**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGITAL DESA
(DIGIDES) DI DESA GAGA KECAMATAN PAKUHAJI**

Surya Nulloh¹, Zaenal Mustaqim², Rio Juliansyah³, Samsul Muarif⁴, Martin Luther Giawa⁵, Eko Prasetyo⁶

Email: 2201010017@student.unis.ac.id¹, 2201010022@student.unis.ac.id²,
2201010021@student.unis.ac.id³, 2201010026@students.unis.ac.id⁴,
2201010053@students.unis.ac.id⁵, prasetyo@unis.ac.id⁶

Universitas Islam Syekh Yusuf

Abstrak: Pelayanan publik yang optimal menjadi kebutuhan penting dalam pemerintahan desa, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Meski demikian, pelaksanaan pelayanan di desa sering menghadapi berbagai tantangan seperti proses yang tidak efisien, kurangnya responsivitas, serta prosedur yang rumit. Dengan berkembangnya teknologi informasi, digitalisasi menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, seperti yang diterapkan melalui aplikasi DIGIDES di Desa Gaga, Kecamatan Pakuhaji. DIGIDES dirancang untuk membantu pemerintah desa dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan masyarakat. Namun, penerapannya belum berjalan maksimal, sebab sebagian besar proses pelayanan masih dilakukan secara manual. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan fitur dan pemahaman terhadap aplikasi yang masih baru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan berbasis digital. Analisis mengacu pada kerangka teoritis inovasi oleh Rogers, yang mencakup keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi DIGIDES memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Gaga jika didukung oleh peningkatan kemampuan teknis perangkat desa dan optimalisasi fitur aplikasi. Digitalisasi pelayanan publik diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Dengan pengembangan lebih lanjut, DIGIDES dapat menjadi model inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di tingkat desa.

Kata Kunci: Digidesa, Pelayanan Publik, Inovasi.

Abstrack: *Optimal public service is an important need in village government, as regulated in Law Number 25 of 2009 concerning public services. However, the implementation of services in villages often faces various challenges such as inefficient processes, lack of responsiveness, and complicated procedures. With the development of information technology, digitalization has become a solution to improve the effectiveness of public services, as implemented through the DIGIDES application in Gaga Village, Pakuhaji District. DIGIDES is designed to assist village governments in managing administration and public services. However, its implementation has not been running optimally, because most of the service processes are still carried out manually. This is due to limited features and understanding of the application which is still new. This study uses a qualitative approach with a descriptive method to evaluate the effectiveness of digital-based services. The analysis refers to the theoretical framework of innovation by Rogers, which includes relative advantages, suitability, complexity, trialability, and ease of observation. The results of the study indicate that the implementation of DIGIDES has great potential to improve the quality of public services in Gaga Village if supported by improving the technical capabilities of village officials and optimizing application features. The digitalization of public services is expected not only to increase efficiency and transparency, but also to strengthen public trust in the village government. With further development, DIGIDES can become a model for technology-based public service innovation at the village level.*

Keywords: *Digidesa, Public Service, Innovation.*

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa merupakan instansi yang menyediakan pelayanan untuk masyarakat desa dalam pelaksanaan layanan tersebut juga merujuk pada pemerintah desa merupakan instansi atau lembaga yang menyediakan pelayanan masyarakat desa. Pergeseran paradigma otonomi daerah dari pembangunan di daerah menjadi membangun daerah merupakan alasan pendukung bagi aparat pemerintah daerah khususnya pemerintahan desa untuk melaksanakan pelayanan yang optimal dalam birokrasi (Ali & Saputra, 2020). Dalam pelaksanaannya tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik tidak hanya berlaku pada otoritas kota namun juga pada otoritas desa yaitu melakukan tugas pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini pemerintah desa dituntut untuk memiliki kualitas pelayanan yang optimal dan bisa menjawab semua keluhan yang dialami oleh masyarakat. Pelayanan publik sendiri merupakan suatu fungsi yang ada didalam pemerintahan yang berhubungan dengan bantuan yang diperlukan oleh masyarakat. Keberadaan pelayanan publik selaku sebuah pelayanan jasa diterapkan agar memberikan kemudahan akses masyarakat dengan fokus utama pada keefisiensi, keefektivitasan, maupun aspek hemat (Bungdiana & Lukman, 2023). Pelayanan publik juga sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik secara keseluruhan mencakup kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan oleh suatu pemerintah pada unit yang lebih rendah atau badan hukum lembaga lainnya berdasarkan otoritas yang diberikan. Grout & Stevens (2003) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pelayanan apa pun yang disediakan untuk masyarakat, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, terdapat potensi kegagalan pasar yang signifikan (ditafsirkan secara luas mencakup ekuitas dan efisiensi) membenarkan keterlibatan pemerintah dalam produksi, keuangan, atau peraturan.

Pada realitanya, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat umumnya masih terdapat pelayanan yang kurang memuaskan, seperti waktu pengerjaan yang memelurkan waktu dan beberapa kendala lainnya yang menjadikan pelayanan publik dinilai kurang memuaskan. Selain itu, proses pemberian pelayanan oleh aparat pemerintah masih terbilang menyulitkan masyarakat, prosedur yang berbelit, pelayanan dari aparat yang kurang responsive, persyaratan yang kurang jelas dan transparan menjadi gambaran bahwa masih adanya permasalahan dalam bidang pelayanan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Sabeni & Setiamandani (2020) yang menyatakan bahwa masyarakat mengalami berbagai keluhan seperti tidak puas atas pelayanan yang diberikan, kesulitannya mendapatkan informasi dengan mudah seperti persyaratan administrasi dengan tidak perlu mendatangi kantor untuk mendapatkan informasi, dan keluhan lainnya yang seharusnya menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik. Dalam suatu penerapan, tentunya sesuatu hal termasuk teknologi informasi di pemerintahan tidak terlepas dari berbagai kendala, namun di sisi lain juga memiliki sejumlah faktor-faktor pendukung (Patrisia & Anwar, 2021).

Pemerintahan dalam menindaklanjuti keluhan dari masyarakat diharapkan dapat memberikan jalan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan informasi yang mudah didapatkan. Dalam hal ini, perangkat digital atau media digital menjadi salah satu cara alternatif dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan publik. Memasuki era digital dimana aktifitas dapat dilakukan melalui perangkat digital atau media online, dengan adanya revolusi dari pembaruan teknologi, setiap pembaruan dapat ditandai dengan adanya momentum yang menggambarkan perubahan kehidupan. Pemerintah desa harus

mengembangkan sistem informasi desa untuk masyarakat dengan mengembangkan teknologi dari suatu kondisi yang kurang baik menuju pada kondisi yang

lebih baik sebab peran komunikasi dan informasi sangat sentral dalam sebuah pembangunan (Apriyansyah et al., 2018). Digitalisasi desa sudah tertuang dalam pasal 86 ayat 1-6 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa yang di dalamnya memberikan amanah bagi desa-desa di nusantara agar mampu menerapkan teknologi informasi dalam pembangunan di desa. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pemerintah dalam mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan. Perkembangan teknologi pada pelayanan publik melahirkan model pelayanan yang dapat dilakukan melalui aplikasi atau web browser. Dengan adanya perangkat digital diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait kelengkapan persyaratan dan informasi lainnya terkait pelayanan yang disediakan, masyarakat juga dapat memberikan keluhan, saran maupun masukan kepada pegawai atau pemerintah terkait pelayanan yang diberikan melalui perangkat digital.

Adanya pembaharuan dari pelayanan publik memberikan dampak yang besar terhadap kualitas kehidupan. Keberadaan kemajuan khususnya teknologi pada suatu kelompok dan pemerintahan era sekarang memiliki peran yang begitu besar (Anggraini & Suaidah, 2022). Diterapkannya kebijakan ini, dengan harapan adanya perbaikan dalam hal ini kualitas dan efektivitas penyediaan layanan publik. Penerapan pelayanan digital melalui DIGIDESIA di Desa Gaga masih belum berjalan maksimal. Meskipun DIGIDESIA adalah sebuah aplikasi yang dirancang untuk membantu pemerintah daerah dalam pengelolaan dan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal administrasi desa.

Penerapan pelayanan digital melalui DIGIDESIA di Desa Gaga masih belum berjalan maksimal. Meskipun DIGIDESIA adalah sebuah aplikasi yang dirancang untuk membantu pemerintah daerah dalam pengelolaan dan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal administrasi desa. Setelah penerapan aplikasi digital desa masih belum banyak berubah dalam pelayanannya, dimana sebagian pelayanan masih dilakukan manual karena aplikasi DIGIDESIA ini masih terbilang baru dan masih banyak perangkat-perangkat atau fitur yang belum bisa di akses sehingga masih banyak perubahan yang belum terjadi. Landasan pengembangan aplikasi DIGIDESIA mengacu kepada beberapa peraturan, diantaranya UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, pasal 86 tentang sistem informasi desa, Permendagri Nomor 47 tentang administrasi desa, dan Permendes PD TT Nomor 11 Tahun 2019 dan Nomor 7 Tahun 2021 tentang prioritas penggunaan dana desa, dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana tujuan dari metode kualitatif adalah untuk memahami kondisi dari situasi yang terjadi, dengan mendeskripsikan secara rinci dan mendalam mengenai latar belakang yang dialami, dan mengenai apa yang sedang terjadi. Sugiyono (dalam Anggito & Setiawan, 2018) karakteristik dalam penelitian kualitatif adalah melakukan penelitian dalam kondisi ilmiah, sumber data, dan peneliti merupakan instrumen utama dari penelitian yang dilakukan. Penelitian kualitatif dilakukan untuk memahami fenomena yang terjadi melalui gambaran kemudian disajikan dengan kata-kata, dan dilakukan dalam setting ilmiah.

Tipe penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan data-data yang diamati di lapangan. Dimana permasalahan yang akan diteliti tentang Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (DIGIDESIA) di Desa Gaga Kecamatan Pakuhaji.

fenomena gejala yang bersifat alami untuk memahami masalah kemanusiaan dan sosial yang mana penelitian merupakan bagian kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara gabung, analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian yang menekankan kepada makna daripada generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini disajikan secara detail menggunakan 5 aspek yakni sebagai berikut.

1. Keunggulan Relatif (Relative Advantage)

Dalam penerapan aplikasi DIGIDESIA di Desa Gaga, tujuan utama aplikasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi desa, seperti pengelolaan data kependudukan, surat menyurat, dan transparansi pengelolaan anggaran. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan ini belum sepenuhnya tercapai.

Sebagian besar perangkat desa masih merasa bahwa sistem manual lebih dapat diandalkan karena mereka telah terbiasa menggunakannya. Penggunaan DIGIDESIA belum memberikan hasil yang signifikan dalam mempercepat proses administrasi. Beberapa pengguna juga mengatakan bahwa aplikasi ini masih memiliki banyak kendala teknis, seperti fitur yang sering kali tidak berfungsi dan kurangnya dukungan teknis saat terjadi masalah. Kondisi ini menurunkan persepsi bahwa DIGIDESIA memiliki keunggulan relatif dibandingkan metode lama.

Meskipun demikian, beberapa perangkat desa mengatakan bahwa potensi DIGIDESIA untuk meningkatkan pelayanan publik sangat besar, terutama jika aplikasi ini berhasil dioptimalkan. Keunggulan seperti kemampuan untuk menyimpan data secara digital dan aksesibilitas informasi secara langsung di waktu yang sama dianggap sebagai nilai tambah yang dapat dimaksimalkan di masa depan.

2. Kesesuaian (Compatibility)

DIGIDESIA dirancang untuk mendukung pengelolaan administrasi desa, tetapi hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya sesuai dengan pola kerja perangkat desa yang telah terbiasa dengan sistem manual. Hal ini terutama disebabkan oleh kurangnya penyesuaian fitur aplikasi dengan kebutuhan lokal di Desa Gaga. Untuk meningkatkan kesesuaian, diperlukan analisis kebutuhan yang lebih mendalam sebelum aplikasi ini diimplementasikan. Penyesuaian fitur berdasarkan masukan dari pengguna akhir juga penting untuk memastikan bahwa aplikasi dapat diintegrasikan dengan pola kerja yang sudah ada.

3. Kerumitan (Complexity)

Tingkat kerumitan dalam memahami dan menggunakan DIGIDESIA menjadi salah satu kendala utama dalam implementasinya. Berdasarkan hasil penelitian, perangkat desa merasa bahwa antarmuka aplikasi ini masih kurang intuitif dan memerlukan panduan yang lebih jelas. Literasi digital yang rendah di kalangan beberapa perangkat desa semakin memperburuk persepsi bahwa aplikasi ini sulit digunakan.

Beberapa responden menyebutkan bahwa proses untuk menyelesaikan tugas administratif menggunakan DIGIDESIA sering kali lebih lama dibandingkan dengan sistem manual. Misalnya, mereka harus melalui beberapa tahapan yang tidak familiar, seperti pengunggahan dokumen atau sinkronisasi data dengan server pusat. Hal ini menimbulkan rasa frustrasi dan keengganan untuk menggunakan aplikasi secara konsisten. Oleh karena itu, untuk mengatasi persepsi kerumitan ini, diperlukan pelatihan intensif yang melibatkan simulasi penggunaan aplikasi. Panduan penggunaan yang sederhana dan terperinci juga dapat membantu perangkat desa memahami cara kerja DIGIDESIA dengan lebih baik.

4. Kemungkinan Coba (Triability)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perangkat desa di Desa Gaga tidak memiliki kesempatan yang memadai untuk menguji coba aplikasi DIGIDESIA sebelum peluncuran resminya. Banyak perangkat desa merasa bahwa mereka dipaksa untuk langsung mengadopsi aplikasi ini tanpa pemahaman yang memadai tentang cara penggunaannya. Kurangnya waktu untuk menguji coba fitur-fitur utama, seperti pengelolaan data kependudukan dan pembuatan surat administrasi, menyebabkan

ketidakpercayaan terhadap efektivitas aplikasi ini. Hal ini juga berdampak pada rendahnya tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi dalam kegiatan sehari-hari.

Untuk meningkatkan kemungkinan coba, pemerintah daerah perlu menyediakan program uji coba yang terstruktur sebelum peluncuran aplikasi secara penuh. Program ini dapat mencakup pelatihan langsung, simulasi penggunaan, dan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi masalah teknis atau kebutuhan tambahan dari pengguna.

5. Kemudahan Diamati (Observability)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat dari penggunaan aplikasi ini belum terlihat jelas oleh perangkat desa maupun masyarakat. Sebagai contoh, fitur transparansi pengelolaan anggaran desa yang seharusnya menjadi salah satu keunggulan DIGIDESIA belum sepenuhnya diimplementasikan. Akibatnya, masyarakat sulit untuk melihat dampak positif dari aplikasi ini dalam meningkatkan akuntabilitas pemerintah desa. Selain itu, perangkat desa juga kesulitan untuk menunjukkan hasil nyata dari penggunaan DIGIDESIA kepada pemangku kepentingan lainnya.

Untuk meningkatkan observabilitas, diperlukan langkah-langkah seperti penyediaan laporan berkala tentang dampak aplikasi ini, pembuatan dashboard yang mudah diakses oleh masyarakat, dan promosi manfaat nyata yang telah dicapai melalui penggunaan DIGIDESIA. Dengan cara ini, perangkat desa dan masyarakat dapat lebih memahami pentingnya aplikasi ini dalam mendukung tata kelola yang lebih baik.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengacu pada dimensi *government to business* sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan aplikasi DIGIDESIA di Desa Gaga belum berjalan maksimal. Hal ini dibuktikan dengan rendahnya tingkat keunggulan relatif, kurangnya kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan lokal, tingginya tingkat kerumitan, minimnya peluang untuk uji coba, dan rendahnya kemudahan dalam mengamati hasil nyata dari inovasi ini. Untuk meningkatkan potensi DIGIDESIA diperlukan langkah-langkah strategis seperti optimalisasi fitur, peningkatan pelatihan, program uji coba yang terstruktur, dan promosi hasil nyata kepada masyarakat. Dengan demikian, diharapkan aplikasi DIGIDESIA dapat diadopsi secara lebih luas dan memberikan manfaat nyata bagi perangkat desa dan masyarakat di Desa Gaga. Disisi lain, DIGIDESIA memberikan keuntungan relatif yang signifikan dibandingkan metode pelayanan manual sebelumnya. Inovasi ini menghadirkan efisiensi dan kesederhanaan melalui pemanfaatan teknologi digital, yang menjadikannya lebih unggul dan menarik untuk diadopsi. Inovasi DIGIDESIA kompatibel dengan kebutuhan dan nilai-nilai perangkat desa dan masyarakat. Kesesuaian ini mempermudah adaptasi dan transisi dari sistem lama ke sistem baru, sehingga mempercepat proses pembelajaran dan implementasi. Meskipun DIGIDESIA mungkin memiliki tingkat kerumitan lebih tinggi dibandingkan sistem manual, hal ini dapat diatasi melalui pembelajaran dan dukungan yang memadai. Nilai tambah dan manfaatnya memungkinkan pengguna untuk menerima tingkat kerumitan tersebut dengan positif. DIGIDESIA memungkinkan uji coba dalam skala kecil sebelum diterapkan secara luas. Hal ini mengurangi ketidakpastian, meningkatkan keberhasilan adopsi, dan membantu mengelola sumber daya dengan lebih efisien, memastikan inovasi yang lebih efektif. Hasil inovasi DIGIDESIA mudah diamati melalui transparansi proses, publikasi informasi, dan umpan balik dari masyarakat. Kemudahan ini membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendukung penerimaan inovasi secara luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyasha, D. L. (2023). Inovasi Layanan Sistem Informasi Penelitian Hukum dan Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM). *Swatantra*, 21(1), 27.
<https://doi.org/10.24853/swatantra.21.1.27-33>
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.

- <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/>
- Anggraini, S. P., & Suaidah, S. (2022). Sistem Informasi Sentral Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis Website (Studi Kasus: Desa Endang Mulyo). *JTSI: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(1), 12-19. <https://doi.org/10.31002/lh.v3i2.1977>
- Apriyansyah, A., Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) dalam Pelayanan Publik di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 4(1), 10-24. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5901>
- Bungdiana, D., & Lukman, A. (2023). Efektivitas Penerapan Cyber Notary dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Notaris pada Era Digital. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 7(1), 309-318. <http://dx.doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4216>
- Dewi, C. R., & Suparno. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SI-API) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(3), 215-226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by the Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 101-112. <http://dx.doi.org/10.23969/kebijakan.v11i1>
- Muntaha, N. G., & Amin, A. (2023). Difusi Inovasi, Diseminasi Inovasi, serta Elemen Difusi Inovasi. *JPDK: Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5(2), 2548-2554. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i2.13624>
- Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 12(1). ISSN 2722-9475.
- Nursanti, Madani, M., & Abdi. (2022). Inovasi Layanan Sistem Informasi Kesehatan Terpadu Berbasis Website di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(1), 15-30.
- Patrisia, N. E., & Anwar, F. (2021). Penerapan Transformasi Digital pada Pelayanan Publik di Badan Pengelola Keuangan Provinsi Bengkulu. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 10(1), 24-33. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v10i1.1428>
- Ramadhaniati, N. S. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang Studi Kasus: Layanan Mandiri. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5673-5678. <https://doi.org/10.47492/jip.v3i6.1942>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 165-178.