

DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS INFORMASI LAYANAN DI DESA BIRING KASSI

DIGITALIZATION IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE INFORMATION IN BIRING KASSI VILLAGE

Wanda Sri Rahmah¹ dan Nurman Sahar²

^{1,2} Program Studi Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Makassar

¹ wsriahmah21@gmail.com

² nurmansahar@stialanmakassar.ac.id

Abstrak

Pelayanan administrasi di Desa Biring Kassi selama ini masih bersifat manual, yang mengakibatkan ketidakefisienan dalam proses pelayanan publik dan keterbatasan akses informasi bagi masyarakat. Urgensi digitalisasi layanan menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mendorong peningkatan kualitas informasi layanan publik melalui digitalisasi tujuh jenis layanan administrasi serta menyediakan sistem pengaduan dan aspirasi masyarakat berbasis daring. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik melalui integrasi formulir daring yang terhubung dengan sistem dokumen otomatis mempermudah masyarakat dalam mengurus surat keterangan tanpa harus datang ke kantor desa. Selain itu, sistem pengaduan dan aspirasi online yang dinamai PALAPOR Biring Kassi memberikan ruang baru yang inklusif, aman, dan mudah diakses oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang enggan menyampaikan pendapat secara langsung. Inovasi ini menjadi langkah awal dalam proses transformasi digital di tingkat desa dengan tetap mempertahankan opsi pelayanan manual bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan sistem digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan memperkuat partisipasi masyarakat.

Kata Kunci: Digitalisasi, Layanan Publik, Pemerintahan Desa, Partisipasi Masyarakat, Efisiensi Administrasi.

Abstract

Administrative services in Biring Kassi Village have traditionally been conducted manually, resulting in inefficiencies and limited access to public service information for residents. The urgency of service digitalization is essential to improve the quality of services in terms of speed, accessibility, and efficiency. This study aims to enhance the quality of public service information through the digitalization of seven frequently used administrative services, and by providing an online system for submitting community complaints and aspirations. The research employs a descriptive qualitative approach through observation, interviews, and documentation. The findings reveal that the digitalization of public services—through integrated online forms connected to an automated document system—has facilitated residents in applying for administrative letters without visiting the village office. Furthermore, the complaint and aspiration submission system, named PALAPOR Biring Kassi, offers a new, inclusive, safe, and accessible channel, especially for individuals reluctant to express their concerns in person. This innovation serves as an entry point for gradual digital transformation at the village level while still maintaining manual service options for those unfamiliar with digital tools. The study concludes that the implementation of digital systems improves public service efficiency and strengthens community participation.

Keywords: Digitalization, Public Services, Village Government, Community Participation, Administrative Efficiency.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dua dekade terakhir telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk tata kelola pemerintahan. Teknologi menjadi alat strategis untuk mendukung transparansi, efisiensi, dan peningkatan kualitas layanan publik. Dalam konteks pemerintahan desa, transformasi digital menjadi salah satu langkah penting untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin dinamis dan adaptif terhadap perubahan zaman. Pemerintah Indonesia merespons perubahan ini dengan mengeluarkan berbagai kebijakan strategis yang mendorong adopsi teknologi di berbagai level pemerintahan, termasuk pada tingkat desa. Salah satu regulasi penting adalah Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menekankan pentingnya kemandirian dan penguatan tata kelola pemerintahan desa secara partisipatif, efektif, dan akuntabel. Hal ini diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mengarahkan seluruh entitas pemerintahan termasuk desa untuk memanfaatkan teknologi digital dalam proses administrasi dan pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan inklusif.

Meskipun kerangka regulasi telah disiapkan, implementasinya di lapangan menghadapi tantangan yang tidak ringan. Tidak semua desa memiliki kapasitas dan sumber daya yang cukup untuk menerapkan kebijakan digitalisasi secara optimal. Beberapa kendala yang umum ditemui di antaranya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, dan minimnya kapasitas sumber daya manusia (SDM) di pemerintahan desa itu sendiri. Hal ini umum terjadi terutama di desa-desa yang tergolong baru terbentuk atau desa hasil pemekaran wilayah administratif.

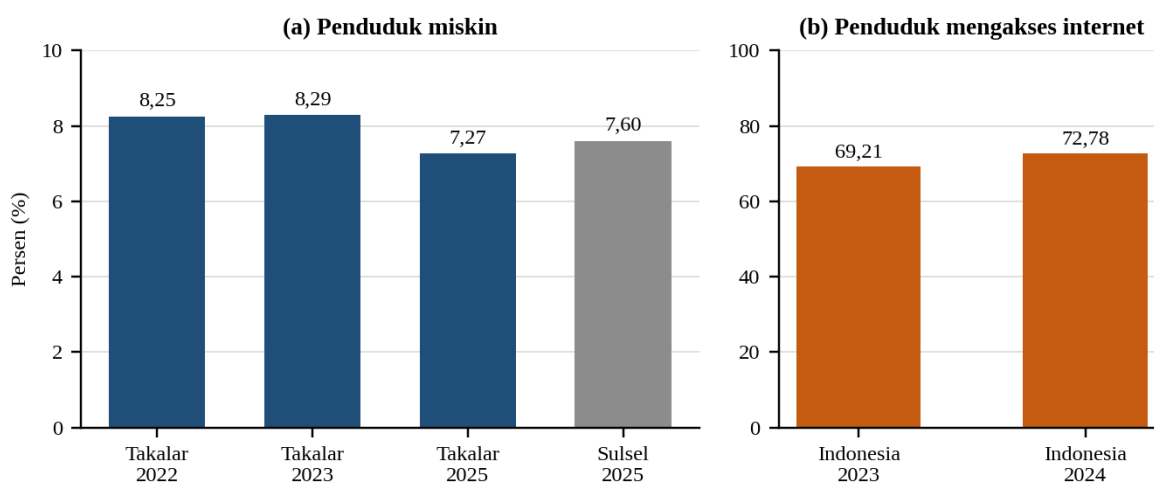
Salah satu contoh konkret adalah Desa Biring Kassi di Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan. Desa ini merupakan hasil pemekaran dari desa induk yang baru resmi terbentuk sejak tahun 2022. Dengan luas wilayah sekitar $\pm 0,68$ km² dan jumlah penduduk sebanyak 2.471 jiwa, mayoritas masyarakat di desa ini bekerja sebagai nelayan dan petani rumput laut, serta memiliki latar belakang pendidikan dasar dan akses terhadap teknologi yang terbatas. Kondisi geografis dan sosial ekonomi yang demikian membuat desa ini menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara digital.

Saat ini, seluruh proses administrasi pelayanan di Desa Biring Kassi masih dilakukan secara manual. Masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk mengurus berbagai keperluan administratif, seperti surat keterangan usaha, surat pengantar nikah, surat penghasilan, hingga pengajuan aspirasi dan pengaduan. Prosedur semacam ini tidak hanya menyulitkan masyarakat dari segi jarak dan waktu, tetapi juga seringkali menimbulkan hambatan komunikasi, terutama bagi warga yang kurang memahami prosedur layanan. Akibatnya, terjadi bolak-balik kunjungan ke kantor desa

karena kelengkapan dokumen tidak terpenuhi atau karena informasi layanan belum tersedia secara jelas dan terstruktur.

Tantangan ini diperparah oleh fakta bahwa angka kemiskinan di Kabupaten Takalar masih relatif tinggi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), masih banyak rumah tangga yang tergolong miskin, yang secara tidak langsung menjadi indikator perlunya reformasi dalam tata kelola desa, termasuk melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat layanan dan mengefisienkan proses pelayanan publik.

Untuk menempatkan kondisi tersebut dalam gambaran yang lebih luas, data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa tantangan yang dihadapi Desa Biring Kassi berkaitan erat dengan dua hal, yaitu kondisi ekonomi penduduk dan kesenjangan akses digital. Kedua indikator tersebut, yaitu persentase penduduk miskin dan persentase penduduk yang mengakses internet, disajikan pada Gambar 1 dan dijelaskan berikut ini.



Sebagai bagian dari upaya perbaikan dan penguatan layanan publik, pada tahun 2024 telah dilakukan pendampingan oleh tim Pengabdian Masyarakat Politeknik STIA LAN Makassar. Kegiatan ini mencakup Focus Group Discussion (FGD), observasi, dan wawancara mendalam dengan perangkat desa dan tokoh masyarakat. Hasil dari proses tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Desa Biring Kassi memiliki kebutuhan mendesak terhadap sistem layanan informasi yang cepat, akurat, dan dapat diakses tanpa harus datang langsung ke kantor desa. *Website* desa yang telah dikembangkan sebelumnya belum maksimal dimanfaatkan. Kontennya masih terbatas pada informasi umum desa dan belum dilengkapi dengan fitur layanan interaktif, seperti form pengajuan surat secara daring atau sistem pengaduan dan aspirasi warga.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa proses digitalisasi di Desa Biring Kassi masih berada pada tahap awal dan membutuhkan penguatan lebih lanjut, baik dari sisi teknis maupun non-

teknis. Di sinilah pentingnya melakukan inovasi yang tidak hanya menjawab kebutuhan administratif pemerintah desa, tetapi juga memudahkan masyarakat dalam berpartisipasi aktif, terutama dalam mengakses layanan publik. Namun demikian, karakteristik masyarakat Desa Biring Kassi yang mayoritas bekerja sebagai petani dan nelayan, dengan latar belakang pendidikan dominan tamatan sekolah dasar serta akses teknologi yang masih terbatas, menjadi pertimbangan utama dalam menentukan bentuk dan tingkat kompleksitas inovasi yang dikembangkan. Kondisi ini berarti inovasi yang dirancang tidak dapat sepenuhnya bertumpu pada kemandirian digital warga, melainkan harus tetap sederhana, dapat diakses melalui perangkat yang umum dimiliki masyarakat seperti telepon seluler, dan berjalan berdampingan dengan layanan manual yang telah mereka kenal selama ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan layanan masyarakat dan aparat desa berdasarkan kondisi tersebut, serta mengembangkan strategi digitalisasi layanan informasi di Desa Biring Kassi, dengan fokus pada peningkatan kualitas konten dan interaktivitas website desa, sebagai upaya memperkuat pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang tetap selaras dengan kapasitas dan karakteristik masyarakat setempat. Melalui pendekatan ini, diharapkan terbangun kesadaran dan kesiapan digital di masyarakat secara bertahap, tanpa menghilangkan opsi pelayanan manual yang telah lama mereka gunakan, sekaligus memastikan bahwa warga dengan literasi digital rendah tetap dapat difasilitasi oleh aparat desa dalam memanfaatkan layanan tersebut

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Dewi & Suparno, 2022). Menurut Depdagri dalam (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021) Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Menurut Dwiyanto dalam (Laia, Halawa, & Lahagu, 2022) Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Dari ketiga definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak lain atas nama pemerintah, dengan tujuan

memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Proses ini harus dilakukan dengan kepekaan, hubungan interpersonal yang baik, serta sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku, guna mencapai kepuasan dan keberhasilan dalam pelayanan.

Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan pendekatan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengelola pemerintahan dan memberikan pelayanan publik secara lebih efisien dan transparan. Konsep ini penting dalam rangka modernisasi birokrasi negara, di mana pelayanan yang lebih cepat dan akurat dapat diberikan kepada masyarakat.

Dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi langkah strategis yang diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan untuk mentransformasi tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Republik Indonesia, 2018).

Digitalisasi

Digitalisasi merupakan suatu proses mengalih media informasi analog ke media digital (Tri Yulianti, Damayanti, & Tri Prastowo, 2021). Digitalisasi adalah sebuah metode yang kompleks, dan fleksibel yang membuatnya menjadi sesuatu yang pokok dalam kehidupan manusia, sehingga mempermudah manusia dalam segala bidang (Faisal & Sahar, 2024). Menurut Gobble dalam (Firmansyah Syaputra, Hidayati, & Maya, 2023) mengemukakan digitalisasi merupakan proses perubahan yang diperpanjang yang mungkin memiliki banyak tujuan.

Informasi

Menurut Sutopo dalam (Faidlatul Habibah & Irwansyah, 2021) Informasi merupakan sebuah rekaman terhadap fenomena yang terjadi. Menurut Tata Sutabri dalam (Saeful Malik & Zein, 2022) Informasi adalah data yang telah di klasifikasi atau diolah diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Informasi merupakan hasil dari pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang (Afriansyah & Syaripudin, 2022).

Website

Website adalah salah satu bentuk komunikasi melalui media massa dengan jaringan internet yang dapat memberikan informasi tertentu serta dapat diakses oleh orang banyak (Surentu, Marouw, & Rembang, 2020). *Website* adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet, sehingga bisa diakses dimanapun selama terkoneksi dengan jaringan internet (Rahmi, Yumami, &

Hidayasari, 2023). *Website* merupakan sarana penyampaian informasi secara online yang memiliki fasilitas dasar internet yang mampu menembus batasan ruang dan waktu (Rochman, Hanafri, & Wandira, 2020).

Inovasi

Definisi inovasi menurut Damanpour dalam (Pangestu, 2020) inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Menurut Albury dalam (Pangestu, 2020) yakni inovasi sebagai *new ideas that work*. Inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan kebaruannya harus memiliki nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak dapat diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya. Kemudian menurut Setijaningrum (2009) (Pangestu, 2020) inovasi sebagai suatu objek juga memiliki arti sebagai produk atau praktik baru yang tersedia bagi aplikasi, umumnya dalam suatu konteks komersial. Biasanya tingkat dalam pembaruan dapat dibedakan tergantung pada konteksnya: suatu inovasi dapat dikatakan baru bagi suatu perusahaan (agen/aktor), baru bagi pasar atau negara atau daerah atau baru secara global. Dengan demikian, inovasi bukan hanya tentang menciptakan sesuatu yang berbeda, melainkan juga memastikan bahwa kebaruan tersebut memberikan dampak positif dan relevan sesuai dengan konteksnya.

Web Development Life Cycle (WDLC)

WDLC merupakan proses yang digunakan dalam pengembangan atau perancangan sebuah *Website* dan berfungsi untuk menggambarkan tahapan-tahapan yang akan disampaikan kepada pengguna. Tahapan dalam WDLC meliputi *Planning, Analysis, Design and Development, Testing*, serta *Implementation and Maintenance*. Berikut ini adalah alur dari pemodelan *Website* tersebut (Yudianto & Sulisty, 2022):

Planning: Tahapan awal dalam proses pembuatan *Website* ini adalah perencanaan. Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi maksud dari pengembangan sistem, yaitu agar masyarakat memperoleh informasi yang akurat (Yudianto & Sulisty, 2022).

Analysis: Pada tahap ini dilakukan identifikasi kebutuhan pengguna melalui proses pengumpulan data (*data gathering*), kemudian dilanjutkan dengan analisis terhadap sistem dan fungsi-fungsi yang akan dikembangkan. Setelah kebutuhan berhasil diidentifikasi, dilakukan analisis terhadap fungsi-fungsi aplikasi yang diharapkan. Berdasarkan langkah-langkah tersebut, selanjutnya dapat dipertimbangkan fitur-fitur apa saja yang diperlukan dalam *Website* yang akan dibangun (Yudianto & Sulisty, 2022).

Design & Development: Pada tahap ini dilakukan persiapan dengan menetapkan *blueprint* yang

sesuai untuk *Website* yang akan dikembangkan. Selanjutnya, disusun diagram yang merepresentasikan objek logis dan fisik agar dapat digunakan dalam tahap perancangan. Dalam proses perancangan, perlu dilakukan identifikasi terhadap model data, model proses, serta model tampilan. Ketiga model tersebut kemudian didokumentasikan dalam bentuk desain sistem (Yudianto & Sulisty, 2022).

Testing: Pada tahap ini dilakukan proses pengujian untuk memastikan apakah hasil dari perancangan telah sesuai dengan perencanaan serta kebutuhan pengguna *Website*. Setelah pengujian, dilakukan penyesuaian terhadap informasi yang dibutuhkan. Komponen yang diuji mencakup fungsi, kegunaan (*usability*), konten, dan ketepatan sistem sesuai harapan. Aktivitas ini meliputi pengecekan, eksekusi aplikasi, pencocokan hasil aplikasi yang akan digunakan, serta perbaikan apabila ditemukan kesalahan (Yudianto & Sulisty, 2022).

Implementation & Maintenance: Pada tahap ini, *Website* yang telah dikembangkan mulai dioperasikan dan diinstal pada perangkat komputer sehingga dapat langsung digunakan oleh pengguna, kemudian dilanjutkan dengan aktivitas operasional. Selanjutnya, pada tahap pemeliharaan (*maintenance*), dilakukan pembaruan secara berkala agar informasi di dalam *Website* tetap terbaru. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa *Website* terus berfungsi dengan baik, dapat digunakan secara optimal, dan mampu menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Yudianto & Sulisty, 2022).

METODE

Penelitian ini disusun melalui beberapa tahapan yang mencakup integrasi informasi, perancangan dan pengembangan fitur digital, serta validasi hasil melalui interaksi langsung dengan masyarakat dan perangkat desa. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas informasi layanan publik di Desa Biring Kassi melalui pengembangan *Website* desa yang lebih interaktif dan responsif.

Jenis dan sumber data:

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap kondisi pelayanan publik di Desa Biring Kassi. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, buku, artikel ilmiah, serta situs web pemerintah yang relevan dengan topik digitalisasi desa.

Teknik Pengumpulan Data:

Wawancara Mendalam: Teknik ini digunakan untuk menggali informasi dari informan kunci, yaitu: Kepala Desa Biring Kassi, perangkat desa yang menangani layanan publik dan *Website* desa,

masyarakat sebagai pengguna layanan.

Telaah Dokumen: Telaah dilakukan terhadap dokumen-dokumen resmi dan regulasi terkait digitalisasi desa, antara lain Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Data dan laporan kegiatan pengabdian masyarakat.

Validasi data: Untuk memastikan keakuratan dan kredibilitas data, proses validasi dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, yakni membandingkan hasil dari wawancara, observasi lapangan, dan dokumen resmi. Pendekatan ini bertujuan untuk memverifikasi bahwa seluruh tahapan dan pengembangan *Website* Desa Biring Kassi benar-benar berangkat dari kebutuhan riil masyarakat dan sesuai dengan konteks lokal desa sebagai wilayah hasil pemekaran yang masih dalam tahap pembangunan kelembagaan.

Prosedur Penyusunan Karya: Secara garis besar, tahapan penyusunan karya ini terdiri atas empat fase utama, yang disusun secara sistematis agar dapat menghasilkan inovasi berbasis teknologi informasi yang aplikatif dan bermanfaat langsung bagi masyarakat desa:

Integrasi Informasi: Langkah awal melibatkan pengumpulan data sekunder dan primer, termasuk regulasi yang mendukung digitalisasi pemerintahan desa, seperti UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, serta informasi aktual mengenai kondisi geografis, sosial, dan teknologis di Desa Biring Kassi. Data ini digunakan sebagai dasar penyusunan konsep inovasi dan rencana implementasi digitalisasi layanan.

Perancangan dan Pengembangan *Website*

Pengembangan Website dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Web Development Life Cycle* (WDLC), yang mencakup beberapa tahapan sebagai berikut:

Planning: Mengidentifikasi tujuan dan kebutuhan pengguna, termasuk jenis layanan yang akan didigitalisasi, serta menyesuaikan dengan kemampuan sumber daya di desa.

Analysis: Menganalisis Website eksisting desa yang masih statis dan kurang interaktif, serta mengkaji masukan dari masyarakat melalui wawancara.

Design & Development: Mendesain ulang tampilan antarmuka Website agar lebih ramah pengguna dan mengembangkan fitur interaktif seperti layanan surat otomatis dan sistem pengaduan digital.

Testing: Melakukan simulasi dan uji coba terhadap seluruh fitur untuk memastikan fungsionalitas, termasuk menguji integrasi dengan Google Form dan Autocrat.

Implementation & Maintenance: Menerapkan Website hasil pengembangan di lingkungan masyarakat dan perangkat desa, termasuk melatih aparat desa bagian pelayanan serta

melakukan pemantauan dan perbaikan secara berkala sesuai kebutuhan.

Penerapan *Website* Interaktif

Website dikembangkan tidak hanya sebagai media informasi statis, tetapi juga menyediakan fitur layanan dua arah antara pemerintah desa dan masyarakat. Beberapa fitur utama yang ditambahkan meliputi: Formulir pengajuan 7 jenis surat administrasi desa secara daring, Sistem pengaduan dan aspirasi digital bernama PALAPOR Biring Kassi, Tampilan informasi layanan dan pengumuman terkini yang terintegrasi dengan sosial media desa

Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Melalui inovasi ini, diharapkan terjadi peningkatan signifikan dalam efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. Digitalisasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dari rumah, mengurangi beban waktu dan biaya, serta mengedukasi masyarakat secara bertahap menuju budaya pelayanan berbasis teknologi.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menghasilkan dua bentuk inovasi utama dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan informasi publik di Desa Biring Kassi: (1) digitalisasi layanan publik melalui integrasi formulir digital pada situs resmi desa, dan (2) sistem penyampaian pengaduan dan aspirasi online yang diberi nama PALAPOR Biring Kassi. Kedua inovasi ini dirancang untuk memberikan akses informasi dan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien bagi masyarakat desa, sekaligus menjadi langkah awal dalam proses transformasi ke pelayanan berbasis digital.

Sebelum kedua inovasi dirancang, kebutuhan masyarakat dan aparat Desa Biring Kassi terlebih dahulu dipetakan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap proses pelayanan di kantor desa. Hasil wawancara dengan Kepala Desa dan perangkat desa menunjukkan bahwa seluruh layanan surat masih diproses secara manual, dan pemohon kerap harus datang berulang kali karena berkas belum lengkap atau prosedur tidak dipahami dengan jelas, terutama oleh warga yang tinggal jauh dari kantor desa. Dari hasil wawancara ini pula teridentifikasi tujuh jenis surat yang paling sering diurus masyarakat, yaitu Surat Keterangan Usaha, Pengantar Nikah, Keterangan Penghasilan, Keterangan Tidak Mampu, Rekomendasi BBM, Pengantar SKCK, dan Keterangan Belum Menikah, yang kemudian menjadi dasar penentuan cakupan digitalisasi layanan.

Selain itu, wawancara juga mengungkap bahwa penyampaian aspirasi dan pengaduan warga selama ini bergantung pada perantara, seperti kepala dusun, atau disampaikan secara lisan kepada Kepala Desa. Sejumlah informan menyatakan bahwa warga cenderung sungkan atau malu menyampaikan keluhan secara langsung di forum terbuka, tidak selalu dapat hadir pada pertemuan

desa, dan enggan menyampaikannya kepada aparat selain Kepala Desa, sementara Kepala Desa sendiri tidak selalu berada di kantor. Temuan inilah yang menjadi dasar utama pengembangan PALAPOR Biring Kassi sebagai kanal pengaduan dan aspirasi yang dapat diakses tanpa tatap muka.

Dengan demikian, kedua bentuk inovasi yang dihasilkan dalam penelitian ini, yakni digitalisasi tujuh layanan surat dan PALAPOR Biring Kassi, bukan ditentukan secara sepihak oleh peneliti, melainkan merupakan jawaban langsung atas kebutuhan yang teridentifikasi dari hasil wawancara dan observasi terhadap masyarakat dan aparat desa

Temuan wawancara menjadi dasar empiris dalam penentuan bentuk inovasi digitalisasi layanan publik. Wawancara terhadap masyarakat dari lima dusun serta aparat desa mengungkapkan bahwa kendala utama dalam mengakses layanan bukan terletak pada rumitnya prosedur, melainkan pada ketidaktahuan masyarakat terhadap persyaratan dokumen yang harus dipenuhi. Informan Pak Saparuddin, warga Dusun Karama Selatan, menyatakan:

“Biasanya itu kita cuma bawa anu KTP sama itu juga KK saja baru disana pi dikasih tau berkas apa ta saja yang kurang jadi kadang pulangki lagi sede” (04 Juli 2025).

Kondisi serupa dialami Ibu Ima, warga Dusun Tamanroya, yang harus kembali pulang saat mengurus surat keterangan usaha karena hanya membawa KTP, tanpa menyertakan foto usaha dan keterangan pendukung lainnya. Kepala Desa Biring Kassi, Bapak Murdalin Denta, turut mengonfirmasi akar persoalan tersebut:

“Ee yang jelas memang dari kita itu maksud saya wajar mereka seperti itu karna dari kita belum ada sediakan informasi mengenai persyaratan urus berkas di kantor. Paling mereka umumnya bawa KTP ji sama KK” (04 Juli 2025).

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa akar persoalan terletak pada minimnya keterbukaan dan aksesibilitas informasi persyaratan layanan, sehingga masyarakat harus bolak-balik ke kantor desa untuk melengkapi berkas. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menetapkan digitalisasi layanan berbasis formulir daring sebagai bentuk inovasi pertama, dengan tujuan menyediakan informasi persyaratan secara jelas dan terbuka sejak awal proses pengajuan

Digitalisasi Layanan Publik

Merujuk pada temuan wawancara di atas, inovasi pertama yang dikembangkan adalah digitalisasi tujuh jenis layanan surat yang paling sering diurus masyarakat, yaitu: Surat Keterangan Usaha, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Penghasilan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Rekomendasi BBM, Surat Pengantar SKCK, dan Surat Keterangan Belum Menikah.

Seluruh jenis layanan ini kemudian dialihfungsikan ke dalam sistem digital berbasis formulir daring (*Google Form*) yang terintegrasi dengan *Google Sheet* dan *Google Drive*. Formulir tersebut dapat diakses melalui *Website* Resmi Desa Biring Kassi, memungkinkan masyarakat untuk mengisi

data secara mandiri dari perangkat masing-masing, baik melalui *smartphone*, komputer, maupun perangkat lainnya, tanpa harus datang langsung ke kantor desa.

Setelah formulir diisi dan dikirimkan, data permohonan akan secara otomatis tersimpan di sistem administrasi desa melalui *Google Sheet*. Aparat desa kemudian melakukan verifikasi data, menyesuaikan dengan persyaratan layanan yang berlaku, dan melakukan penomoran surat serta penandatanganan digital menggunakan sistem aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi).

Langkah selanjutnya adalah pengiriman surat resmi dalam format digital kepada pemohon, baik melalui *email*, *WhatsApp*, atau media komunikasi lainnya. Seluruh proses ini dilakukan dalam waktu yang relatif singkat, sehingga masyarakat dapat memperoleh surat keterangan dengan lebih cepat dan efisien.

Digitalisasi layanan ini tidak hanya mempercepat waktu pelayanan, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan penulisan data akibat pencatatan manual, mempermudah pengarsipan, serta menghilangkan hambatan geografis yang sebelumnya kerap menjadi kendala, terutama bagi warga yang tinggal cukup jauh dari kantor desa.

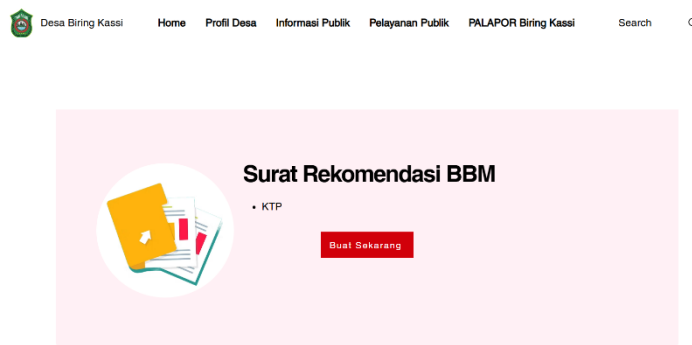
Inovasi ini juga membuka peluang untuk transformasi layanan publik desa ke arah digital secara bertahap, sekaligus mengedukasi masyarakat agar mulai terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam urusan administrasi. Namun demikian, pelayanan manual tetap tersedia sebagai alternatif, sehingga sistem ini bersifat melengkapi bukan menggantikan sepenuhnya metode yang telah ada.

Gambar 1. Tampilan Halaman Layanan Digital



Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi

Gambar 2. Tampilan Layanan Digital Surat Rekomendasi BBM



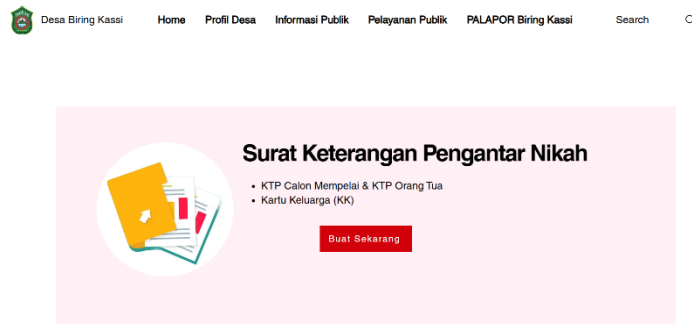
Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi

Gambar 3. Tampilan Layanan Digital Suket Tidak Mampu



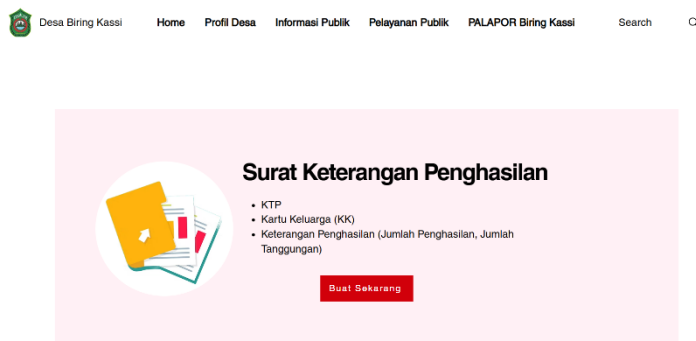
Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi

Gambar 4. Tampilan Layanan Digital Suket Pengantar Nikah



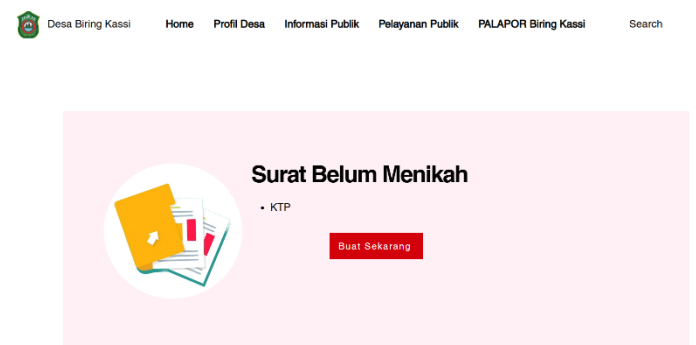
Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi

Gambar 5. Tampilan Layanan Digital Suket Penghasilan



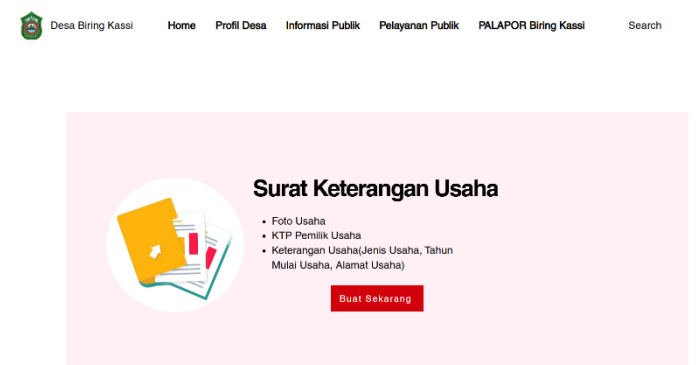
Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi

Gambar 6. Tampilan Layanan Digital Surat Belum Menikah



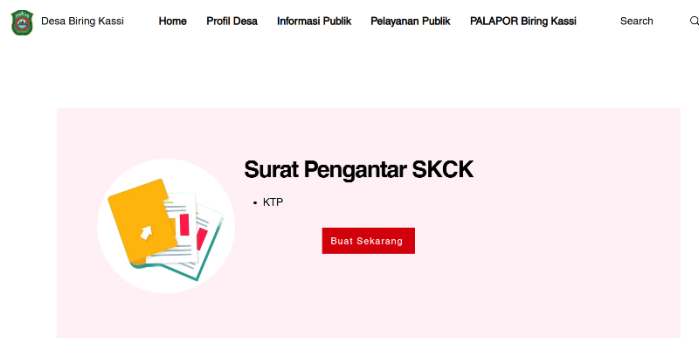
Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi

Gambar 7. Tampilan Layanan Digital Suket Usaha



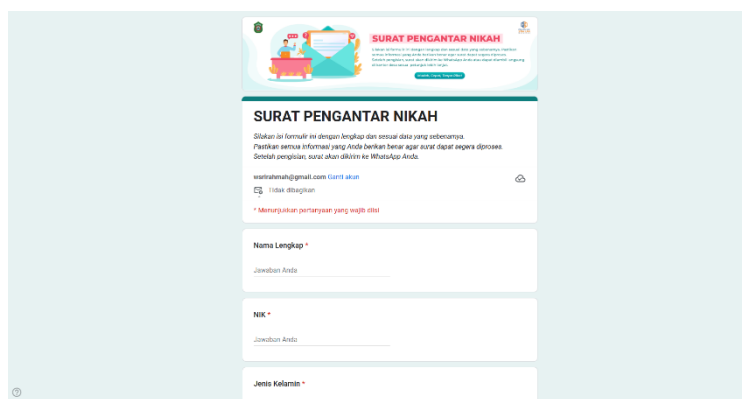
Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi

Gambar 9. Tampilan Layanan Digital Surat Pengantar SKCK



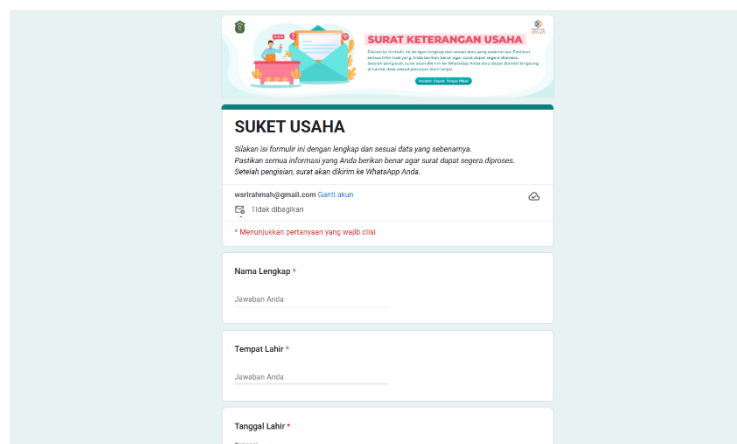
Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi

Gambar 8. Tampilan Formulir Surat Pengantar Nikah



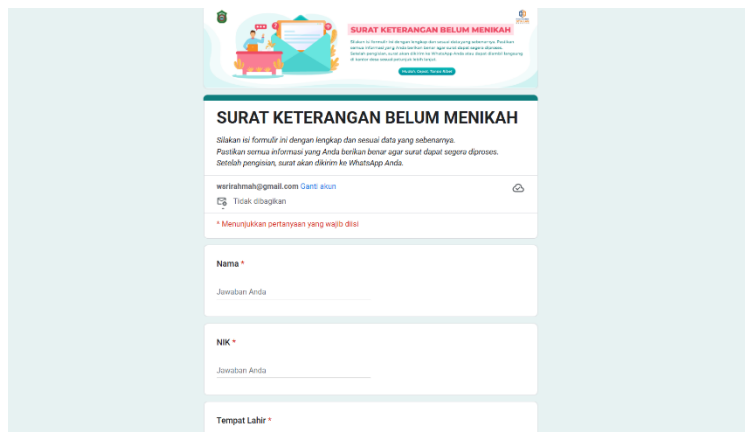
Sumber: bit.ly/Surat_Pengantar_Nikah

Gambar 10. Tampilan Formulir Suket Usaha



Sumber: bit.ly/Suket_Usaha

Gambar 11. Tampilan Formulir Suket Belum Menikah



SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH

Silakan isi formulir ini dengan lengkap dan sesuai data yang sebenarnya.
Pastikan semua informasi yang Anda berikan benar agar surat dapat segera diproses.
Setelah pengisian, surat akan dikirim ke WhatsApp Anda.

warrahmah@gmail.com [Cantai akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

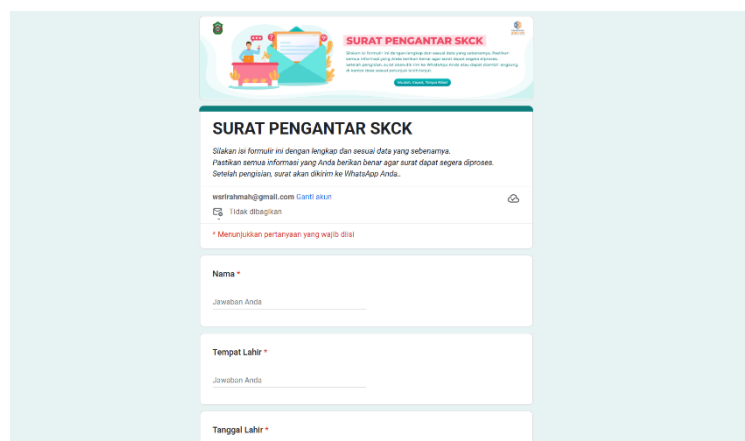
NIK *

Jawaban Anda

Tempat Lahir *

Sumber: bit.ly/Suket_Belum_Menikah

Gambar 12. Tampilan Formulir Surat Pengantar SKCK



SURAT PENGANTAR SKCK

Silakan isi formulir ini dengan lengkap dan sesuai data yang sebenarnya.
Pastikan semua informasi yang Anda berikan benar agar surat dapat segera diproses.
Setelah pengisian, surat akan dikirim ke WhatsApp Anda.

warrahmah@gmail.com [Cantai akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

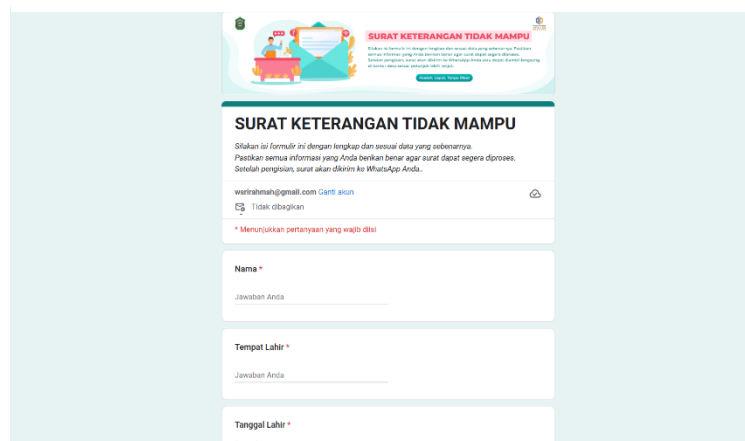
Tempat Lahir *

Jawaban Anda

Tanggal Lahir *

Sumber: bit.ly/Surat_Pengantar_SKCK

Gambar 13. Tampilan Formulir Suket Tidak Mampu



SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

Silakan isi formulir ini dengan lengkap dan sesuai data yang sebenarnya.
Pastikan semua informasi yang Anda berikan benar agar surat dapat segera diproses.
Setelah pengisian, surat akan dikirim ke WhatsApp Anda.

warrahmah@gmail.com [Cantai akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

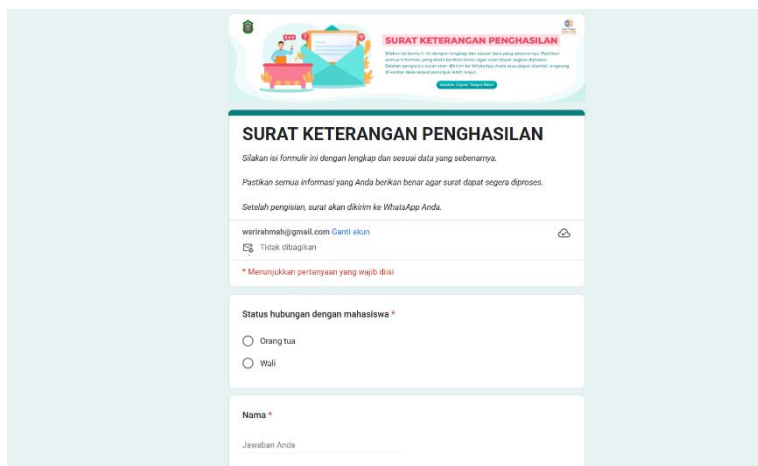
Tempat Lahir *

Jawaban Anda

Tanggal Lahir *

Sumber: bit.ly/Suket_Tidak_Mampu

Gambar 14. Tampilan Formulir Suket Penghasilan



SURAT KETERANGAN PENGHASILAN

Silakan isi formulir ini dengan lengkap dan sesuai data yang sebenarnya.

Pastikan semua informasi yang Anda berikan benar agar surat dapat segera diproses.

Setelah pengisian, surat akan dikirim ke WhatsApp Anda.

wetrainmah@gmail.com [Ganti akun](#)

☐ Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Status hubungan dengan mahasiswa *

☐ Orang tua

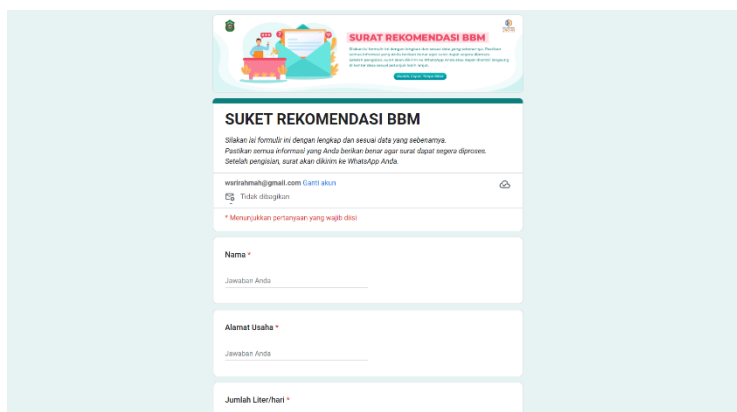
☐ Wali

Nama *

Jawaban Anda

Sumber: bit.ly/Suket_Penghasilan

Gambar 15. Tampilan Formulir Surat Rekomendasi BBM



SUKET REKOMENDASI BBM

Silakan isi formulir ini dengan lengkap dan sesuai data yang sebenarnya.

Pastikan semua informasi yang Anda berikan benar agar surat dapat segera diproses.

Setelah pengisian, surat akan dikirim ke WhatsApp Anda.

wetrainmah@gmail.com [Ganti akun](#)

☐ Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

Alamat Usaha *

Jawaban Anda

Jumlah Liter/hari *

Jawaban Anda

Sumber: bit.ly/Suket_Rekomendasi_BBM

Gambar 16. Contoh *Output* surat hasil *Autocrat*



**PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
KECAMATAN GALESONG UTARA
DESA BIRING KASSI**
Jalan Karama Selatan, Takalar 92255
Website: www.biringkassivillage.takalar.kab.go.id email: biringkassib35@gmail.com

SURAT KETERANGAN REKOMENDASI BBM
Nomor \${nomor_naskah}

Dasar Hukum

1. Undang-undang nomor 22 tahun 2001 tentang minyak dan gas Bumi
2. Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah
3. Perpres nomor 15 tahun 2012 tentang harga jual eceran dan konsumen pengguna jenis bahan bakar minyak tertentu

Dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

Nama : **Fdsafdsa**
 Alamat Usaha : fsafasd
 Konsumen Pengguna : Perikanan
 Jenis Usaha/kegiatan : Penangkapan

Berdasarkan hasil verifikasi kebutuhan BBM digunakan untuk sarana sebagai berikut :

No	Jenis Alat	Jumlah Alat	Fungsi Alat	BBM Jenis Tertentu	Kebutuhan BBM Jenis tertentu	Jam atau hari operasi	Konsumsi BBM jenis tertentu liter Minggu
1	Mesin Diesel	1 Unit	Pendorong Perahu	PERTALITE	90/ Hari	09.00	693

Diberikan alokasi volume bensin (gasolin) RON 88 / PERTALITE

Jumlah : 90/ Hari
 Tempat Pengambilan : SPBUN AWRAH/SPBU AENG BATU-BATU
 Nomor lembaga penyalur : 79.922.03/74/922.12
 Lokasi : Desa Aeng Batu-Batu

Masa berlaku surat rekomendasi :

Apabila penggunaan surat rekomendasi ini tidak sebagaimana mestinya, maka akan dicabut dan ditindak lanjuti dengan proses hukum sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.

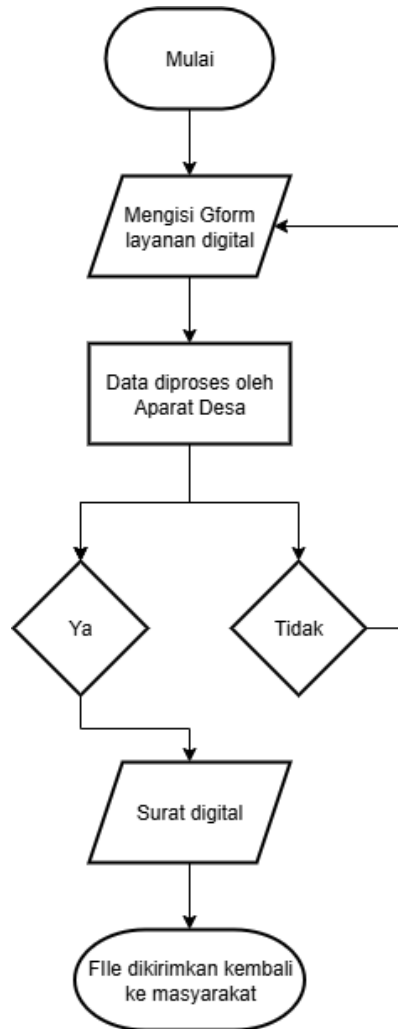
Takalar, \${tanggal_naskah}
 \$(jabatan_pengirim),

 \$(ttd_pengirim)

 \$(nama_pengirim)

Sumber: *Gdrive* Desa Biring Kassi

Gambar 17. Alur Proses Layanan Digital



Sumber: Peneliti 2025

PALAPOR Biring Kassi (Pangkalan Layanan Pengaduan dan Aspirasi Online Desa Biring Kassi)

Penentuan bentuk inovasi kedua turut didasarkan pada temuan wawancara terkait mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan yang berlaku selama ini. Wawancara menunjukkan bahwa proses penyampaian aspirasi sangat bergantung pada kehadiran Kepala Desa dan berlangsung secara lisan tanpa pencatatan yang baku. Informan Ibu Rina, warga Dusun Karama Tengah, menyampaikan:

“Ih biasa itu lama tong direspon kalau melapor jki saja jadi itu mi saya biasa langsung ka ke... pak desa. Iye toh lebih cepat..” (04 Juli 2025).

Kak Mira turut mengungkapkan adanya hambatan psikologis dalam menyampaikan pendapat secara terbuka:

“...cuma kadang saya rasa kayak... ee, bingung mau bilang apa sama takut ka salah bicara” (04 Juli 2025).

Kepala Desa, Bapak Murdalin Denta, turut membenarkan pola ketergantungan tersebut:

“...ada tong itu ibu-ibu yang tidak mau sampaikan keluhannya atau aspirasinya kalau tidak sama pak desa. Jadi pokoknya ‘HARUS PAK DESA’ nah sedangkan saya ini orang yang bisa dibilang jarang di kantor karna jabatan politik toh” (04 Juli 2025).

Temuan ini mengindikasikan bahwa mekanisme aspirasi yang bersifat informal dan bergantung pada satu figur menyebabkan proses penyampaian menjadi lambat dan kurang inklusif, terutama bagi warga yang enggan berbicara secara terbuka. Atas dasar temuan tersebut, peneliti mengembangkan sistem pengaduan dan aspirasi digital sebagai bentuk inovasi kedua, guna menyediakan kanal pelaporan yang tidak bergantung pada kehadiran maupun ketersediaan waktu Kepala Desa.

Merujuk pada temuan wawancara mengenai hambatan penyampaian aspirasi dan pengaduan, inovasi kedua yang dikembangkan adalah sistem pengaduan dan aspirasi berbasis digital bernama PALAPOR Biring Kassi. Sistem ini dirancang untuk menjawab tantangan dalam penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang selama ini masih bergantung pada perantara, seperti Kepala Dusun atau hanya disampaikan secara lisan kepada Kepala Desa. Dalam praktiknya, pola penyampaian seperti ini tidak selalu efektif karena beberapa masyarakat merasa sungkan berbicara langsung di forum terbuka, malu menyampaikan pendapat, atau tidak dapat hadir dalam pertemuan rutin desa. Selain itu, ketergantungan pada kehadiran Kepala Desa juga menjadi kendala karena beliau tidak selalu berada di kantor, sementara masyarakat enggan menyampaikan keluhannya kepada aparat selain Kepala Desa.

Melalui PALAPOR, masyarakat kini dapat secara langsung menyampaikan pengaduan dan aspirasi mereka melalui formulir digital yang telah disediakan. Sistem ini menyediakan dua jalur input yang berbeda, yaitu untuk pengaduan dan aspirasi, yang masing-masing dilengkapi dengan fitur-fitur penunjang yang relevan. Pada jalur pengaduan, masyarakat diminta mengisi data seperti jenis laporan, judul pengaduan, isi pengaduan, lokasi kejadian, tanggal kejadian, dan lampiran (jika ada). Sementara pada jalur aspirasi, masyarakat akan diminta mengisi asal dusun, judul aspirasi, isi aspirasi, serta lokasi penyaluran aspirasi yang diharapkan.

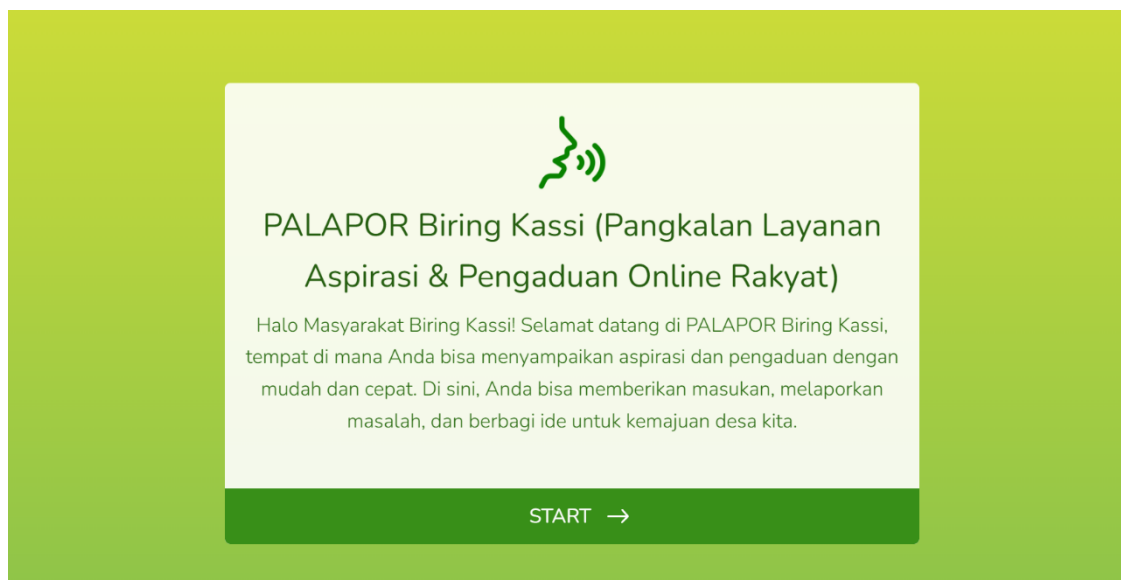
Setiap isian pada sistem ini akan langsung terekam dalam spreadsheet yang dapat diakses oleh perangkat desa secara real-time. Dengan demikian, laporan masyarakat menjadi lebih terdokumentasi, tersip dengan rapi, dan mempermudah proses tindak lanjut dari aparat desa. Keberadaan PALAPOR juga memungkinkan masyarakat yang sebelumnya tidak aktif dalam forum tatap muka dapat menyuarakan pendapatnya secara anonim atau pribadi, terutama dari kelompok rentan seperti perempuan, lansia, atau masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas.

Lebih jauh, sistem ini tidak dimaksudkan untuk menggantikan metode manual sepenuhnya,

melainkan sebagai pelengkap dan alternatif baru yang lebih inklusif dan efisien. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa, mempercepat respon atas aduan, serta memperkuat akuntabilitas pemerintah desa dalam menangani keluhan publik secara transparan dan terdokumentasi.

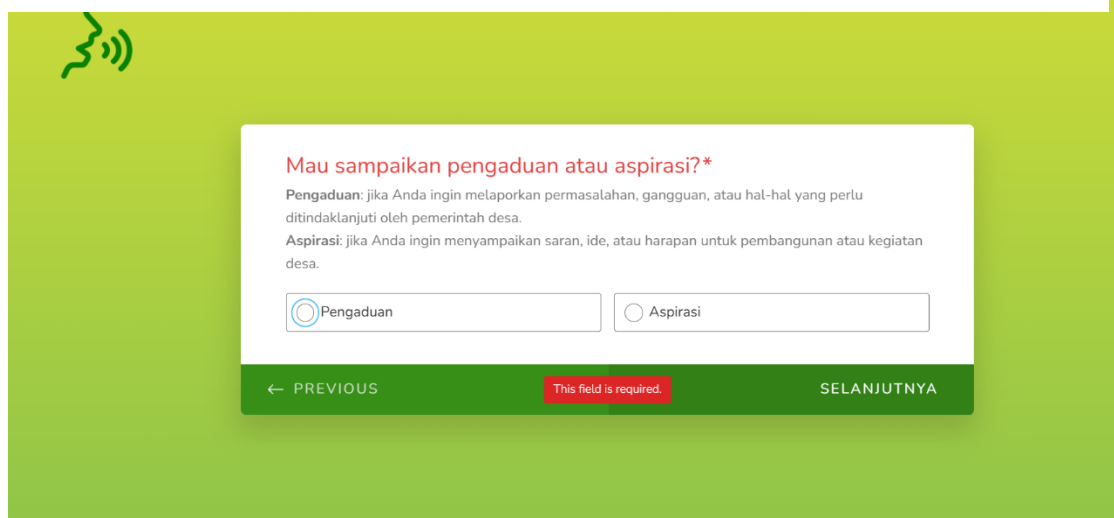
Seluruh laporan yang masuk akan terdokumentasi secara sistematis dan dapat ditindaklanjuti oleh aparat desa dengan lebih cepat, transparan, dan terstruktur.

Gambar 18. Tampilan Sistem PALAPOR Biring Kassi



Sumber: form.jotform.com/dbiringkassi/PALAPOR-biring-kassi

Gambar 19 Tampilan Sistem PALAPOR Biring Kassi



Sumber: form.jotform.com/dbiringkassi/PALAPOR-biring-kassi

Gambar 20. Tabel *Spreadsheet* PALAPOR Biring Kassi

1	Mau sampaikan pengaduan atau aspirasi?	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Lokasi Kejadian	Lampiran (File pendukung)	Nomor HP/WhatsApp	Asal Dusun
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
...							

Sumber: *Spreadsheet* Desa Biring Kassi

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendorong peningkatan kualitas informasi layanan publik di Desa Biring Kassi melalui digitalisasi, agar masyarakat dapat mengakses informasi dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi tujuh jenis layanan administrasi desa dan pengembangan sistem pengaduan dan aspirasi online yang diberi nama PALAPOR Biring Kassi, mampu menjadi solusi praktis terhadap permasalahan pelayanan manual yang selama ini berjalan.

Digitalisasi layanan publik melalui formulir daring yang terintegrasi dengan sistem dokumen otomatis, mempermudah masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Selain itu, sistem PALAPOR juga menyediakan ruang partisipasi masyarakat yang inklusif, khususnya bagi kelompok yang sebelumnya merasa sungkan atau kesulitan dalam menyampaikan pendapat secara langsung.

Secara umum, inovasi ini dapat menjadi langkah awal menuju transformasi digital pelayanan desa yang berkelanjutan. Meskipun masih mempertahankan pelayanan manual, kehadiran sistem digital ini membuka jalan bagi masyarakat untuk mulai terbiasa dengan layanan berbasis teknologi, tanpa menghilangkan opsi yang sudah dikenal sebelumnya.

REFERENSI

- Afriansyah, A., & Syaripudin, A. (2022). *Perancangan Sistem Informasi Absensi Dewan Guru Tenaga Harian Lepas Berbasis Web Pada Sekolah Dasar Negeri Kunciran 6 Kota Tangerang*. 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.32699/biner.v1i1.2449>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22, 105–122. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/360673607_KONSEP_PELAYANAN_PUBLIK_DI_INDONESIA_Analisis_Literasi_Penyelenggaraan_Pelayanan_Publik_di_Indonesia
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7, 78–90. <https://doi.org/https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Faidlatul Habibah, A., & Irwansyah, I. (2021). Era Masyarakat Informasi sebagai Dampak Media Baru. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(2), 350–363. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i2.255>
- Faisal, B., & Sahar, N. (2024). Digitalisasi Layanan Surat Keterangan Pada Desa Liu Kabupaten Wajo. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2. Retrieved from

- https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=E93bxBwAAAAJ&citation_for_view=E93bxBwAAAAJ:ufrVoPGSRksC
- Firmansyah Syaputra, A., Hidayati, D., & Maya, N. (2023). Digitalisasi Pendidikan pada Implementasi Kurikulum Merdeka. *Jurnal Syntax Admiration*, 4(11), 2207–2217. <https://doi.org/10.46799/jsa.v4i11.908>
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Pangestu, W. R. (2020). Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 1–7. Retrieved from <https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp41479f2abcfull.pdf>
- Rahmi, E., Yumami, E., & Hidayasari, N. (2023). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: Systematic Literature Review. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 821–834. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12177>
- Rochman, Ab., Hanafri, M. I., & Wandira, A. (2020). Implementasi Website Profil SMK Kartini Sebagai Media Promosi dan Informasi Berbasis Open Source. *AJCSR: Academic Journal of Computer Science Research*, (1), 46–51. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.38101/ajcsr.v2i1.272>
- Saeful Malik, D., & Zein, A. (2022). Perancangan Aplikasi Sistem Informasi Penjualan Online Berbasis Web Menggunakan Metode Personal Extreme Programing Di Toko Surya Gemilang. *Jurnal Ilmu Komputer (JIK)*, 5. Retrieved from <https://jurnal.pranataindonesia.ac.id/index.php/jik/article/view/136/89>
- Surentu, Y. Z., Marouw, D. M. D., & Rembang, M. (2020). Pentingnya Website Sebagai Media Informasi Destinasi Wisata Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Minahasa. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 2(4), 2–17. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/31117>
- Tri Yulianti, D., Damayanti, & Tri Prastowo, A. (2021). Pengembangan Digitalisasi Perawatan Kesehatan Pada Klinik Pratama Sumber Mintra Bandar Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(2), 32–39. Retrieved from <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Yudianto, S., & Sulisty, W. (2022). Pengembangan Web Portal Dengan Metode Web Development Life Cycle (WDLC) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bengkayang. *IT EXPLORE: Jurnal Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 2(3). Retrieved from <https://ejournal.uksw.edu/itexplore/article/view/6325/2119>