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan (Hidayatullah et al., 2024). Dengan memanfaatkan teknologi dan infrastruktur digital, layanan publik dapat dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan terperinci (Yulanda & Adnan, 2023). Penelitian ini akan membahas faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan publik, termasuk perilaku kepemimpinan dalam birokrasi, stimulus yang memadai, kejelasan tugas dan prosedur kerja, serta kejelasan peran dan infrastruktur yang tersedia.

Masalah dalam penyelenggaraan layanan publik di desa sering melibatkan berbagai faktor yang memengaruhi kesejahteraan dan kualitas hidup penduduk lokal (Lamangida et al., 2017). Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah terkait dengan keterbatasan aksesibilitas dan ketersediaan layanan, terutama di daerah yang terisolasi atau memiliki infrastruktur yang terbatas (Hadiyat, 2014). Kurangnya fasilitas dan infrastruktur yang memadai dapat menjadi hambatan bagi masyarakat untuk mengakses layanan penting seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi pemerintahan (Tasyah et al., 2021). Selain itu, kesulitan dalam distribusi informasi dan komunikasi antara pemerintah desa dan warganya juga merupakan masalah serius, yang dapat menyebabkan ketidakmerataan akses informasi dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Maria et al., 2017). Permasalahan lainnya meliputi kurangnya keterampilan dan pelatihan bagi petugas desa dalam mengelola dan menyediakan layanan secara efektif, serta kekurangan transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan sumber daya publik. Keseluruhan masalah ini menunjukkan perlunya perhatian serius dalam meningkatkan kualitas layanan

publik di tingkat desa agar dapat memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat dengan lebih efisien dan efektif.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amin Hidayat yang berjudul "*Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang*" di Jurnal Satya Informatika dengan hasil penelitian mengemukakan 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 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-tantangan tersebut (Hidayat, 2023). Penelitian lain oleh Gerry I. S. Banabera yang bertajuk "*Analisis Inovasi Pemerintahan Digital Village Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Nusa Tenggara Timur*" dengan hasil penelitian ditemukan bahwa, implementasi inovasi desa digital di Desa Naikoten II selama ini mampu meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi sehingga menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan. Faktor penghambat penerapan inovasi pemerintah desa digital dalam peningkatan pelayanan publik adalah ketergantungan terhadap satu staf/operator komputer untuk mengoperasikan komputer server; sering terjadi kerusakan jaringan dan kegagalan pada server sehingga mengganggu kegiatan pelayanan; masih kurangnya penyesuaian oleh sebagian masyarakat sehingga masih disajikan secara manual; tidak adanya anggaran khusus dari pemerintah daerah; seringnya rotasi atau mutasi pegawai yang akan mempengaruhi proses pelayanan; dan disiplin karena inovasi ini. Oleh karena itu strategi yang perlu dilakukan oleh pemerintah daerah adalah dengan membangun kerjasama antara pemerintah daerah dengan pihak ketiga untuk pengembangan inovasi desa digital di desa Naikoten II dan penerapannya di desa lain di lingkungan pemerintah Kota Kupang serta menyusun rencana peruntukan desa digital untuk menjadi program tetap pemerintah sebagai standar penyelenggaraan pelayanan desa-desa pemerintah Kota Kupang (Banabera, 2019). Kedua penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa teknologi dan informasi yang terus berkembang, seperti artificial intelligent, mobile otonom, dan internet, memainkan peran penting dalam transformasi layanan publik. Penggunaan layanan publik digital di Desa Naikoten II telah terbukti meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan dalam penerapan inovasi pemerintahan digital, seperti ketergantungan pada satu staf untuk mengoperasikan

komputer server, masalah jaringan, dan penyesuaian masyarakat yang kurang. Oleh karena itu, strategi yang diperlukan adalah membangun kerjasama antara pemerintah daerah dan pihak ketiga untuk pengembangan inovasi digital di desa tersebut, serta menyusun rencana peruntukan anggaran khusus dan program tetap pemerintah untuk standar penyelenggaraan layanan publik di desa-desa.

Penelitian yang dilakukan oleh Eko Yudianto Yunus dkk mengatakan bahwa, penerapan kanal website Go Digital telah berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, terutama dalam hal kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kualitas layanan. Namun, terdapat beberapa masalah yang perlu diperbaiki, seperti kurangnya sosialisasi tentang penggunaan kanal website Go Digital dan beberapa kendala teknis. Oleh karena itu, disarankan agar Mal Pelayanan Publik terus meningkatkan sosialisasi dan perbaikan teknis untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang lebih efisien dan unggul (Yunus et al., 2023). Berdasarkan penelitian tersebut, disimpulkan bahwa penerapan kanal website Go Digital telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Terdapat peningkatan dalam kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Namun, masih terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi, seperti kurangnya sosialisasi tentang penggunaan kanal website Go Digital serta kendala teknis yang terjadi. Oleh karena itu, diperlukan upaya terus menerus dalam meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan kanal website Go Digital dan melakukan perbaikan teknis guna memastikan pelayanan administrasi menjadi lebih efisien dan berkualitas.

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dapat dilihat bahwa, Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yang ada di era digital sehingga proses pelayanan bisa cepat, tepat dan tersistematis dengan baik, sehingga masyarakat tidak harus antrian dan menunggu lama dalam proses pelayanan di Desa untuk pelayanan terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor yang menentukan kinerja dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan birokrasi. Dengan optimalisasi pelayanan publik, diharapkan akan tercapai peningkatan mutu pelayanan, kepuasan masyarakat, dan kinerja lebih efektif dan efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Optimalisasi kualitas pelayanan publik di era digital yang ada di desa Moluo Kabupaten Gorontalo Utara. Menurut Albi Anggito dan Johan Setiawan (Anggito & Setiawan, 2018) bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball* teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan dari pada generalisasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari observasi, keterangan dari wawancara, dan dokumentasi. Sumber tambahan seperti buku dan jurnal, situs web, dan sumber lainnya. Setelah semua data dikumpulkan, langkah berikutnya adalah menganalisis data dengan memperhatikan masing-masing elemen objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan teknologi digital telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Melalui penggunaan platform daring dan aplikasi berbasis teknologi informasi, warga Desa Moluo dapat dengan mudah mengakses informasi dan melakukan berbagai transaksi administratif, seperti pembayaran pajak dan pengurusan surat-menyurat, tanpa harus menghadiri kantor pemerintahan secara langsung. Selain itu, adopsi teknologi digital juga memungkinkan pemerintah desa untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meningkatkan transparansi, serta mempercepat proses pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan layanan publik.

Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang perlu diatasi dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik di era digital. Salah satu tantangan utama adalah ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai dan keterampilan digital masyarakat. Upaya peningkatan literasi digital di kalangan warga Desa Moluo sangat diperlukan agar mereka dapat memanfaatkan layanan publik digital secara optimal. Selain itu, perlindungan data pribadi dan keamanan cyber juga menjadi perhatian penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital guna menjaga integritas dan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi tersebut. Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini, potensi optimalisasi kualitas pelayanan publik di Desa Moluo melalui pemanfaatan teknologi digital dapat menjadi lebih maksimal.

Sebagaimana hasil penelitian oleh M. Husni Tamrin dkk dalam Jurnal *Pengabdian dan Penerapan IPTEK* yang berjudul Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar sebagai Desa Digital mengatakan bahwa, pemerintah desa memahami

tentang pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, pemerintah desa juga berhasil memberikan arahan dan meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi SIPRAJA. Dengan demikian, pelayanan publik di Desa Kalanganyar dapat berjalan secara optimal dengan memanfaatkan aplikasi tersebut (Tamrin et al., 2022). Penelitian lain yang dikemukakan oleh Dwi Listia Rika Tini yang bertajuk Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Sumenep mengungkapkan bahwa, Inovasi pelayanan publik merupakan cara baru maupun ide kreatif teknologi pelayanan, memperbaharui, penyederhanaan, maupun menciptakan terobosan dalam aturan, prosedur, metode, pendekatan, struktur organisasi sehingga memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Tiga hal utama dari inovasi yaitu: Produk dan Jasa; Gagasan baru, dan Upaya perbaikan melakukan penyempurnaan dan perbaikan secara terus menerus yang dapat dirasakan manfaatnya (Tini, 2019). Erwin Mardinata juga mengatakan dalam artikelnya yang berjudul Transformasi Digital Desa Melalui Sistem Informasi Desa (SID): Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat mengatakan bahwa, pengembangan sistem informasi desa dapat mengatasi permasalahan yang ada dan Sistem informasi desa membantu dalam pengelolaan data aset desa. Data mengenai tanah, infrastruktur, keuangan desa, dan aset lainnya dapat dikumpulkan, dikelola, dan diperbarui secara efisien melalui sistem ini. Hal ini memungkinkan transparansi dan akurasi yang lebih baik dalam pengelolaan aset desa. Akses informasi yang mudah bagi warga desa: Sistem informasi desa memberikan akses informasi yang mudah bagi warga desa. Melalui sistem ini, warga desa dapat mengakses informasi terkini mengenai kegiatan desa, pelayanan publik, peraturan desa, dan hal-hal lain yang relevan. Hal ini memungkinkan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan pengelolaan desa.. Sistem informasi desa yang dibangun mencakup, publikasi potensi sumber daya desa, pengelolaan data aset desa, dan akses informasi yang mudah bagi warga desa. Penelitian ini memberikan manfaat penting bagi Desa Semabung dalam meningkatkan akses informasi dan pengelolaan sumber daya desa. Diharapkan sistem informasi desa ini dapat digunakan sebagai acuan bagi desa-desa lain dalam mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengembangan desa (Mardinata et al., 2023).

Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik di era digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Penggunaan teknologi digital, seperti platform daring dan aplikasi berbasis teknologi informasi, telah membuka peluang baru dalam penyelenggaraan layanan publik yang lebih efektif dan transparan. Namun, untuk

mengoptimalkan pelayanan publik di era digital, perlu adanya upaya serius dalam meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat, serta memastikan perlindungan data pribadi dan keamanan cyber yang memadai. Dengan demikian, pemerintah dan masyarakat dapat bersama-sama mengambil manfaat maksimal dari kemajuan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik untuk kesejahteraan bersama.

Untuk itu dalam hasil penelitian ini ditemukan bahwa, pentingnya pengembangan regulasi yang adaptif dan progresif untuk mengakomodasi perkembangan teknologi digital dalam pelayanan publik. Regulasi yang jelas dan terkini dapat memberikan kerangka kerja yang memadai untuk mengatur penggunaan teknologi digital secara etis, menjaga keamanan data, serta melindungi hak-hak masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik secara online. Dengan demikian, pembangunan infrastruktur hukum yang sesuai dengan era digital akan memberikan kepastian hukum yang diperlukan bagi semua pihak terkait, sehingga memperkuat kepercayaan dan adopsi teknologi digital dalam pelayanan publik. Selanjutnya, melalui pendekatan yang komprehensif dan terpadu, pemerintah dapat menciptakan ekosistem yang kondusif bagi transformasi digital dalam pelayanan publik, menjadikan pemerintahan yang lebih responsif, inklusif, dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

SIMPULAN

Pelayanan publik pada zaman digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital, seperti platform daring dan aplikasi berbasis teknologi informasi, telah membuka peluang baru dalam penyelenggaraan layanan publik yang lebih efisien dan terbuka. Namun, untuk memaksimalkan pelayanan publik pada era digital, diperlukan upaya serius untuk meningkatkan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, serta memastikan perlindungan data pribadi dan keamanan cyber yang memadai. Dengan demikian, baik pemerintah maupun masyarakat dapat bersama-sama meraih manfaat penuh dari kemajuan teknologi digital dalam meningkatkan mutu dan aksesibilitas pelayanan publik untuk kesejahteraan bersama.

Selain itu, penelitian ini juga menegaskan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam mengembangkan solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital. Dengan adanya kerjasama lintas sektor, dapat diciptakan ekosistem yang mendukung pengembangan dan implementasi teknologi digital dalam berbagai aspek layanan publik, mulai dari pendidikan hingga pelayanan kesehatan. Selanjutnya, evaluasi berkala dan adaptasi terhadap perkembangan

teknologi juga menjadi kunci untuk menjaga relevansi dan efektivitas sistem pelayanan publik di tengah dinamika perubahan sosial dan teknologi yang terus berlangsung. Dengan demikian, pelayanan publik di era digital dapat terus ditingkatkan untuk mencapai tingkat kualitas yang lebih baik, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta mendorong pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Banabera, G. I. S. (2019). ANALISIS INOVASI PEMERINTAHAN DIGITAL VILLAGE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI NUSA TENGGARA TIMUR. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 203–212. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i2.667>
- Barker, W. C., Johnson, G. C., Hunt, L. T., George, D. G., & Tsugita, A. (1986). Similar domains in different proteins: detection and significance. *Tanpakushitsu Kakusan Koso. Protein, Nucleic Acid, Enzyme*, 29 Suppl, 54–68.
- Fauzi, E., Visar Sinatrya, M., Daru Ramdhani, N., Ramadhan, R., & Muhammad Rasid Safari, Z. (2022). Pengaruh kemajuan teknologi informasi terhadap perkembangan akuntansi. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 7(2), 189–197. <https://doi.org/10.21067/jrpe.v7i2.6877>
- Hadiyat, Y. D. (2014). Kesenjangan Digital di Indonesia (Studi Kasus di Kabupaten Wakatobi). *Pekommas*, 17(2), 81–90.
- Hidayat, A. (2023). UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI DIGITALISASI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PANDEGLANG. *JURNAL SATYA INFORMATIKA*, 8(01), 21–30. <https://doi.org/10.59134/jsk.v8i01.233>
- Hidayatullah, M. A., Syamsir, S., Khanaya, P., Owen Tenggara, R., & Nasri, M. H. (2024). EVALUASI PERFORMA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI KECAMATAN BUNGUS TELUK KABUNG. *Jurnal Inovasi Global*, 2(1), 90–102. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i1.45>
- Lamangida, T., Akbar, M. F., & Hasan, H. (2017). Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Membangun Desa Bandung Rejo Kecamatan Boliyohuto. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(1), 68. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.1.68-78.2017>
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Muhammad Rizqi, R. (2023). Transformasi Digital Desa Melalui Sistem Informasi Desa (SID): Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/10.38043/parta.v4i1.4402>

- Maria, E., Kristen, U., Wacana, S., & Halim, A. (2017). Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan E-GOVERNMENT DAN KORUPSI: STUDI DI PEMERINTAH DAERAH, INDONESIA DARI PERSPEKTIF TEORI KEAGENAN. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 32, 1–19. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i1.4789>
- Nurzaky, A., Ananda, F. R., & Machrus, M. (2021). E-Health Sebagai Program Pendukung Terwujudnya Agile Government Di Indonesia (Studi Kasus: Kota Surabaya). *Peningkatan Kualitas*, 69.
- Padang, U. N. (2024). *pelayanan publik terhadap keberhasilan*. 2(10), 31–40.
- Ramadhan, A. N., & Muhyadi, M. (2021). TUNTUTAN PROFESIONALISME BIDANG ADMINISTRASI PERKANTORAN DI ERA DIGITAL. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 5(1), 29. <https://doi.org/10.31104/jsab.v5i1.187>
- Sugeng, A., Uin, R., & Yogyakarta, S. (2021). Pemberdayaan Masyarakat di Desa Titidu Melalui Literasi Rumah ABC (Asyik Baca Dan Cerita). *Jurnal Penelitian & Pengabdian*, 9(1). <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/turast/index>
- Tamrin, M. H., Umiyati, S., Arieffiani, D., Lubis, L., Ambarwati, A., & Achmad, Z. A. (2022). Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar sebagai Desa Digital. *JPP IPTEK (Jurnal Pengabdian Dan Penerapan IPTEK)*, 6(2), 127–134. <https://doi.org/10.31284/jjpp-iptek.2022.v6i2.3612>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Tini, D. L. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Sumenep. *Prosiding: Seminar Nasional Ekonomi Dan ...* <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/PROSD/article/view/836%0Ahttps://www.ejournalwiraraja.com/index.php/PROSD/article/download/836/758>
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 7(3), 103–110. <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora>
- Yunus, E. Y., Hasanah, U., & Seda, F. La. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik*, 17(01), 66–75. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.180>