

OPTIMALISASI KUALITAS LAYANAN PUBLIK DIGITAL BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI PENGUATAN KAPASITAS APARATUR KELURAHAN DI KOTA BAUBAU

Farid Yusuf Nur Achmad¹
Kiki Silvia Salam²
Putri Mawang Sari³

^{1,3}Universitas Muhammadiyah Buton
²Mahandia Research Center

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 18 Januari 2026

Revised: 10 Februari 2026

Accepted: 17 Februari 2026

Key words: Digital Public Services, Capacity Building, Smart Governance

DOI: 10.62335

ABSTRACT

The implementation of digital public services at the urban village level requires continuous capacity strengthening to ensure transparency, responsiveness, and service quality. This community service aimed to optimize the quality of e-government-based digital public services through strengthening the capacity of urban village officials in Baubau City. The program employed participatory approaches, including initial service mapping, capacity-building workshops, development of a digital service optimization model, and implementation assistance using practical monitoring tools. The results indicated increased understanding of digital governance principles, improved management of public information media, and enhanced responsiveness of online services. The developed optimization model provides a practical framework that can be adapted by local governments to improve digital service performance sustainably. This activity contributes to strengthening smart governance practices at the local government level.

ABSTRAK

Kualitas layanan publik digital di tingkat kelurahan memerlukan penguatan kapasitas aparatur secara berkelanjutan agar mampu meningkatkan transparansi, responsivitas, dan mutu pelayanan. Kegiatan pengabdian ini bertujuan mengoptimalkan kualitas layanan publik digital berbasis e-government melalui penguatan kapasitas aparatur kelurahan di Kota Baubau. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif yang meliputi pemetaan awal layanan digital, workshop peningkatan kapasitas, pengembangan model optimalisasi layanan digital, serta pendampingan implementasi tools monitoring layanan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman aparatur terhadap tata kelola digital, perbaikan pengelolaan media informasi publik, serta peningkatan respons layanan daring. Model optimalisasi yang dihasilkan menjadi kerangka praktis yang dapat diadaptasi pemerintah lokal dalam meningkatkan kinerja layanan digital secara berkelanjutan.

¹ Corresponding author: faridyusuf.umb@gmail.com

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan menjadi salah satu agenda prioritas dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era modern. Pemanfaatan e-government mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan pelayanan yang lebih transparan, responsif, dan berbasis teknologi informasi. Studi terbaru menunjukkan bahwa optimalisasi layanan publik digital mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat transparansi tata kelola pemerintahan (Latip et al.;2024) . Oleh karena itu, penguatan kapasitas aparatur menjadi faktor penting agar implementasi layanan digital tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Di Indonesia, percepatan transformasi digital birokrasi terus didorong melalui berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi. Transformasi birokrasi digital dilakukan untuk menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan akuntabel. Penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu mengurangi kompleksitas prosedur serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat luas (Saputra et al.;2025) . Namun demikian, keberhasilan implementasi e-government tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola sistem digital secara efektif.

Penerapan smart governance di tingkat pemerintah daerah menjadi pendekatan strategis dalam mengintegrasikan teknologi digital dengan praktik pelayanan publik yang adaptif. Studi tentang transformasi layanan digital di pemerintah kota menunjukkan bahwa tata kelola berbasis smart government dapat meningkatkan partisipasi masyarakat serta memperkuat akuntabilitas institusi publik (Priyowidodo et al.;2024) . Meski demikian, banyak pemerintah daerah masih menghadapi tantangan dalam memastikan kualitas layanan digital yang konsisten, terutama pada level kelurahan sebagai unit pelayanan terdepan.

Kota Baubau merupakan salah satu daerah yang telah mengembangkan layanan publik digital di tingkat kelurahan sebagai bagian dari upaya meningkatkan transparansi dan akses informasi masyarakat. Seluruh kelurahan telah memanfaatkan media informasi digital sebagai sarana komunikasi pelayanan. Akan tetapi, keberadaan platform digital tersebut belum sepenuhnya diiringi dengan penguatan kapasitas aparatur dalam mengelola layanan secara responsif dan berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi membutuhkan strategi penguatan kapasitas yang berkelanjutan agar mampu menghasilkan dampak nyata bagi masyarakat.

Beberapa kegiatan pengabdian masyarakat sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur melalui pendekatan partisipatif mampu memperkuat efektivitas implementasi layanan digital di tingkat lokal. Kegiatan digitalisasi pelayanan desa terbukti dapat meningkatkan efisiensi administrasi serta kualitas layanan publik apabila disertai dengan pelatihan dan pendampingan yang terstruktur (Habib Al-Ra'zie et al.;2024) . Selain itu, penguatan literasi digital masyarakat dan aparatur menjadi elemen penting dalam memastikan keberlanjutan sistem pelayanan berbasis elektronik.

Optimalisasi layanan publik digital juga memerlukan inovasi dalam pengembangan model pengelolaan layanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Studi tentang inovasi pelayanan berbasis e-government menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital sangat dipengaruhi oleh aspek kapasitas organisasi, dukungan kebijakan, serta nilai manfaat yang dirasakan masyarakat (Khaerunisa et al.;2024) . Dengan demikian, kegiatan pengabdian masyarakat perlu dirancang tidak hanya sebagai pelatihan teknis, tetapi juga sebagai upaya pengembangan model optimalisasi layanan publik digital berbasis praktik lapangan.

Dalam konteks pengabdian kepada masyarakat, pendekatan community empowerment menekankan kolaborasi antara akademisi dan aparatur pemerintah dalam menciptakan solusi

pelayanan publik yang berkelanjutan. Kegiatan pemberdayaan berbasis layanan digital menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aktor lokal mampu mempercepat adopsi teknologi serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Mayasiana et al.;2025) . Pendekatan ini relevan diterapkan pada aparaturnya kelurahan sebagai aktor utama dalam penyelenggaraan layanan publik di tingkat lokal.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan kualitas layanan publik digital berbasis e-government melalui penguatan kapasitas aparaturnya kelurahan di Kota Baubau. Kegiatan dirancang melalui tahapan pemetaan kondisi layanan digital, workshop penguatan kapasitas, pengembangan model optimalisasi layanan digital, serta pendampingan implementasi tools monitoring layanan. Melalui pendekatan ini diharapkan tercipta model optimalisasi layanan publik digital yang adaptif dan berkelanjutan serta dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan praktik smart governance di tingkat lokal.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif dan kolaboratif yang menempatkan aparaturnya kelurahan sebagai mitra aktif dalam proses optimalisasi layanan publik digital berbasis e-government. Metode pelaksanaan dirancang secara bertahap agar tidak hanya menghasilkan peningkatan pengetahuan, tetapi juga perubahan praktik pengelolaan layanan digital yang berkelanjutan. Pendekatan ini mengintegrasikan kegiatan pelatihan, pendampingan teknis, serta pengembangan model optimalisasi layanan digital sebagai luaran utama kegiatan.

Tahapan pelaksanaan kegiatan diawali dengan proses identifikasi kondisi awal layanan publik digital di kelurahan Kota Baubau. Kegiatan ini dilakukan melalui observasi media informasi digital, diskusi kelompok terarah, serta pengisian instrumen pemetaan kualitas layanan digital. Tahap ini bertujuan memperoleh gambaran awal terkait kapasitas aparaturnya, tata kelola informasi publik, serta tingkat responsivitas layanan berbasis digital. Data awal tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam merancang materi penguatan kapasitas yang kontekstual dengan kebutuhan mitra.

Tahap berikutnya adalah pelaksanaan workshop penguatan kapasitas aparaturnya kelurahan. Materi workshop difokuskan pada prinsip e-government, standar layanan publik digital, manajemen komunikasi digital, serta strategi peningkatan transparansi informasi publik. Metode yang digunakan meliputi penyampaian materi interaktif, simulasi kasus pelayanan, dan praktik langsung pengelolaan media layanan digital. Pendekatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman konseptual sekaligus keterampilan teknis aparaturnya dalam mengelola layanan publik berbasis teknologi.

Selanjutnya, kegiatan dilanjutkan dengan pengembangan Model Optimalisasi Kualitas e-Layanan Digital (OKeLD) sebagai kerangka praktis dalam meningkatkan kualitas layanan publik digital. Model ini disusun berdasarkan hasil pemetaan awal dan refleksi bersama mitra, dengan mempertimbangkan aspek kapasitas sumber daya manusia, pengelolaan media informasi publik, responsivitas layanan daring, serta monitoring kualitas layanan. Pengembangan model dilakukan secara partisipatif sehingga aparaturnya kelurahan dapat memahami dan mengadaptasi model sesuai konteks lokal.

Tahap implementasi dilakukan melalui pendampingan teknis penggunaan tools monitoring layanan digital yang dikembangkan secara sederhana menggunakan platform kolaboratif. Pendampingan ini bertujuan memastikan bahwa model optimalisasi yang dihasilkan dapat diterapkan secara berkelanjutan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Pada tahap akhir, dilakukan evaluasi dampak kegiatan melalui perbandingan kondisi layanan digital sebelum dan sesudah kegiatan pengabdian, serta refleksi bersama mitra untuk mengidentifikasi peluang pengembangan lanjutan.

Secara umum, tahapan metode pelaksanaan kegiatan pengabdian dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Tahapan Metode Pelaksanaan Pengabdian

Tahap Kegiatan	Metode yang Digunakan	Output yang Dihasilkan	Indikator Keberhasilan
Pemetaan awal layanan digital	Observasi, FGD, instrumen evaluasi	Data baseline layanan digital	Tersusunnya profil layanan digital
Workshop penguatan kapasitas	Pelatihan interaktif dan simulasi	Peningkatan kompetensi aparatur	Pemahaman konsep e-government meningkat
Pengembangan Model OKeLD	Diskusi partisipatif & analisis praktik	Model optimalisasi layanan digital	Tersusunnya kerangka model
Pendampingan implementasi tools	Coaching dan praktik langsung	Dashboard monitoring layanan	Aparatur mampu mengelola layanan digital
Evaluasi dan refleksi	Evaluasi sebelum–sesudah	Laporan peningkatan layanan	Adanya perubahan praktik layanan



Gambar 1. Skema Metode Pelaksanaan Pengabdian

Bagan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya berfokus pada transfer pengetahuan, tetapi juga pada proses pendampingan berkelanjutan dan pengembangan model yang dapat direplikasi oleh pemerintah daerah. Dengan pendekatan ini, kegiatan pengabdian diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan publik digital serta memperkuat praktik smart governance di tingkat kelurahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada optimalisasi kualitas layanan publik digital di kelurahan Kota Baubau menunjukkan dinamika perubahan yang signifikan pada aspek kapasitas aparatur dan tata kelola layanan digital. Hasil kegiatan tidak hanya berupa peningkatan pemahaman konseptual, tetapi juga perubahan praktik pengelolaan layanan berbasis e-government yang lebih terstruktur. Proses kegiatan yang dilaksanakan secara bertahap memberikan dampak yang berkelanjutan terhadap penguatan kapasitas aparatur kelurahan.

1. Hasil Pemetaan Awal Layanan Publik Digital

Tahap awal kegiatan dilakukan melalui pemetaan kondisi layanan publik digital yang melibatkan observasi media informasi digital, diskusi kelompok terarah, serta pengisian instrumen evaluasi layanan. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa sebagian besar kelurahan telah memiliki media informasi digital, namun pengelolaan konten layanan masih belum konsisten dan belum sepenuhnya mendukung prinsip transparansi informasi publik.

Beberapa temuan utama pada tahap pemetaan meliputi:

- Informasi layanan belum diperbarui secara berkala.
- Respons terhadap pertanyaan masyarakat melalui media digital masih terbatas.
- Belum adanya standar monitoring kualitas layanan digital.

Temuan tersebut menjadi dasar dalam merancang materi penguatan kapasitas aparatur agar lebih kontekstual dengan kebutuhan mitra.

2. Peningkatan Kapasitas Aparatur melalui Workshop

Workshop penguatan kapasitas dilaksanakan dengan metode interaktif yang mengombinasikan penyampaian materi, simulasi kasus layanan publik, serta praktik langsung pengelolaan media layanan digital. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur terhadap prinsip e-government, terutama dalam aspek transparansi layanan dan komunikasi digital.

Perubahan yang terlihat antara lain:

- Aparatur mulai memahami pentingnya penyajian informasi layanan secara terbuka.
- Terjadi peningkatan kemampuan dalam mengelola konten layanan digital.
- Aparatur lebih responsif terhadap kebutuhan informasi masyarakat.

Pendekatan workshop berbasis praktik dinilai efektif karena memberikan pengalaman langsung kepada aparatur dalam mengelola layanan publik digital.

3. Pengembangan Model Optimalisasi Kualitas e-Layanan Digital (OKeLD)

Salah satu luaran utama kegiatan pengabdian ini adalah pengembangan Model Optimalisasi Kualitas e-Layanan Digital (OKeLD). Model ini disusun secara partisipatif berdasarkan hasil refleksi bersama aparatur kelurahan. Model OKeLD mengintegrasikan empat komponen utama, yaitu kapasitas sumber daya manusia, pengelolaan media informasi publik, responsivitas layanan daring, dan monitoring kualitas layanan.

Implementasi model ini memberikan kerangka kerja yang lebih sistematis dalam pengelolaan layanan digital. Aparatur kelurahan tidak hanya memahami konsep pelayanan berbasis elektronik, tetapi juga memiliki panduan praktis untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Model ini menjadi kontribusi penting dalam kegiatan pengabdian karena mampu menghubungkan teori e-government dengan praktik pelayanan publik di tingkat lokal.

4. Pendampingan Implementasi Tools Monitoring Layanan Digital

Tahap pendampingan dilakukan melalui praktik langsung penggunaan tools monitoring layanan digital berbasis platform kolaboratif. Tools ini dirancang secara sederhana agar mudah digunakan oleh aparatur tanpa memerlukan kemampuan teknis yang kompleks. Hasil pendampingan menunjukkan bahwa aparatur mulai melakukan pencatatan aktivitas layanan digital secara lebih sistematis.

Perubahan yang terlihat antara lain:

- Aparatur mampu memantau respon layanan masyarakat secara berkala.
- Terjadi peningkatan konsistensi dalam pengelolaan media informasi publik.
- Aparatur memiliki acuan evaluasi layanan berbasis data.

Pendampingan ini memperkuat implementasi model OKeLD karena memberikan alat praktis yang mendukung proses monitoring layanan digital.

5. Evaluasi Dampak Kegiatan Pengabdian

Evaluasi dilakukan melalui perbandingan kondisi layanan digital sebelum dan sesudah kegiatan pengabdian. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan digital, khususnya pada aspek transparansi informasi dan responsivitas pelayanan daring. Aparatur kelurahan juga menunjukkan perubahan sikap yang lebih proaktif dalam mengelola layanan publik berbasis teknologi.

Tabel 2. Perubahan Kondisi Layanan Digital Sebelum dan Sesudah Kegiatan

Aspek Layanan	Sebelum Kegiatan	Sesudah Kegiatan
Pembaruan informasi layanan	Tidak rutin	Lebih terjadwal
Respons media digital	Lambat	Lebih responsif
Monitoring layanan	Belum tersedia	Menggunakan tools monitoring
Pemahaman e-government	Terbatas	Meningkat signifikan

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pendekatan penguatan kapasitas yang dipadukan dengan pengembangan model dan pendampingan teknis mampu menghasilkan perubahan praktik layanan publik digital secara nyata.

Pembahasan

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa optimalisasi layanan publik digital tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan aparatur dalam mengelola sistem layanan secara adaptif. Penguatan kapasitas aparatur melalui pendekatan partisipatif terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan digital, terutama dalam aspek transparansi dan responsivitas pelayanan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa transformasi digital di tingkat pemerintahan lokal memerlukan integrasi antara pengembangan sumber daya manusia dan inovasi tata kelola layanan.

Model OKeLD yang dikembangkan dalam kegiatan ini memberikan kontribusi praktis dalam memperkuat implementasi e-government di tingkat kelurahan. Model tersebut dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan strategi optimalisasi layanan digital berbasis kebutuhan lokal. Selain itu, keberadaan tools monitoring layanan digital memberikan dasar evaluasi yang lebih terukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa pendekatan kolaboratif antara akademisi dan aparatur pemerintah mampu menghasilkan perubahan praktik pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi. Integrasi antara pelatihan, pengembangan model, dan pendampingan implementasi menjadi faktor kunci dalam memastikan keberlanjutan optimalisasi layanan publik digital di tingkat kelurahan.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada optimalisasi kualitas layanan publik digital berbasis e-government di kelurahan Kota Baubau menunjukkan bahwa penguatan kapasitas aparatur menjadi faktor kunci dalam meningkatkan transparansi, responsivitas, dan efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi. Pendekatan partisipatif yang mengintegrasikan pemetaan awal, workshop peningkatan kapasitas, pengembangan model optimalisasi layanan digital, serta pendampingan implementasi tools monitoring terbukti mampu mendorong perubahan praktik layanan yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

Pengembangan Model Optimalisasi Kualitas e-Layanan Digital (OKeLD) memberikan kontribusi praktis sebagai kerangka kerja yang dapat digunakan aparatur dalam mengelola layanan publik digital secara lebih sistematis. Model ini tidak hanya memperkuat implementasi e-government di tingkat kelurahan, tetapi juga membuka peluang replikasi pada konteks pemerintahan lokal lainnya. Implikasi dari kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan oleh kesiapan sumber daya manusia dan keberlanjutan pendampingan berbasis praktik.

Secara akademik, kegiatan ini memberikan kontribusi pada pengembangan pendekatan community empowerment dalam tata kelola smart governance di tingkat lokal. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa kolaborasi antara akademisi dan aparat pemerintah mampu menghasilkan inovasi pelayanan publik yang lebih kontekstual dan berbasis kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, model dan strategi yang dihasilkan dalam kegiatan pengabdian ini berpotensi menjadi referensi dalam pengembangan kebijakan optimalisasi layanan publik digital pada pemerintah daerah secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiana, A. T., Sari, A. P., & Maulani, H. H. (2024). Peningkatan pelayanan masyarakat dengan memanfaatkan OpenSID sebagai media sistem informasi digital di desa. *Community Empowerment: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 1(2), 63–70. <https://doi.org/10.15575/commen.v1i2.637>
- Habib Al-Ra'zie, Z., Pratama, R., & Suryadi, A. (2024). Peningkatan pelayanan terhadap masyarakat desa melalui digitalisasi layanan publik. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 45–54. <https://doi.org/10.32493/abdilaksana.v6i1.47065>
- Hayati, C. M. K., & Bahari, A. (2025). Smart sustainable city dan kinerja pemerintah melalui e-government. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 7(1). <https://doi.org/10.37385/msej.v7i1.10061>
- Khaerunisa, K., Purnamasari, H., & Mahendra, L. D. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government. *Community Development Journal*, 5(2), 3201–3206. <https://doi.org/10.31004/cdj.v5i2.26791>
- Latip, L., Mirza, D., Lastri, N., & Aditiya, V. (2024). Optimizing digital public services for enhanced citizen satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(6). <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4100>
- Maharani, D., Rahmawati, A., Putri, V. F. D., & Fauzy, M. R. (2024). Implementasi pelayanan publik berbasis digital. *Karimah Tauhid*, 3(11). <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i11.15337>
- Mayasiana, N. A., Pratiwi, A. A., Aprilia, S. P., Oktavita, D. M. R., & Zikra, A. (2025). Pemberdayaan kelompok perempuan dalam akses layanan publik digital. *Al-Khidmah Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1). <https://doi.org/10.56013/jak.v6i1.5282>
- Panigoro, S. A. F., Hamim, U., & Tui, F. P. (2024). Efektivitas implementasi e-government pada pelayanan publik daerah. *Sosiologi: Jurnal Penelitian dan Pengabdian*, 2(3). <https://doi.org/10.37905/sjppm.v2i3.303>
- Priowidodo, G., Indrayani, I. I., & Yogatama, A. (2024). Smart government-based governance through digital transformation of public services. *Perspektif*, 13(4), 1021–1030. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i4.12001>
- Qadriah, L., Maryanti, M., Husaini, H., & Achmady, S. (2024). Sosialisasi inovasi pelayanan publik berbasis sistem informasi desa. *Beujroh: Jurnal Pemberdayaan dan Pengabdian*, 3(1). <https://doi.org/10.61579/beujroh.v3i1.403>
- Rosita, S. D., Nurpatonah, S., Febrianti, A., Makarim, M. H. M., & Prasetyo, E. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi e-government Tangerang Live. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(5), 2639–2645. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i5.3639>
- Saputra, W. N., Ema, I., Sari, I. N., & Ramadhani, Q. T. (2025). Transformasi birokrasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia. *Sosiera: Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora*, 3(2), 155–166. <https://doi.org/10.56244/sosiera.v3i2.868>
- Syafarudin, S., & Haris, A. (2025). Digital transformation in public services: A study of e-government implementation in Indonesia. *International Journal of Law and Society*, 2(4). <https://doi.org/10.62951/ijls.v2i4.797>

- Wiralestari, W., Sam, I., Arum, E. D. P., Malinda, I., & Wijaya, R. (2022). Pemanfaatan e-government dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 5(3). <https://doi.org/10.22437/jkam.v5i3.16284>
- Yuliatin, Y., Qibtiyah, M., & Putri, U. M. (2023). Pendampingan e-government melalui pemanfaatan fitur digital. *Dedikasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2). <https://doi.org/10.32332/dedikasi:%20jurnal%20pengabdian%20masyarakat.v5i2.7592>
- Yunus, E. Y., Hasanah, U., & Seda, F. L. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis website digital. *Jurnal Publik*, 17(1). <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.180>