

## **PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM INFORMASI KAMPUNG CIBOLANG DESA TELUK PINANG**

**Neng Virly Apriliyani<sup>1</sup>, Ginung Pratidina<sup>2</sup>, Novando<sup>3</sup>, Winda Maulinda<sup>4</sup>, Yunita Sugiawan Putri<sup>5</sup>, Winda Apriani<sup>6</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Djuanda Bogor  
Email: neng.virly@unida.ac.id<sup>1</sup>

Received: 17 Juli 2024 | Accepted: 27 Juli 2024 | Published: 06 September 2024

### **ABSTRACT**

*Government programs and services have problems identified including protracted delays, requests for rewards, not providing services, incompetence, abuse of authority, discrimination, and partiality. Community service in Telukpinang Village, Ciawi District, Bogor Regency by Fisip Djuanda University aims to improve public services through the utilization of information technology, specifically the Cibolang Village Information System of Teluk Pinang Village (SIKANCIL TENANG). This activity includes observation, preparation, pretest and posttest, as well as training and counseling involving all village employees. The observation results showed that the village had not maximized information technology for public services. The pretest results showed that the participants' knowledge was quite good with an average of 62%, but after the training, the participants' knowledge increased to 88%. The materials presented included the concept of public services, legal basis, service standards, and components of public service standards, as well as the operational use of SIKANCIL TENANG. This information system is designed to simplify population administration and improve the efficiency of village services. The training results showed a significant increase in participants' understanding, as evidenced by higher posttest results compared to the pretest. The use of SIKANCIL TENANG is expected to provide more efficient, faster, and transparent public services, thereby increasing public trust in the village government. The implementation of this technology also aims to reduce inequality and create a conducive environment for investment as well as equitable services in various aspects, including education and health.*

**Keywords:** Information System, Knowledge Enhancement, Public Service

### **ABSTRAK**

*Program dan layanan pemerintah terdapat permasalahan yang diidentifikasi termasuk penundaan berlarut, permintaan imbalan, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, dan berpihak. Pengabdian kepada masyarakat di Desa Telukpinang, Kecamatan Ciawi, Kabupaten Bogor oleh Fisip Universitas Djuanda bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, khususnya Sistem Informasi Kampung Cibolang Desa Teluk Pinang (SIKANCIL TENANG). Kegiatan ini meliputi observasi, persiapan, pretest dan posttest, serta pelatihan dan penyuluhan yang melibatkan seluruh pegawai desa. Hasil observasi menunjukkan bahwa desa tersebut belum memaksimalkan teknologi informasi untuk pelayanan publik. Hasil pretest menunjukkan pengetahuan peserta yang cukup baik dengan rata-rata 62%, namun setelah pelatihan, pengetahuan peserta meningkat menjadi 88%. Materi yang disampaikan mencakup konsep pelayanan publik, dasar hukum, standar pelayanan, dan komponen standar pelayanan publik, serta operasional penggunaan SIKANCIL TENANG. Sistem informasi ini dirancang untuk mempermudah pengurusan administrasi kependudukan dan meningkatkan efisiensi layanan*



*desa. Hasil pelatihan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta yang signifikan, yang dibuktikan dengan hasil posttest yang lebih tinggi dibandingkan pretest. Penggunaan SIKANCIL TENANG diharapkan dapat memberikan layanan publik yang lebih efisien, cepat, dan transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Implementasi teknologi ini juga bertujuan untuk mengurangi ketidaksetaraan dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk investasi serta pelayanan yang merata dalam berbagai aspek, termasuk pendidikan dan kesehatan.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Peningkatan Pengetahuan, Sistem Informasi*

## **PENDAHULUAN**

Peningkatan pelayanan publik merupakan kebutuhan mendesak dalam era digital saat ini, di mana masyarakat menuntut layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan (Wahyuni et al., 2024). Sistem informasi memainkan peran kunci dalam mewujudkan peningkatan tersebut. Berdasarkan (UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009) mendefinisikan bahwa pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pemenuhan kebutuhannya, manusia membutuhkan pelayanan mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, pendidikan, dan juga kesehatan (Khodijah & Putra, 2020; Mitchell, 2022).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih banyak ditemukan pelanggaran atau maladministrasi antara lain penundaan berlarut, permintaan imbalan, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, berpihak, dan lainnya (Riskyani et al., 2022). Padahal pada saat ini, masyarakat menginginkan pelayanan publik yang mudah diakses, cepat, tepat, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin tinggi, maka perbaikan dalam pelayanan publik pun harus selalu ditingkatkan. Pemanfaatan teknologi informasi pada pemerintahan saat ini merupakan salah satu Solusi untuk memenuhi keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik yang kita kenal dengan istilah *E-government* (Sabani, 2021; Sosiawan, 2015). *E-government* adalah penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (Purwaganda & Kuswandi, 2024;



Yunas, 2016). Sehingga tujuan akhirnya adalah menuju peningkatan efisiensi, efektivitas, transparans, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Dengan demikian, penggunaan e-government peningkatan terhadap pelayanan publik bisa terwujud.

Implementasi sistem informasi ini tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga memperhatikan aspek sosial dan budaya masyarakat desa. Oleh karena itu, proses implementasi diikuti dengan program pelatihan intensif bagi perangkat desa, sosialisasi kepada masyarakat, serta pendampingan teknis selama masa transisi (Romindo et al., 2020; Sulistiani, 2019). Evaluasi berkala juga dilakukan untuk memastikan sistem dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sistem informasi tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan akurasi dan konsistensi data. Ketika data disimpan dan dikelola secara digital, kemungkinan kesalahan manusia dapat diminimalisir, dan data dapat dengan mudah diakses serta diperbarui (Menggo et al., 2022). Hal ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik, di mana akurasi informasi adalah hal yang krusial. Selain itu, dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, berbagai instansi pemerintah dapat berbagi data dan berkoordinasi lebih baik, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih holistik dan responsif. Transparansi adalah manfaat lain yang signifikan dari penggunaan sistem informasi dalam pelayanan public (Aditiawati et al., 2016). Masyarakat dapat memantau status permohonan atau layanan yang mereka butuhkan secara real-time, sehingga mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Sistem informasi juga memungkinkan penyimpanan jejak audit yang lengkap, yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan menangani potensi penyalahgunaan atau maladministrasi. Dengan demikian, penerapan sistem informasi membantu dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan bersih

Dalam konteks Desa Teluk Pinang, Kecamatan Ciawi, Kabupaten Bogor, pengembangan Sistem Informasi Kampung Cibolang Desa Teluk Pinang (SIKANCIL TENANG) merupakan langkah konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. SIKANCIL TENANG adalah sebuah website yang menyediakan informasi seputar Desa Teluk Pinang, mencakup potensi desa, administrasi kependudukan, layanan aduan masyarakat, pembuatan surat pengantar desa, serta ebook bacaan gratis untuk anak-anak. Sistem ini dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan

administrasi dan meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik. Penerapan SIKANCIL TENANG diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Teluk Pinang. Dengan adanya sistem informasi ini, proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien, serta mengurangi kemungkinan terjadinya maladministrasi. Selain itu, SIKANCIL TENANG juga dapat menjadi media promosi potensi desa, yang pada gilirannya dapat mendorong perkembangan ekonomi lokal. Melalui edukasi dan pelatihan kepada aparat pemerintah desa tentang penggunaan SIKANCIL TENANG, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan menerapkan metode pendidikan masyarakat melalui sosialisasi dan pendampingan dengan sasaran dalam kegiatan pengabdian ini adalah seluruh pegawai di Desa Telukpinang yang berada di Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor (Aliyyah et al., 2021; Muhtar et al., 2023). Tujuan pengabdian ini agar dapat memberikan pengetahuan juga pemahaman mengenai pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi yaitu SIKANCIL TENANG (Sistem Informasi Kampung Cibolang Desa Teluk Pinang). Dibawah ini adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat sebagai berikut :

1. Observasi, Tim pengabdian kepada masyarakat melakukan observasi terlebih dahulu ke Desa Telukpinang Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor. Hasil observasi ditemukan bahwa desa tersebut belum memaksimalkan teknologi informasi yang bisa mempermudah pelayanan public
2. Persiapan yang dilakukan oleh tim pengabdi adalah dalam pembuatan perizinan, penjadwalan, teknis kegiatan, juga peserta dalam kegiatan ini. Pada tahap ini juga tim pengabdi memastikan peralatan yang akan digunakan untuk kegiatan pengabdian
3. *Pretest dan Posttest* dilakukan sebelum memulai kegiatan pelatihan, para peserta diwajibkan untuk mengisi soal *pretest* terlebih dahulu. Test ini dimaksudkan untuk mengukur pengetahuan dan juga kemampuan para peserta mengenai materi yang akan diberikan. Setelah kegiatan dilaksanakan, para peserta mengisi

*posttest* untuk mengukur Kembali kemampuan dan pengetahuan setelah dilakukan pelatihan.

4. Kegiatan Pelatihan dan Penyuluhan. Kegiatan ini merupakan inti dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Pada tahap ini dilakukan pelatihan dan juga penyuluhan kepada pegawai Desa Teluk Pinang. Kegiatan ini dilaksanakan tatap muka langsung dengan para peserta kegiatan ini. Kegiatan penyuluhan dipaparkan langsung oleh Dosen dan Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Djuanda Bogor.

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Dalam rangka melakukan tri dharma perguruan tinggi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda melaksanakan pengabdian kepada masyarakat di Desa Telukpinang Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dalam 1 pertemuan yaitu dilaksanakan pada hari Senin, 29 Januari 2024 pukul 1 siang sampai dengan pukul 4 sore. Kegiatan pengabdian tersebut dilaksanakan di Balai Desa Telukpinang Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor. Dalam kegiatan tersebut dua materi yang disampaikan antara lain materi tentang pelayanan publik yang meliputi konsep dari pelayanan publik, dasar hukum yang melandasi pelayanan publik. Paparan yang diberikan kepada pegawai desa berupa power point yang sudah dibuat sedemikian rupa agar para peserta mudah memahami materi yang disampaikan. Berikut merupakan bagian dari materi mengenai pelayanan public, dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar1.** Materi Penyuluhan

Sedangkan materi kedua lebih kepada operasional penggunaan SIKANCIL TENANG. SIKANCIL TENANG adalah sebuah inovasi yang dihasilkan oleh mahasiswa kelompok Kuliah Kerja Nyata (KKN) Fisip yang berlokasi di Desa TelukPinang yang ingin memberikan kenang-kenangan kepada warga desa Teluk Pinang dalam meningkatkan aspek pelayanan publik. Berikut merupakan materi yang disampaikan mengenai SikancilTenang, dapat dilihat pada gambar2.



**Gambar2.** Materi Pelatihan SIKANCILTENANG

Materi sosialisasi terkait sistem Informasi ini, diharapkan dapat membantu warga desa mengurus surat dengan lebih efisien. Warga hanya perlu mengisi data identitas yang diperlukan seperti Kartu Tanda Penduduk dan sejenisnya, kemudian data akan diolah oleh operator sehingga warga dapat langsung mengambil surat yang diperlukan. Dengan adanya sistem ini, proses pelayanan akan menjadi lebih cepat. Layanan yang tersedia dalam sistem informasi tersebut mencakup surat keterangan miskin, surat permohonan, akte kelahiran, akte kematian, serta surat lainnya. Dengan inovasi SiKancilTenang sebagai hasil KKN mahasiswa Fisip Unida diharapkan dapat

membantu sistem informasi di Desa Telukpinang. Diharapkan juga sistem inovasi ini dapat dimanfaatkan dengan baik dan lebih meningkatkan lagi pelayanan publik seperti penyediaan info produk setempat, destinasi wisata, data kependudukan yang jika siapapun yang membutuhkan data Desa Telukpinang dapat dengan cepat diakses.

### **Hasil *PreTest* dan *PostTest***

*Pretest* dan *posttest* ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan dan pengetahuan para peserta sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan pengabdian ini sehingga kita dapat melihat adakah peningkatan pengetahuan dan juga kemampuan para peserta. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut :

**Tabel 1.** Pelayanan Publik

No.	Jawaban	<i>PreTest</i>		<i>PostTest</i>	
		F	Presentase	F	Presentase
A	Kegiatan Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan	17	85	19	95
B	Proses Kegiatan	0	0	0	0
C	Layanan yang Diberikan Instansi	3	15	1	5

Berdasarkan tabel1 mengenai pemahaman definisi dari pelayanan publik, dapat diketahui bahwa adanya perubahan pengetahuan mengenai pelayanan publik. Hal ini membuktikan bahwa sebelum dilaksanakan pelatihan dan penyuluhan pada saat *pretest* responden sebanyak 20 orang diperoleh sebanyak 85% responden yang menjawab benar. Sedangkan setelah dilaksanakan penyuluhan dan pelatihan yang dapat menjawab dengan benar sebanyak 95%. Dengan demikian, dapat diartikan adanya peningkatan pengetahuan pemahaman mengenai pengetahuan terhadap definisi pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi landasan utama dalam pembangunan masyarakat yang berkualitas. Sebagai sebuah sistem yang dapat menghubungkan antara masyarakat dengan pemerintah, pelayanan publik memiliki peran krusial dalam membentuk hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakatnya. Peningkatan atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemberi pelayanan dalam hal ini pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk investasi, dan mengurangi ketidaksetaraan. Pelayanan publik yang efektif juga dapat membantu

mengatasi masalah sosial, memajukan pendidikan, dan memastikan akses layanan kesehatan yang merata (Safarazy, 2020).

**Tabel 2.** Sumber Hukum

No	Jawaban	PreTest		PostTest	
		F	Presentase	F	Presentase
A	UU No. 25 Tahun 2009	7	35	2	10
B	PermenPAN RB No 15 Tahun 2004	6	30	3	15
C	PermenPAN RB No 35 Tahun 2017	7	35	15	75

Berdasarkan table 2 mengenai pemahaman dasar hukum dari pelayanan publik, dapat diketahui bahwa adanya perubahan pengetahuan mengenai dasar hukum dari pelayanan publik. Dapat dilihat bahwa sebelum dilakukan pelatihan dan penyuluhan pada saat *pretest* responden sebanyak 20 orang diperoleh sebanyak 35% responden yang menjawab benar. Sedangkan setelah dilakukan penyuluhan dan pelatihan yang dapat menjawab dengan benar sebanyak 75%. Dengan demikian, dapat diartikan adanya peningkatan pengetahuan pemahaman mengenai pengetahuan terhadap dasar hukum dari pelayanan publik.

**Tabel 3.** Permasalahan Pelayanan Publik

No	Jawaban	PreTest		PostTest	
		F	Presentase	F	Presentase
A	Masih Rendah Kualitas Produk	12	60	18	90
B	Mudahnya Akses	8	40	2	10
C	Kepastian Prosedur	0	0	0	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan pemahaman permasalahan pelayanan publik, dapat kita ketahui bahwa adanya perubahan pengetahuan mengenai Dasar Hukum dari pelayanan publik. Dapat dilihat bahwa sebelum dilakukannya pelatihan dan penyuluhan pada saat *pretest* responden sebanyak 20 orang diperoleh sebanyak 60% responden yang menjawab benar. Sedangkan setelah dilaksanakan kegiatan penyuluhan dan pelatihan yang dapat menjawab dengan benar sebanyak 90%. Dengan demikian, dapat diartikan adanya peningkatan pengetahuan pemahaman mengenai pengetahuan terhadap permasalahan dari pelayanan publik.

**Tabel 4.** Standar Pelayanan Publik

No	Jawaban	PreTest		PostTest	
		F	Presentase	F	Presentase
A	Jaminan Kepada Masyarakat	7	35	3	15
B	Tolak Ukur Sebagai Pedoman	12	60	17	85
C	Komponen Administrasi	1	5	0	0



Berdasarkan tabel 4 mengenai pemahaman standar pelayanan publik, dapat kita ketahui bahwa adanya perubahan pengetahuan mengenai standar pelayanan publik. Dapat dibuktikan bahwa sebelum dilakukan pelatihan dan penyuluhan pada saat *pretest* responden sebanyak 20 orang diperoleh sebanyak 60% responden yang menjawab benar. Sedangkan setelah dilakukan penyuluhan dan pelatihan yang bisa menjawab dengan benar sebanyak 85%. Dengan demikian, dapat diartikan adanya peningkatan pengetahuan pemahaman mengenai pengetahuan terhadap standar pelayanan publik.

**Tabel 5.** Komponen Standar Pelayanan

No	Jawaban	PreTest		PostTest	
		F	Presentase	F	Presentase
A	Persyaratan, Sistem, Mekanisme dll	14	70	19	95
B	Dasar Hukum, Sarana, Prasarana	6	30	1	5
C	Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana	0	0	0	

Berdasarkan tabel5 diatas mengenai pemahaman komponen pelayanan publik, dapat kita ketahui bahwa adanya perubahan pengetahuan mengenai Dasar Hukum dari pelayanan publik. Dapat dilihat bahwa sebelum dilakukan pelatihan dan penyuluhan pada saat *pretest* responden sebanyak 20 orang diperoleh sebanyak 70% responden yang menjawab benar. Sedangkan setelah dilakukan penyuluhan dan pelatihan yang dapat menjawab dengan benar sebanyak 95%. Dengan demikian, dapat diartikan adanya peningkatan pengetahuan pemahaman mengenai pengetahuan terhadap komponen pelayanan publik.

**Tabel 6.** Rekapitulasi *pretest* dan *posttest*

No	Jawaban	PreTest		PostTest	
		F	Presentase	F	Presentase
1	Definisi Pelayanan Publik	17	85	19	95
2	Sumber Hukum	7	35	15	75
3	Permasalahan Pelayanan Publik	12	60	18	90
4	Standar Pelayanan Publik	12	60	17	85
5	Komponen Standar Pelayanan	14	70	19	95
<b>Rata-Rata</b>			62		88

Berdasarkan table 6 menunjukkan rekapitulasi bahwa terdapat peningkatan dari pengetahuan dan keterampilan dalam peningkatan pelayanan publik melalui

sistem informasi Kampung Cibolang Desa Teluk Pinang. Dapat dilihat dari hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa rata-rata terdapat peningkatan pengetahuan dan pemahaman secara signifikan dari 62% meningkat menjadi 88% setelah dilakukan penyuluhan dan pelatihan.

## KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengenai peningkatan pelayanan publik melalui sistem informasi Kampung Cibolang Desa Teluk Pinang telah dilaksanakan dengan baik. Hasil dari *pretest* dan *posttest* juga menunjukkan bahwa adanya peningkatan pengetahuan dan pemahaman bagi para peserta yang mengikuti kegiatan pengabdian. Dapat dilihat dari persentase yang lebih besar *posttest* yaitu pada saat *pretest* terdapat presentase sebesar 62% dan setelah *pretest* terdapat presentase sebesar 88% responden menjawab benar. Dengan demikian pengabdian kepada masyarakat terhadap pelayanan publik bukan hanya memberikan manfaat langsung kepada pegawai tetapi juga pada perbaikan sistem pelayanan publik itu sendiri.

## BIBLIOGRAPHY (DAFTAR PUSTAKA)

- Aditiawati, P., Astuti, D. I., Suantika, G., & Simatupang, T. M. (2016). Pengembangan potensi lokal di Desa Panawangan sebagai model desa vokasi dalam pemberdayaan masyarakat dan peningkatan ketahanan pangan nasional. *Jurnal Sosioteknologi*, 15(1), 59–67.
- Aliyyah, R. R., Rahmawati, R., Septriyani, W., & Safitri, J. (2021). Kuliah Kerja Nyata: Pengabdian Kepada Masyarakat Melalui Kegiatan Pendampingan Pendidikan. *MM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5(2), 663–676.
- Khodijah, R., & Putra, P. (2020). Pelatihan Manajemen Kepemimpinan (Leadership) Dalam Berorganisasi. *DEVOSI*, 1(1), 5–10.
- Menggo, S., Rosdiana Su, Y., & Adiputra Taopan, R. (2022). Pelatihan Pembuatan Website Desa Wisata Di Desa Wisata Meler, Kabupaten Manggarai, NTT. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 108–115. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v6i1.7551>
- Mitchell, D. E. (2022). Causes of Organizational Conflict. In A. Farazmand (Ed.), *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 1440–1444). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-66252-3\\_3077](https://doi.org/10.1007/978-3-030-66252-3_3077)
- Muhtar, S., Pratidina, G., Sugiawan Putri, Y., Novando, N., Azhara, S., Ivnan Saepullah, P., Ardika, M., Ramadhan, A., Siti Dwi Julia, A., Sartika, I., Syarifah Rifda Rahani, H., &



- Maulinda, W. (2023). Peran Penting Pemilih Pemula Dalam Pemilu 2024. *DEVOSI*, 4(2), 145–155. <https://doi.org/10.33558/devosi.v4i2.7388>
- Purwaganda, S., & Kuswandi, A. (2024). Pengaruh Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pengaduan Konsumen Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Governance*, 12(1), 1–12.
- Riskyani, S. K., Irham, I., & Chairunnisa, N. M. (2022). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Dan Pencegahan Maladministrasi Di Desa Telaga Murni. *Devosi*, 3(1), 37–42. <https://doi.org/10.33558/devosi.v3i1.4413>
- Romindo, R., Niar, H., Sipayung, R., Julyanthry, J., Yendrianof, D., Pelu, M. F. A., Febrianty, F., Jamaludin, J., Ardiana, D. P. Y., & Simarmata, J. (2020). *Sistem Informasi Bisnis*. Yayasan Kita Menulis.
- Sabani, A. (2021). Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(2), 236–255.
- Safarazy, R. (2020). *Membangun Masyarakat yang Berkualitas Melalui Layanan Berkualitas*.
- Sosiawan, E. A. (2015). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(5). <http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/760>
- Sulistiani, D. (2019). Peningkatan Akuntabilitas Publik Melalui Sistem Informasi Akuntansi pada Pondok Pesantren Salafiyah. *Akuntabilitas*, 12(2), 237–248. <https://doi.org/10.15408/akt.v12i2.9662>
- UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2003 Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta 20 (2009).
- Wahyuni, S., Febriyanti, D., & Kencana, N. (2024). Evaluasi Penggunaan (Usability) Website E-Pemerintahan Di Kantor Kelurahan Demang Lebar Daun Kota Palembang. *Governance*, 12(1), 13–25.
- Yunas, N. S. (2016). The development of e-government system in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 8(1), 97–108.