

Webinar Sosialisasi Transformasi Digital Pemerintah untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

M Arief Rahman*¹, Deri Darfin¹, Ahmad Ari Gunawan Sepriansyah¹

¹Program Studi D-IV Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang, Indonesia

*Penulis Korespondensi : M Arief Rahman (e-mail: m.arief.rahman@polsri.ac.id)

Abstrak

Transformasi digital pemerintah menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, transparan, dan inklusif. Namun, pemanfaatan layanan publik digital di masyarakat masih menghadapi kendala berupa keterbatasan pemahaman terhadap konsep pemerintah digital, variasi kemampuan penggunaan kanal layanan resmi, serta rendahnya kesadaran terkait keamanan data pribadi. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan literasi masyarakat mengenai transformasi digital pemerintah dan relevansinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Metode penerapan dilakukan melalui sosialisasi edukatif berbasis webinar yang mengacu pada pola pelaksanaan webinar Kementerian PANRB, meliputi penyampaian materi, demonstrasi alur layanan, serta diskusi interaktif. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta mengenai megatren global yang mendorong transformasi sektor publik, pentingnya birokrasi yang lincah dan adaptif, pengambilan keputusan berbasis bukti, serta pemanfaatan data terintegrasi untuk mendukung layanan yang lebih efektif. Kegiatan ini berkontribusi dalam memperkuat kesiapan masyarakat menggunakan layanan publik digital secara mandiri dan mendorong partisipasi publik dalam perbaikan layanan melalui umpan balik yang konstruktif.

Kata kunci: transformasi digital, pemerintah digital, pelayanan publik, literasi digital, data terintegrasi

Abstract

Digital government transformation has become a strategic necessity to improve public service quality that is faster, more transparent, and inclusive. However, the adoption of digital public services in society still faces obstacles, including limited understanding of digital government concepts, unequal capability in accessing official service channels, and low awareness of personal data security. This community service activity aimed to enhance public literacy regarding digital government transformation and its relevance to improving public service quality. The implementation method was conducted through an educational webinar-based socialization referring to the webinar model of the Ministry of PANRB, including material delivery, service flow demonstrations, and interactive discussions. The results indicated improved participants' understanding of global megatrends driving public sector transformation, the importance of agile and adaptive bureaucracy, evidence-based decision making, and the use of integrated data to support more effective services. This activity contributes to strengthening community readiness to independently use digital public services and encourages public participation in service improvement through constructive feedback.

Keywords: digital transformation, digital government, public services, digital literacy, integrated data

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital pemerintah menjadi agenda strategis nasional untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan Masyarakat [1]. Perkembangan teknologi informasi, peningkatan penetrasi internet, serta perubahan ekspektasi publik terhadap layanan yang cepat dan mudah mendorong instansi pemerintah melakukan inovasi layanan berbasis digital [2]. Layanan publik yang sebelumnya bergantung pada tatap muka mulai bergeser menuju layanan daring melalui portal, aplikasi, dan sistem terintegrasi. Perubahan ini berperan dalam memperluas akses layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat [3].

Kondisi faktual di lapangan menunjukkan bahwa transformasi digital belum selalu diikuti dengan peningkatan kualitas layanan yang merata [4]. Masyarakat masih menghadapi kendala seperti informasi layanan yang tidak seragam, alur layanan yang berbeda antar instansi,

Received: 27 Januari 2026, Revision: 7 Maret 2026, Accepted: 10 Maret 2026, Publication: 11 Maret 2026.

keterbatasan pemahaman penggunaan layanan digital, serta hambatan akses bagi kelompok rentan [5]. Pada saat yang sama, sebagian aparatur dan penyelenggara layanan masih menghadapi tantangan dalam pengelolaan sistem digital, integrasi data, serta penyusunan standar pelayanan yang adaptif [6]. Situasi ini mengindikasikan perlunya penguatan literasi digital dan pemahaman masyarakat mengenai arah kebijakan pemerintah digital, sekaligus penguatan kesiapan penyelenggara layanan dalam mengelola layanan publik yang lebih responsif.

Khalayak sasaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada program ini adalah masyarakat umum pengguna layanan publik, pelaku UMKM yang memerlukan layanan perizinan dan administrasi, serta unsur perangkat desa/kelurahan atau komunitas lokal yang berperan sebagai penghubung informasi layanan. Sasaran dipilih karena kelompok ini memiliki kebutuhan layanan yang tinggi dalam aktivitas sehari-hari, seperti administrasi kependudukan, layanan kesehatan, layanan pendidikan, layanan perizinan usaha, dan layanan bantuan sosial. Karakteristik peserta yang umum ditemukan mencakup variasi usia produktif hingga dewasa, tingkat pendidikan yang beragam, serta pengalaman yang tidak sama dalam penggunaan layanan digital. Sebagian peserta telah menggunakan aplikasi layanan publik, sebagian lainnya masih mengandalkan layanan tatap muka karena keterbatasan perangkat, keterbatasan jaringan, atau keterbatasan pemahaman prosedur layanan digital.

Wilayah sasaran kegiatan dapat digambarkan sebagai lingkungan perkotaan dan peri-urban dengan mobilitas masyarakat yang tinggi serta kebutuhan layanan administrasi yang meningkat. Secara sosial dan ekonomi, masyarakat menghadapi tuntutan efisiensi waktu, biaya transportasi, dan kepastian layanan. Secara lingkungan layanan, terdapat peluang besar untuk mengurangi antrean, mengurangi penggunaan kertas, serta mempercepat proses layanan melalui sistem digital. Potensi wilayah juga terlihat dari tingginya penggunaan smartphone, akses media sosial sebagai kanal informasi, serta meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan yang dapat diakses kapan saja. Potensi tersebut menjadi modal utama dalam penyelenggaraan kegiatan sosialisasi berbasis webinar yang memungkinkan jangkauan peserta lebih luas dan pelaksanaan lebih efisien.

Transformasi digital pemerintah di Indonesia berjalan melalui kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengarahkan instansi pemerintah untuk menerapkan tata kelola berbasis teknologi dalam pelayanan publik dan administrasi pemerintahan [7]. SPBE menekankan integrasi proses bisnis, integrasi data, interoperabilitas sistem, keamanan informasi, serta peningkatan kualitas layanan digital [8]. Dalam praktiknya, transformasi digital pemerintah tidak hanya berkaitan dengan penyediaan aplikasi, melainkan juga mencakup perubahan budaya kerja, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta penataan layanan agar berpusat pada pengguna [9]. Pendekatan ini sejalan dengan konsep digital government yang menempatkan masyarakat sebagai pusat desain layanan, mengutamakan keterpaduan lintas instansi, dan mendorong layanan yang proaktif serta mudah diakses.

Kajian literatur menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik berpotensi meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat proses pelayanan, dan memperluas akses layanan bagi masyarakat [10]. Penelitian pada bidang e-government menegaskan bahwa kualitas layanan digital dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan data, keterpaduan layanan, serta dukungan literasi digital pengguna [11]. Bukti empiris juga menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital ditentukan oleh kesiapan organisasi, kualitas infrastruktur, kompetensi aparatur, serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital [12]. Dalam konteks layanan publik, faktor transparansi informasi dan kepastian prosedur menjadi elemen penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Upaya peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital telah dilakukan oleh berbagai pihak melalui pelatihan literasi digital, penyediaan pusat bantuan layanan, penguatan kanal pengaduan, serta pengembangan aplikasi layanan terpadu. Program sosialisasi yang menekankan pemahaman alur layanan, penggunaan kanal digital resmi, serta edukasi keamanan data terbukti membantu masyarakat lebih percaya diri memanfaatkan layanan digital. Kegiatan berbasis webinar juga banyak digunakan karena fleksibel, mampu menjangkau peserta lintas wilayah,

Received: 27 Januari 2026, Revision: 7 Maret 2026, Accepted: 10 Maret 2026, Publication: 11 Maret 2026.

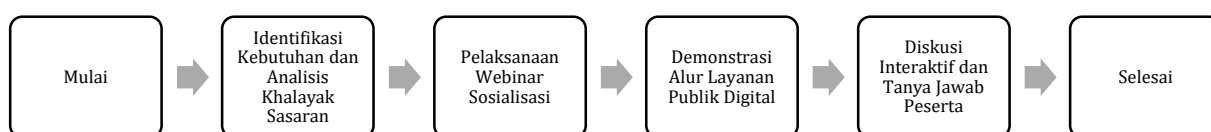
serta mendukung penyampaian materi secara terstruktur melalui demonstrasi dan sesi tanya jawab.

Permasalahan yang dirumuskan pada kegiatan ini adalah (1) rendahnya pemahaman masyarakat mengenai konsep transformasi digital pemerintah dan manfaatnya bagi pelayanan publik, (2) belum meratanya kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan publik digital, (3) masih terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai kanal layanan resmi, alur layanan, serta aspek keamanan data pribadi saat menggunakan layanan digital, (4) perlunya penguatan literasi layanan publik digital agar masyarakat mampu menggunakan layanan secara mandiri dan efisien.

Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah (1) meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai transformasi digital pemerintah dan kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, (2) memberikan edukasi mengenai cara mengakses layanan publik digital melalui kanal resmi, (3) meningkatkan literasi masyarakat terkait keamanan data dan etika penggunaan layanan digital, (4) mendorong partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital serta penggunaan kanal pengaduan sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan publik. Output yang diharapkan berupa peningkatan pengetahuan peserta, meningkatnya kesiapan peserta dalam menggunakan layanan digital, serta terbentuknya pemahaman bahwa transformasi digital pemerintah merupakan sarana untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan inklusif.

2. METODE

Metode penerapan dalam kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan sosialisasi edukatif berbasis webinar dengan mengacu pada pola pelaksanaan webinar transformasi digital yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Kegiatan dilakukan melalui tahapan persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Tahap persiapan meliputi pemetaan kebutuhan khalayak sasaran terkait pemahaman layanan publik digital, penyusunan materi yang menekankan konsep transformasi digital pemerintah, integrasi layanan, serta peran masyarakat dalam pemanfaatan layanan publik berbasis digital. Tahap pelaksanaan dilakukan dalam bentuk pemaparan materi, demonstrasi alur akses layanan digital, serta sesi diskusi dan tanya jawab untuk menguatkan pemahaman peserta. Webinar dirancang interaktif dengan penyampaian materi yang sistematis agar peserta memperoleh gambaran yang jelas mengenai manfaat transformasi digital pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Observasi partisipasi peserta selama sesi diskusi digunakan untuk menilai perubahan sikap, seperti meningkatnya minat bertanya, kemampuan menjelaskan kembali materi, serta kesiapan menggunakan layanan digital secara mandiri.



Gambar 1. Alur Metode Pelaksanaan

Flowchart pada Gambar 1 menggambarkan alur metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan secara bertahap dan sistematis. Proses dimulai dari tahap mulai, kemudian dilanjutkan dengan identifikasi kebutuhan dan analisis khalayak sasaran untuk mengetahui kondisi, tingkat pemahaman, serta kebutuhan masyarakat terkait pemanfaatan layanan publik digital. Tahap berikutnya adalah pelaksanaan webinar sosialisasi yang bertujuan memberikan pemahaman konseptual mengenai transformasi digital pemerintah dan pentingnya layanan publik berbasis digital. Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan demonstrasi alur layanan publik digital agar peserta memperoleh gambaran praktis mengenai cara mengakses dan menggunakan layanan digital pemerintah melalui platform resmi. Selanjutnya dilakukan diskusi interaktif dan sesi tanya jawab sebagai sarana klarifikasi materi,

Received: 27 Januari 2026, Revision: 7 Maret 2026, Accepted: 10 Maret 2026, Publication: 11 Maret 2026.

berbagi pengalaman, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi peserta dalam penggunaan layanan digital. Seluruh rangkaian kegiatan kemudian diakhiri pada tahap selesai, yang menandai berakhirnya proses sosialisasi sekaligus menunjukkan bahwa peserta telah memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai transformasi digital pemerintah dan pemanfaatan layanan publik digital.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk Webinar Sosialisasi Transformasi Digital Pemerintah untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik menghasilkan rangkaian kegiatan yang berjalan secara sistematis sesuai dengan agenda yang telah disusun. Kegiatan ini dirancang untuk memperkuat pemahaman masyarakat mengenai transformasi digital pemerintah sebagai upaya strategis peningkatan kualitas layanan publik yang lebih cepat, transparan, inklusif, dan efisien. Webinar menjadi media utama karena mampu menjangkau peserta secara lebih luas, fleksibel, serta memungkinkan proses penyampaian materi dan diskusi berlangsung interaktif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta memperoleh pemahaman yang lebih terstruktur mengenai konsep pemerintah digital, tantangan implementasi layanan publik digital, serta pentingnya keterpaduan data dan layanan untuk menghasilkan pengalaman layanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Kegiatan diawali dengan sambutan pembukaan yang berfungsi sebagai pengantar materi sekaligus penjelasan singkat agenda webinar sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1. Sambutan awal menjadi bagian penting dalam kegiatan sosialisasi karena memberikan orientasi kepada peserta mengenai arah pembahasan, tujuan yang hendak dicapai, serta relevansi tema transformasi digital pemerintah dalam kehidupan sehari-hari. Pada sesi ini, peserta diperkenalkan pada gambaran umum bahwa transformasi digital pemerintah bukan sekadar perubahan penggunaan aplikasi atau layanan berbasis internet, melainkan merupakan proses perubahan menyeluruh yang mencakup tata kelola, budaya kerja, standar layanan, dan cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Penjelasan agenda pada sambutan awal juga memperkuat ekspektasi peserta terhadap alur kegiatan, mulai dari pemaparan materi inti, contoh penerapan kebijakan pemerintah digital, hingga sesi diskusi sebagai ruang partisipasi peserta.

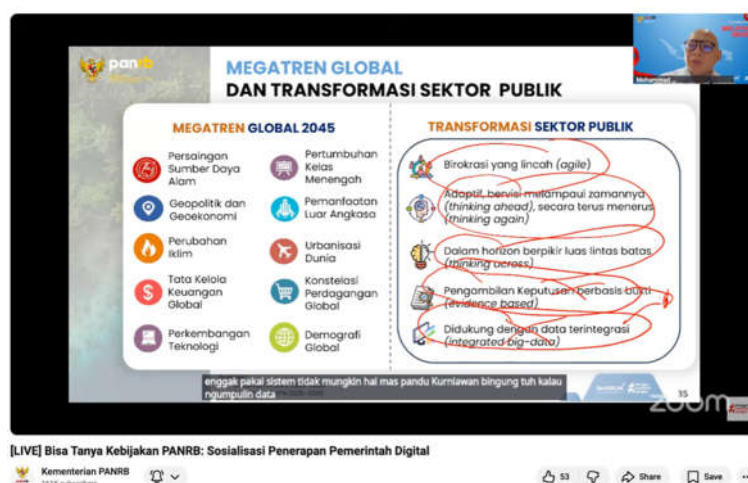


Gambar 1. Sambutan awal pembukaan sebagai pengantar materi dan penjelasan singkat agenda webinar.

Gambar 1 menunjukkan sambutan awal pembukaan yang berfungsi sebagai pengantar materi sekaligus penjelasan singkat mengenai agenda pelaksanaan webinar. Pada tahap ini, narasumber atau penyelenggara kegiatan menyampaikan gambaran umum mengenai tujuan kegiatan, latar belakang pelaksanaan sosialisasi, serta pentingnya transformasi digital pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sambutan pembukaan juga berperan

Received: 27 Januari 2026, Revision: 7 Maret 2026, Accepted: 10 Maret 2026, Publication: 11 Maret 2026.

dalam membangun suasana webinar yang kondusif dengan menciptakan komunikasi awal antara penyelenggara dan peserta sehingga peserta merasa lebih terlibat dalam kegiatan yang berlangsung.



Gambar 2. Narasumber menyampaikan penjelasan materi Webinar Sosialisasi

Setelah sesi pembukaan, kegiatan dilanjutkan dengan penyampaian materi utama oleh narasumber sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2. Materi diawali dengan penjelasan mengenai megatren global 2045 yang menjadi latar perubahan besar dalam sektor publik. Penjelasan megatren ini memberikan pemahaman bahwa transformasi digital pemerintah tidak muncul tanpa konteks, melainkan merupakan respons terhadap perubahan dunia yang semakin dinamis. Dalam sesi ini, peserta diperkenalkan pada sejumlah faktor global yang mendorong perubahan, seperti persaingan sumber daya alam, perubahan iklim, perkembangan teknologi, perubahan geopolitik dan geoekonomi, urbanisasi dunia, pertumbuhan kelas menengah, serta dinamika demografi. Penjelasan tersebut menegaskan bahwa tantangan global mempengaruhi cara pemerintah menyusun kebijakan, mengelola layanan, serta membangun sistem yang adaptif terhadap situasi yang terus berubah.

Paparan megatren global juga memberikan perspektif bahwa sektor publik tidak dapat lagi berjalan dengan pola lama yang cenderung birokratis, lambat, dan terfragmentasi. Dalam konteks pelayanan publik, perubahan yang cepat menuntut pemerintah untuk memperkuat inovasi dan kemampuan merespons kebutuhan masyarakat secara lebih tepat. Masyarakat pada era digital mengharapkan layanan yang dapat diakses kapan saja, proses yang jelas, serta waktu penyelesaian yang terukur. Ketika layanan tidak mampu memenuhi ekspektasi tersebut, potensi ketidakpuasan publik meningkat.

Setelah penyampaian materi, sesi diskusi menjadi ruang penting untuk mengukur sejauh mana peserta memahami materi serta mengidentifikasi isu yang paling sering dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan publik digital. Hasil diskusi menunjukkan bahwa sebagian peserta masih menghadapi kendala dalam mengenali kanal layanan resmi, memahami alur layanan, serta membedakan layanan yang valid dan tidak valid. Kondisi ini mengindikasikan bahwa literasi layanan publik digital masih perlu diperkuat. Peserta juga menunjukkan minat tinggi pada pembahasan mengenai integrasi layanan dan data, terutama karena pengalaman di lapangan sering menunjukkan bahwa masyarakat harus mengulang proses input data atau melengkapi dokumen yang sama di berbagai platform layanan.

Dalam diskusi, peserta juga menanyakan bagaimana transformasi digital pemerintah dapat benar-benar dirasakan manfaatnya. Pertanyaan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya membutuhkan pengetahuan konsep, tetapi juga membutuhkan contoh penerapan yang nyata dan mudah dipahami. Respons peserta mengarah pada kebutuhan akan layanan yang lebih sederhana, waktu penyelesaian yang jelas, serta adanya dukungan bantuan pengguna ketika mengalami kendala teknis. Hal ini sejalan dengan prinsip layanan publik yang berorientasi pada

Received: 27 Januari 2026, Revision: 7 Maret 2026, Accepted: 10 Maret 2026, Publication: 11 Maret 2026.

pengguna, di mana desain layanan perlu mempertimbangkan kemudahan akses, keterbacaan informasi, serta kejelasan prosedur [13].

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai transformasi digital pemerintah sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Peserta memahami bahwa transformasi digital bukan hanya memindahkan layanan manual ke platform daring, melainkan mencakup penyederhanaan proses, integrasi layanan, dan peningkatan pengalaman pengguna. Pemahaman ini menjadi penting karena persepsi masyarakat terhadap layanan digital sering kali dipengaruhi oleh pengalaman teknis semata, seperti sulitnya login, error pada aplikasi, atau lambatnya sistem. Melalui webinar, peserta memperoleh sudut pandang yang lebih luas bahwa layanan digital membutuhkan dukungan kebijakan, tata kelola, dan peningkatan kapasitas aparatur.

Sebagai upaya untuk memudahkan peserta dalam mengakses kembali materi yang telah disampaikan selama kegiatan, tim pelaksana juga menyediakan akses materi dalam bentuk digital yang dapat diunduh secara mandiri oleh peserta setelah kegiatan berlangsung. menggunakan perangkat smartphone sehingga peserta dapat langsung menuju halaman penyimpanan materi secara daring. Mekanisme ini juga mendukung efisiensi distribusi materi sekaligus memanfaatkan teknologi digital sebagai bagian dari praktik pembelajaran yang sejalan dengan tema transformasi digital pemerintah. QR Code yang digunakan untuk mengakses materi paparan webinar sosialisasi ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. QR Code Materi Paparan Webinar Sosialisasi

Materi yang disampaikan dalam webinar memiliki relevansi yang kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Prinsip birokrasi lincah (agile) berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang cepat dan tidak berbelit [14]. Prinsip adaptif mendukung keberlanjutan layanan digital agar selalu diperbarui sesuai kebutuhan. Prinsip berpikir lintas batas mendorong integrasi layanan sehingga masyarakat tidak harus berpindah-pindah platform [15]. Prinsip evidence-based memastikan kebijakan dan perbaikan layanan disusun berdasarkan data dan kebutuhan nyata [16]. Prinsip data terintegrasi memperkuat fondasi layanan digital agar proses lebih efisien, akurat, dan aman [17].

Secara umum, pelaksanaan webinar berjalan efektif sebagai sarana sosialisasi transformasi digital pemerintah. Kegiatan mampu menyampaikan materi secara terstruktur, menghadirkan konteks global dan nasional, serta memberikan ruang diskusi yang memperkuat pemahaman peserta. Implikasi dari kegiatan ini menunjukkan bahwa sosialisasi berbasis webinar dapat menjadi strategi yang relevan untuk memperkuat literasi layanan publik digital di masyarakat. Model kegiatan ini dapat dikembangkan lebih lanjut melalui sesi lanjutan yang lebih teknis, misalnya pelatihan akses layanan tertentu, simulasi penggunaan portal layanan, atau pendampingan bagi kelompok rentan yang membutuhkan bimbingan lebih intensif.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui Webinar Sosialisasi Transformasi Digital Pemerintah untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik menghasilkan peningkatan pemahaman peserta mengenai arah kebijakan pemerintah digital, prinsip transformasi sektor publik, serta pentingnya birokrasi yang lincah, adaptif, dan berbasis data terintegrasi dalam mendukung layanan publik yang lebih efektif. Kegiatan ini menunjukkan kelebihan pada

Received: 27 Januari 2026, Revision: 7 Maret 2026, Accepted: 10 Maret 2026, Publication: 11 Maret 2026.

jangkauan peserta yang luas, penyampaian materi yang sistematis, serta adanya ruang diskusi yang memperkuat literasi layanan publik digital dan kesadaran keamanan data pribadi. Keterbatasan kegiatan terlihat pada variasi kemampuan digital peserta yang belum merata serta keterbatasan waktu webinar untuk pendalaman praktik penggunaan layanan tertentu secara langsung. Pengembangan selanjutnya dapat diarahkan pada kegiatan lanjutan berupa pelatihan teknis, simulasi akses layanan publik digital, serta pendampingan kelompok sasaran secara lebih spesifik agar peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis transformasi digital dapat dirasakan lebih optimal dalam kehidupan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. T. Setyasih, "Transformasi Digital Pemerintah Daerah Di Era," *Jurnal Papatung*, vol. 5, no. 3, 2022.
- [2] N. S. Lubis and M. I. P. Nasution, "Perkembangan Teknologi Informasi Dan Dampaknya Pada Masyarakat," *Jurnal Multidisiplin Saintek*, vol. 01, no. 12, 2023.
- [3] M. Ginting, "Kesantunan Strategis dalam Layanan Publik Daring: Analisis Maksim Politeness pada Chatbot Pemerintah," *Sinonim: Journal of Language and Literature*, vol. 2, no. 01, 2024.
- [4] A. F. Rahmadany, "Transformasi Digital Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Mewujudkan Agile government pada Reformasi Birokrasi 4.0," *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, vol. 16, no. 2, 2024, doi: 10.33701/jiapd.v16i2.4809.
- [5] H. bahtiar Zainudin, Khoirul Romadhan, Tantut Susanto, and Niken Wahyu Puspitarini, "SIP-DAL (Sistem Informasi Pemulangan: Dengarkan, Ajarkan, Dan Bekali) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Discharge Planning Di RS Perkebunan Jember, Klinik Jember," *Jurnal Manajemen Kesehatan dan Keperawatan*, vol. 2, no. 3, 2025, doi: 10.35968/q92pxc06.
- [6] A. S. Prawestri and A. Cahayani, "Etika Administrasi Publik dalam Era Digital: Tantangan dan Solusi," *Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, vol. 6, no. 12, 2025.
- [7] Y. Sasmita Dewi, "Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Sebagai Pilar Good Governance: Refleksi Tata Kelola Pemerintah Daerah," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, vol. 23, no. 1, 2025, doi: 10.46730/jiana.v23i1.8247.
- [8] M. G. Prawira and A. A. S. P. Paraniti, "Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan," *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, vol. 6, no. 1, 2023, doi: 10.47532/jirk.v6i1.828.
- [9] F. Syafaat, R. Azhar, S. Aminah, and F. Zakiyabarsih, "Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Daerah: Studi Kasus Disdukcapil Kabupaten Donggala," *Jurnal Manajemen Informatika, Sistem Informasi dan Teknologi Komputer (JUMISTIK)*, vol. 4, no. 1, 2025, doi: 10.70247/jumistik.v4i1.142.
- [10] Z. Arifin, I. K. Subagja, and A. Hakim, "Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang," *Jurnal Sosial Teknologi*, vol. 5, no. 1, 2025, doi: 10.59188/jurnalsostech.v5i1.31861.
- [11] P. R. Delina S, M. Lismaya, N. A. Putri, U. N. Arianto, and M. Agus Muljanto, "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Wargaku," *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, vol. 5, no. 1, 2025, doi: 10.53697/iso.v5i1.2616.
- [12] S. Yunarti, W. Wijayanti, and D. Harmaningsih, "Model Blended Learning & Hybrid Learning Untuk Keberhasilan Transformasi Digital Menuju Smart Society," *IKRA-ITH HUMANIORA : Jurnal Sosial dan Humaniora*, vol. 6, no. 3, 2022, doi: 10.37817/ikraith-humaniora.v6i3.2186.
- [13] A. F. Wijaya, T. M. Surya Mulyana, and G. J. Liunard, "Desain User Experience (UX) Pada Website Smart City untuk Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Publik," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, vol. 4, no. 2, 2025, doi: 10.55826/jtmit.v4i2.582.
- [14] I. Malik and N. Wahid, "Agile Governance pada reformasi birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar Implementation of Agile Governance in bureaucratic reform 4.0 at the

Received: 27 Januari 2026, Revision: 7 Maret 2026, Accepted: 10 Maret 2026, Publication: 11 Maret 2026.

- Puslatbang KMP LAN Makassar City,” *LAN RI : Jurnal Administrasi Publik*, vol. XIX, no. 1, 2023.
- [15] Busri, Ihyani Malik, and Nur Wahid, “Implementasi Agile Governance pada Reformasi Birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar,” *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 19, no. 1, 2023, doi: 10.52316/jap.v19i1.134.
- [16] M. Humam Makmun, “Transformasi Sistem Pembuktian di Pengadilan: Antara Tradisi dan Modernisasi Digital,” *YUDHISTIRA : Jurnal Yurisprudensi, Hukum dan Peradilan*, vol. 1, no. 2, 2023, doi: 10.59966/yudhistira.v1i2.1694.
- [17] Eli Apud Saepudin, Firlyn Solehatunnisa, Nurul Aida Lestari, Ratu Al Viola Gunawan, and Shifa Fadilah, “Implementasi Satu Data Indonesia dalam Mendukung Transparansi dan Akses Data Publik,” *Jejak digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, vol. 1, no. 3, 2025, doi: 10.63822/pydk5v51.