



PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI KANTOR KELURAHAN BUNGA EJA BERU MAKASSAR

Mutmainnah Rahim¹, Nahdiana², Zohrah Basalamah³

^{1,2}Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Makassar, Indonesia

nahdiana.dty@uim-makassar.ac.id

ABSTRACT

This research aims to explore the utilization of information and communication technology (ICT) in improving the quality of services at the Bunga Eja Beru Village Office, Tallo District, Makassar, as well as to identify the supporting and inhibiting factors in this effort. The method used is descriptive with a qualitative approach, employing observation, interviews, and documentation. Data analysis is conducted through data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The research results show that the use of ICT has a positive impact on service quality, including effective data processing, efficient information management, and increased efficiency. The main supporting factors are computers and e-government, while the inhibiting factors include weak relationships within the community and hindered development of technology.

Keywords: Utilization, Information Technology, Communication, Service Quality

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Bunga Eja Beru, Kecamatan Tallo, Makassar, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam upaya tersebut. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan TIK memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan, termasuk pengolahan data yang baik, manajemen informasi yang efisien, dan peningkatan efisiensi. Faktor pendukung utama adalah komputer dan e-government, sementara faktor penghambat meliputi hubungan yang kurang baik antara masyarakat dan pengembangan TIK yang terhambat.

Kata Kunci: Pemanfaatan, Teknologi Informasi, Komunikasi, Kualitas Layanan

PENDAHULUAN

Di era saat ini, teknologi mengalami perkembangan yang sangat cepat, yang berdampak pada berbagai aspek kehidupan, termasuk ekonomi, politik, seni, budaya, dan pendidikan (Dwitrayani et al., 2017; Nahdiana et al., 2022). Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak dapat dihindari, dan selalu berjalan seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif dan memudahkan berbagai aktivitas manusia (Alifah, 2021). Meskipun teknologi awalnya dirancang untuk tujuan positif, ia juga dapat

disalahgunakan untuk hal-hal negatif, tergantung pada siapa yang menggunakannya (Dwitrayani et al., 2017). Pembicaraan tentang teknologi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia; selama peradaban manusia masih ada, teknologi akan selalu menjadi bagian penting dalam kehidupan.

Saat ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi salah satu topik yang paling banyak dibicarakan dan dianggap sebagai hal yang sangat penting di abad ini (Ummah, 2020). Tidak dapat disangkal bahwa TIK telah menjadi bagian integral dari kehidupan, mempengaruhi semua kalangan, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa, dari pedagang kecil hingga pengusaha besar. TIK mencakup dua aspek utama: teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi berhubungan dengan proses, penggunaan, manipulasi, dan pengelolaan informasi, sedangkan teknologi komunikasi berkaitan dengan alat yang digunakan untuk memproses dan mentransfer data antar perangkat. Bersama-sama, kedua aspek ini mencakup berbagai kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, dan transfer informasi antar media (L. Harahap, 2019).

Pemanfaatan TIK yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi (Dwitrayani et al., 2017). Hal ini memerlukan personel yang terampil dalam mengoperasikan teknologi ini agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan individu. Kinerja individu yang baik sangat diperlukan agar organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, individu juga perlu menyelesaikan tugasnya dengan baik untuk memberikan kepuasan dan rasa bangga. Setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang sesuai dengan keahlian mereka dan diharapkan dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu untuk menghindari penumpukan pekerjaan. Disiplin dalam menyelesaikan tugas juga menjadi aspek penting, karena disiplin adalah kunci keberhasilan.

Sayangnya, masih ada karyawan yang kurang disiplin, yang dapat menyebabkan pekerjaan lain terbengkalai. Untuk memastikan pekerjaan selesai tepat waktu, pemimpin harus memberikan sanksi tegas kepada karyawan yang tidak disiplin. Namun, dalam praktiknya, seringkali pemimpin tidak memberikan sanksi atau peringatan yang jelas, sehingga karyawan merasa tidak tertekan dan cenderung mengulangi kesalahan yang sama (Wulandari & Hamzah, 2019). Selain itu, banyak karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka karena tidak adanya penghargaan atas pencapaian yang diraih (Ahmad, 2019). Penghargaan sangat penting untuk memotivasi karyawan dalam menyelesaikan tugas mereka (Faizal & Nahdiana, 2019). Karyawan yang memiliki keahlian akan lebih mudah menyelesaikan tugas dibandingkan dengan mereka yang belum menguasainya, sehingga penting bagi setiap karyawan untuk terus belajar dan meningkatkan keterampilan.

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi semakin memudahkan pekerjaan, salah satunya adalah dengan penggunaan komputer. Komputer adalah alat elektronik yang mampu melakukan berbagai tugas, termasuk menerima input, memprosesnya sesuai instruksi, menyimpan perintah dan hasil pengolahan, serta menyediakan output dalam bentuk informasi (Nugraha, Agus Ramdhani Lestrian, 2018). Komputer sangat membantu dalam mengelola berbagai jenis administrasi pemerintah, seperti data kepegawaian, data kependudukan, dan pembuatan dokumen identitas seperti KTP dan SIM.

Baik organisasi pemerintah maupun swasta berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang efektif dan efisien. Salah satu kegiatan utama dalam organisasi adalah pelayanan, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa (Rachmawati, 2019). Produk yang disediakan harus memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, serta memenuhi kebutuhan yang ada. Pelayanan yang berkualitas

sangat penting karena berdampak pada keberhasilan lembaga pemerintah dalam mendapatkan loyalitas masyarakat (Kurniawan et al., 2022).

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan oleh berbagai instansi, baik di tingkat pusat maupun daerah. Sistem pelayanan harus dilakukan secara terbuka, efisien, dan tidak diskriminatif (Syaepudin et al., 2022). Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, mengingat pelaksanaan layanan selama ini belum memberikan dampak yang luas terhadap perubahan dalam kehidupan masyarakat.

Mengingat pentingnya pelayanan dalam suatu organisasi, tidak mengherankan jika masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat dan manajemen organisasi. Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Namun, pelayanan publik masih menghadapi berbagai kelemahan, seperti kurangnya responsif, informasi yang tidak memadai, aksesibilitas yang rendah, dan koordinasi yang kurang baik (Ranama et al., 2021; Syarifuddin & Nahdiana, 2019). Berdasarkan pendapat para ahli, kualitas pelayanan mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi harapan konsumen. Tingkat kualitas pelayanan sangat menentukan reputasi suatu organisasi; jika pelayanan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan alat yang penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan di sektor publik. TIK mengacu pada penggunaan teknologi untuk mengelola dan menyebarkan informasi (Nur et al., 2024), yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan komunikasi. TIK tidak hanya mengacu pada teknologi komputer, tetapi juga mencakup berbagai bentuk komunikasi digital, seperti internet, telekomunikasi, dan multimedia (Andriansyah et al., 2024).

Pemanfaatan TIK dalam sektor publik memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, meningkatkan transparansi, dan mempercepat pengambilan keputusan (A. F. R. Harahap & Harahap, 2023). Misalnya, sistem e-government yang mengintegrasikan TIK dalam layanan publik dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat akses informasi bagi masyarakat (Heriyanti et al., 2022; Nur Safitri & Rustiana, 2017). Komputer berfungsi sebagai alat yang memudahkan administrasi pemerintahan. Dengan kemampuan untuk mengolah data secara cepat dan akurat, komputer dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data kependudukan, pengolahan administrasi kepegawaian, dan penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan SIM (Nur Safitri & Rustiana, 2017). Pemanfaatan komputer dalam pelayanan publik memungkinkan instansi untuk memberikan layanan yang lebih responsif dan akurat kepada masyarakat.

Kualitas Layanan Publik

Kualitas layanan publik adalah indikator penting dari kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Hardiyansyah (2011) menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik ditentukan oleh perilaku aparat yang responsif, adil, dan efisien. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas terhadap instansi

pemerintah (Darmawati, 2017; Setiawati, 2020). Kualitas layanan yang tinggi memiliki dampak positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik, di mana masyarakat mengharapkan transparansi, keadilan, dan responsivitas. Keberhasilan pelayanan publik sangat tergantung pada manajemen yang baik, sumber daya manusia yang kompeten, dan infrastruktur yang memadai (Kurniawan et al., 2022; Sirajuddin & Atrianingsi, 2020). Kualitas layanan publik adalah salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Kurniawan et al., 2022; Nahdiana, 2022). Kualitas layanan yang baik tidak hanya memenuhi harapan masyarakat tetapi juga menciptakan hubungan yang kuat antara pemerintah dan warganya.

Peningkatan kualitas layanan sangat bergantung pada kinerja pegawai. Kinerja pegawai memainkan peran penting dalam menentukan kualitas layanan. Pegawai yang memiliki disiplin tinggi dan keterampilan yang memadai akan lebih mampu memberikan layanan yang cepat dan berkualitas. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung lebih responsif dan efisien dalam melayani masyarakat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik (Latief & Rahayu, n.d.). Hardiyansyah (2011) menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh perilaku aparat yang responsif, adil, dan efisien (Riskha Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022). Kinerja pegawai yang baik dapat menghasilkan pelayanan yang lebih baik, yang akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Annas et al., 2022; Setiawati, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Bunga Eja Beru, Kecamatan Tallo, Makassar. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Bunga Eja Beru, yang terletak di Jalan Kande 3 Lr 6 Poros Kanal No. 44, Makassar. Subjek penelitian terdiri dari informan kunci yaitu lurah, staf, dan anggota masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Kelurahan Bunga Eja Beru.

Data dikumpulkan melalui teknik wawancara dengan beberapa informan kunci, termasuk lurah, staf pemerintah, dan masyarakat, untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai penggunaan TIK dan kualitas layanan. Selain itu dilakukan pula observasi atau pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di kantor kelurahan untuk memahami praktik TIK yang digunakan, serta mengumpulkan dokumen terkait, seperti laporan kegiatan, data administrasi, dan kebijakan yang relevan.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif, yang meliputi reduksi data dengan menyaring dan memilih data yang penting untuk penelitian, serta menghilangkan data yang tidak relevan. Selanjutnya menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang lebih sistematis untuk memudahkan pemahaman. Terakhir dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan temuan yang ada, serta melakukan verifikasi untuk memastikan validitas informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Di Kantor Kelurahan Bunga Eja Beru Makassar

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Kantor Kelurahan Bunga Eja Beru Makassar telah berjalan dengan baik. Hasil wawancara dengan lurah, seksi pemerintah, staf, dan masyarakat menunjukkan bahwa pengolahan data telah berjalan dengan baik yang memudahkan pengelolaan informasi dan memberikan layanan yang lebih efisien. Aplikasi seperti SIMLURAH dan pemanfaatan komputer telah menjadi alat penting dalam mengubah data mentah menjadi informasi yang bermanfaat. Pengolahan data juga mempermudah staf dalam melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam pengurusan surat menyurat. Dengan adanya aplikasi SIMLURAH, proses pengolahan data menjadi lebih cepat, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari kantor kelurahan. Dalam konteks teori kualitas pelayanan, penggunaan teknologi seperti komputer sebagai tangible (berwujud) mendukung pelayanan yang cepat dan tepat.

Selanjutnya, pengelolaan informasi menjadi faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang baik. Wawancara menunjukkan bahwa fasilitas seperti komputer dan perangkat TIK lainnya telah meningkatkan kemampuan kelurahan dalam mengelola informasi staf dan masyarakat. Komunikasi yang lancar dan transparansi dalam pengelolaan informasi membantu masyarakat mendapatkan layanan yang lebih baik. Meskipun pengelolaan informasi di kantor kelurahan sudah baik, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan sistem pengelolaan informasi agar masyarakat benar-benar terbantu. Indikator reliability (kehandalan) yang harus dimiliki setiap pegawai adalah kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik antar staf dan masyarakat, sehingga informasi dapat tersalurkan dengan baik dan rasa takut masyarakat terhadap teknologi dapat diminimalisir.

Meningkatkan efisiensi juga menjadi tujuan utama dalam pemanfaatan TIK. Wawancara dengan berbagai pihak menunjukkan bahwa teknologi TIK, seperti komputer dan aplikasi E-Government, telah memungkinkan peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik. Peningkatan efisiensi ini terlihat dalam percepatan layanan dan kemudahan akses informasi. Dengan aplikasi canggih seperti SIMLURAH dan E-Government, pelayanan menjadi lebih cepat dan penyampaian informasi lebih akurat di tingkat kantor kelurahan, RT, RW, maupun masyarakat.

Pengolahan data yang baik, pengelolaan informasi yang efisien, dan peningkatan efisiensi melalui TIK adalah faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Bunga Eja Beru, Makassar. Komputer dan E-Government berperan penting sebagai faktor pendukung dalam pemanfaatan TIK. Upaya berkelanjutan dalam pengembangan teknologi dan pelatihan staf sangat diperlukan untuk memastikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Perawatan dan pengembangan sistem juga harus dilakukan secara terus-menerus untuk menjaga kualitas layanan yang telah dicapai.

Faktor Penghambat Pemanfaatan Layanan TIK dalam Peningkatan Kualitas Layanan di Kantor Bunga Eja Beru

1. Hubungan yang Renggang

Hubungan yang renggang antara kantor kelurahan dan masyarakat adalah faktor yang berpotensi menghambat komunikasi yang efektif. Dari hasil wawancara, terlihat bahwa beberapa kekhawatiran seperti kesalahpahaman dalam berkomunikasi, provokasi, dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan bisa mempengaruhi hubungan ini. Penting untuk menciptakan saluran komunikasi yang terbuka dan transparan antara kelurahan dan masyarakatnya. Sosialisasi dan dialog yang aktif bisa membantu mengatasi masalah ini dan membangun kepercayaan yang lebih baik antara pemerintah danarganya.

2. Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang Terhambat

Faktor penghambat lain adalah kurangnya adaptasi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (TIK). Beberapa warga mungkin belum sepenuhnya memahami manfaat dan cara penggunaan teknologi TIK. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat agar mereka lebih terbuka terhadap perkembangan TIK. Selain itu, upaya untuk meningkatkan literasi digital di komunitas ini dapat membantu mengurangi hambatan tersebut dan memungkinkan lebih banyak orang memanfaatkan layanan TIK yang telah disediakan oleh kelurahan.

KESIMPULAN

Terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kantor Kelurahan Bunga Eja Beru Makassar, disimpulkan bahwa penerapan TIK memiliki dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pengolahan data yang efisien, pengelolaan informasi yang baik, dan peningkatan efisiensi melalui TIK menjadi faktor kunci dalam hal ini. Komputer dan aplikasi E-Government menjadi pendukung utama dalam memperkuat pemanfaatan TIK untuk meningkatkan kualitas layanan. Meskipun demikian, terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu diatasi, seperti hubungan yang renggang antara kelurahan dan masyarakat serta kurangnya adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Oleh karena itu, disarankan agar kelurahan meningkatkan kerjasama dengan masyarakat melalui pertemuan terbuka, terus mengembangkan sumber daya manusia melalui pelatihan, dan memberikan informasi yang jelas tentang layanan TIK. Di sisi masyarakat, disarankan untuk meningkatkan literasi digital, berpartisipasi dalam dialog dengan pemerintah setempat, dan memanfaatkan layanan TIK yang telah disediakan untuk mendapatkan layanan yang lebih baik. (Penulis tidak disebutkan).

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, R. G. (2019). PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS HALUOLEO. *Jurnal Publicuho*, 2(1), 65–78.

Alifah, U. (2021). Pengaruh motif penggunaan media sosial instagram behome.id terhadap

- kepuasan followers dalam menggunakan layanan kesehatan mental. *Commercium Vol. 4 No. 1 Tahun 2021*, 3(2), 6.
- Andriansyah, A., Ernawati, E., Herman, H., & Rahayu, P. B. (2024). Keterampilan Digital: Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Minat Bisnis Online. *Jurnal Pekommas*, 9(2), 337–346.
- Annas, A., M, N., & P, R. A. (2022). Kinerja Layanan Publik Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar. *Jurnal Publisitas*, 9(1), 87–96. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v9i1.182>
- Darmawati. (2017). Peranan kepuasan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan dan nilai terhadap loyalitas pemustaka pada upt perpustakaan universitas halu oleo kendari. *Jupiter*, XVI(1), 1–23.
- Dwitrayani, M. C., Widanaputra, A. A. G. P., & Putri, I. G. A. M. A. D. (2017). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Pengguna Pada Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(1), 197–222.
- Faizal, A., & Nahdiana. (2019). Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Toddopuli Makassar. *Journal of Communication Sciences (JCoS)*, 1(2), 132–142. <http://www.journal-uim-makassar.ac.id/index.php/JCoS/article/download/290/236>
- Harahap, A. F. R., & Harahap, A. M. (2023). Peran digitalisasi dalam meningkatkan partisipasi publik pada pengambilan keputusan tata negara. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 9(2), 769. <https://doi.org/10.29210/1202323208>
- Harahap, L. (2019). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Pendidikan Pascasarjana UNIMED PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM PENDIDIKAN*.
- Heriyanti, Mania, S., & Baharuddin, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Pegawai Administrasi Terhadap Mutu Layanan Administrasi. *Nazzama: Journal of Management Education*, 2(1), 73–84. <https://doi.org/10.24252/jme.v2i1.31522>
- Kurniawan, Y., Winoto Tj, H., & Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, Vol. 6 No(1), 74–85. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARS>
- Latief, K., & Rahayu, P. B. (n.d.). *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Pertanian Universitas Hasanuddin The Effect of Organizational Communication on Employee Performance at the Faculty of Agriculture , Hasanuddin. X*.
- Nahdiana. (2022). ANALISIS EFEK KOMUNIKASI DAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI KOTA MAKASSAR. In *Universitas Hasanuddin*. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.

- Nahdiana, Unde, A., Nasir, S., & Amar, Y. (2022). Peningkatan Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Informasi Bpjs Kesehatan Melalui Media : Apakah Efektif? *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2). <https://journal.unpas.ac.id/index.php/linimasa/article/view/5192>
- Nugraha, Agus Ramdhani Lestrian, D. (2018). Sistem Informasi Geografis Data Kependudukan di Kelurahan Panglayungan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya. *Jumantaka*, 02(1), 81–90. <http://jurnal.stmik-dci.ac.id/index.php/jumantaka/article/view/364>
- Nur, R., Rahayu, P. B., & Purnamasari, D. (2024). Celebes Journal of Community Services Transformasi Bisnis di Era Digital : Pengembangan Strategi dan. *Celebes Journal of Community Service*, 3(1), 6–12.
- Nur Safitri, D., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 1–11. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
- Rachmawati, I. (2019). Strategi Komunikator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Minum Pdam Kota Sukabumi. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 47. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1421>
- Ranama, A. L., Mulyanto, A. I., & Kurniawan, I. A. (2021). Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4N Lapor) Di Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(2), 78–86. <https://doi.org/10.33592/jiia.v11i2.2133>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Setiawati, B. (2020). Optimalisasi Kinerja Pelayanan Di Sektor Publik Berbasis Pelaku (Individu). ... *Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Bisnis. Tersedia ...*, 4(1), 53–64.
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. . (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 80. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.80-88.2020>
- Syaepudin, B., Dwiyanto Nurlukman, A., Muhammadiyah Tangerang, U., Perintis Kemerdekaan, J. I., & Tangerang, K. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang. *Jurnal Pekommas*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>
- Syarifuddin, I. A., & Nahdiana, Z. N. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja di Bidang Pelayanan Depan DPMPSTP Kota Makassar. *Journal of Communication Science (JCoS)*, 1(2), 121–131. <http://www.journal-uim-makassar.ac.id/index.php/JCoS/article/view/289>

Ummah, A. H. (2020). Dakwah Digital dan Generasi Milenial (Menelisik Strategi Dakwah Komunitas Arus Informasi Santri Nusantara). *Tasâmuh*, 18(1), 54–78.
<https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/tasamuh/article/view/2151>

Wulandari, A., & Hamzah, R. (2019). Dampak Disiplin Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Jurnal Signaling STMIK Pringsewu*, 8(2), 41–47.