

**PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI INOVASI SISTEM INFORMASI
PELAYANAN OPERATOR KAPAL (SIP-OK) PADA DINAS PERHUBUNGAN
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Sellvy Marlina Lampouw¹, Maudhy Satyadharma², Hado³

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara^{1,2}

Universitas Sulawesi Tenggara³

Email: hasinaunsultra@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah daerah mengembangkan inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan efektivitas tata kelola dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Sistem Informasi Pelayanan Operator Kapal (SIP-OK) pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai bentuk penerapan Smart Governance. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan analisis Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIP-OK meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan responsivitas pelayanan operator kapal. Keberhasilan implementasi memerlukan penguatan sumber daya manusia, infrastruktur digital, keamanan data, serta integrasi sistem pemerintahan digital.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Smart Governance, Transportasi.

Abstract

Digital transformation in public services encourages local governments to develop technology-based innovations to improve governance effectiveness and service quality. This study aims to analyze the implementation of the Ship Operator Service Information System (SIP-OK) at the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Agency as a form of Smart Governance. The study used a descriptive qualitative approach through interviews, observations, and documentation, with analysis by Miles, Huberman, and Saldaña. The results indicate that SIP-OK improves administrative efficiency, transparency, accountability, accessibility, and responsiveness of ship operator services. Successful implementation requires strengthening human resources, digital infrastructure, data security, and integration of digital government systems.

Keywords: Innovation, Public Services, Smart Governance, Transportation.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda prioritas dalam reformasi birokrasi Indonesia sebagai upaya meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan dan

kualitas pelayanan publik (Isma et al., 2025; Suryana et al., 2025). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong instansi pemerintah untuk mengubah pola pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan mudah diakses masyarakat (Rejeki & Solihin, 2026; Satria, 2026). Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana modernisasi administrasi, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat (Gani & Jaya, 2025; Imelda et al., 2026). Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah menetapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka utama transformasi digital melalui Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang menekankan pentingnya integrasi sistem informasi, efisiensi birokrasi, interoperabilitas data, serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam perspektif administrasi publik, transformasi digital berkaitan erat dengan konsep Smart Governance (Zein & Septiani, 2025). Konsep ini menempatkan teknologi digital sebagai instrumen untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan melalui pemanfaatan data, integrasi layanan, transparansi informasi, kolaborasi antarpemangku kepentingan, dan pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*) (Purwanto et al., 2026). *Smart Governance* tidak hanya mengubah cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi (Yanto, Anirwan, & Sirajuddin, 2025). Dengan demikian, inovasi digital bukan sekadar penggunaan aplikasi, melainkan bagian dari perubahan tata kelola yang mengedepankan efisiensi, akuntabilitas, responsivitas, serta peningkatan nilai publik (*public value*) (Endri, 2026).

Sektor transportasi merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi daerah (Malahika et al., 2025; Yahni et al., 2026). Dinas Perhubungan sebagai perangkat daerah memiliki tanggung jawab menyediakan layanan transportasi yang aman, tertib, efisien, dan berkualitas (Syafira, 2022). Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan transportasi masih menghadapi berbagai tantangan, seperti proses administrasi yang panjang, pengelolaan

dokumen yang belum sepenuhnya terdigitalisasi, keterbatasan akses informasi, serta koordinasi antarunit kerja yang belum optimal (Badjuka et al., 2026).

Di Provinsi Sulawesi Tenggara, karakteristik wilayah kepulauan menjadikan transportasi penyeberangan sebagai salah satu moda yang sangat penting dalam mendukung konektivitas antarwilayah (Satyadharma et al., 2026). Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara melalui Dinas Perhubungan mengelola sejumlah pelabuhan penyeberangan yang melayani mobilitas masyarakat, distribusi logistik, dan aktivitas ekonomi antarpulau (Herman et al., 2026). Tingginya intensitas pelayanan operator kapal memerlukan sistem administrasi yang mampu menjamin kecepatan, ketepatan, dan transparansi pelayanan. Apabila proses pelayanan masih dilakukan secara manual, potensi terjadinya keterlambatan, kesalahan administrasi, duplikasi data, serta rendahnya efisiensi operasional menjadi semakin besar.



Gambar 1 Capture Video terkait SIP OK
Sumber : Dishub Sultra (2026)

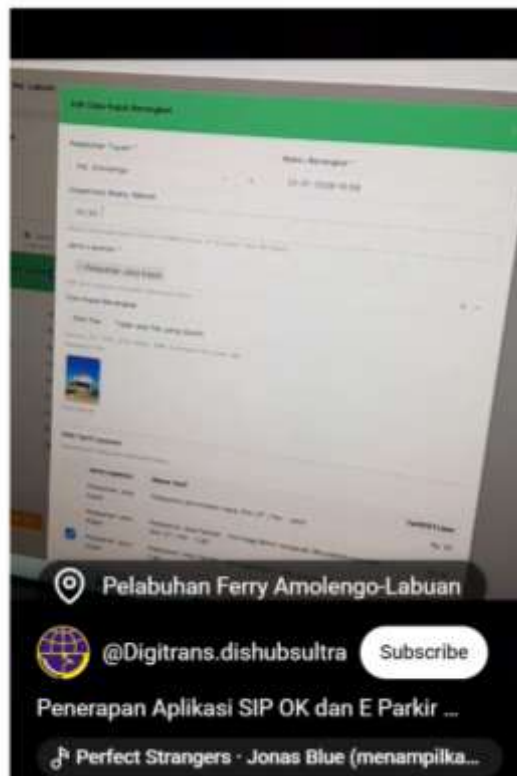
Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Operator Kapal (SIP-OK) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. SIP-OK merupakan sistem informasi yang dirancang untuk mengintegrasikan proses pelayanan operator kapal dalam satu platform digital sehingga setiap tahapan pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif,

terdokumentasi, dan mudah dipantau (Dishub Sultra, 2026). Sistem ini mendukung digitalisasi proses administrasi mulai dari pengajuan permohonan layanan, unggah dokumen persyaratan, proses verifikasi, disposisi, pemantauan status pelayanan, hingga penyimpanan data secara elektronik. Dengan mekanisme tersebut, pelayanan menjadi lebih sederhana, cepat, dan terdokumentasi secara sistematis.

Implementasi SIP-OK mencerminkan penerapan prinsip-prinsip Smart Governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pertama, digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efisiensi melalui penyederhanaan prosedur administrasi dan pengurangan penggunaan dokumen fisik. Kedua, sistem menyediakan transparansi informasi karena pengguna dapat memantau perkembangan permohonan secara daring tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Ketiga, setiap aktivitas pelayanan tercatat secara digital sehingga memperkuat akuntabilitas organisasi dan mempermudah proses pengawasan maupun evaluasi kinerja. Keempat, integrasi basis data memberikan dukungan terhadap pengambilan keputusan berbasis data, termasuk dalam penyusunan kebijakan pelayanan transportasi penyeberangan di tingkat daerah (Nonci & Sinrang, 2024).

Selain meningkatkan efektivitas birokrasi, SIP-OK juga memberikan manfaat langsung bagi operator kapal sebagai pengguna layanan. Kemudahan memperoleh informasi, kepastian prosedur, kecepatan pelayanan, serta berkurangnya biaya administrasi menjadi indikator meningkatnya kualitas pelayanan publik. Inovasi ini sekaligus mendukung pencapaian prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu memberikan pelayanan yang mudah diakses, transparan, cepat, tepat, dan memenuhi harapan masyarakat.

Meskipun demikian, keberhasilan implementasi SIP-OK tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kapasitas sumber daya manusia, kualitas infrastruktur digital, keamanan informasi, serta komitmen pimpinan dalam mendorong perubahan budaya kerja. Transformasi digital memerlukan perubahan pola pikir aparatur dari pelayanan administratif konvensional menuju pelayanan yang berbasis data, kolaboratif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi SIP-OK menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana inovasi tersebut mampu mendukung penguatan pelayanan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih modern.



Gambar 2 Capture Video terkait SIP OK
Sumber : Dishub Sultra (2026)

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat (Renanda & Rosidin, 2025; Yanto, Anirwan, & Nugroho, 2025). Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada layanan administrasi kependudukan, perizinan, kesehatan, atau perpajakan. Kajian mengenai digitalisasi pelayanan operator kapal pada pemerintah daerah, khususnya di wilayah kepulauan seperti Sulawesi Tenggara, masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik geografis wilayah kepulauan menuntut sistem pelayanan transportasi yang memiliki tingkat keandalan dan integrasi lebih tinggi dibandingkan wilayah daratan. Dengan demikian, penelitian mengenai SIP-OK memiliki nilai kebaruan karena mengkaji implementasi inovasi digital pada sektor transportasi penyeberangan yang belum banyak dibahas dalam literatur administrasi publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana inovasi Sistem Informasi Pelayanan Operator Kapal (SIP-OK) berkontribusi terhadap penguatan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara melalui peningkatan

efisiensi, transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas layanan berbasis digital secara berkelanjutan..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Pelayanan Operator Kapal (SIP-OK) di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian dilakukan selama 2 bulan yaitu dari Bulan Juni-Juli 2026. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive sampling, meliputi pejabat, petugas pelayanan, administrator sistem, dan operator kapal. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member checking untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan komprehensif (Saadah et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Operator Kapal (SIP-OK) pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam mekanisme pelayanan administrasi operator kapal. Sebelum penerapan SIP-OK, sebagian besar proses pelayanan masih dilakukan secara manual, mulai dari penyampaian dokumen, verifikasi persyaratan, hingga pemantauan status pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan proses administrasi membutuhkan waktu lebih lama, meningkatkan potensi kesalahan pencatatan, serta membatasi akses informasi bagi pengguna layanan. Kehadiran SIP-OK menjadi solusi inovatif melalui digitalisasi proses pelayanan yang lebih sistematis, terintegrasi, dan mudah dipantau.

Dari aspek efisiensi pelayanan, SIP-OK mampu mempercepat proses administrasi melalui penyederhanaan alur pelayanan berbasis digital. Operator kapal tidak lagi sepenuhnya bergantung pada mekanisme tatap muka untuk menyampaikan dokumen maupun memperoleh informasi perkembangan layanan. Sistem ini memungkinkan proses pengajuan, pemeriksaan, dan penyimpanan data dilakukan secara elektronik sehingga mengurangi penggunaan dokumen fisik serta waktu penyelesaian pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi digital dapat meningkatkan produktivitas organisasi sekaligus mengoptimalkan

sumber daya pelayanan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara (Della et al., 2025; Saalino et al., 2026).

Selain efisiensi, penerapan SIP-OK juga memperkuat aspek transparansi pelayanan publik. Melalui sistem informasi, setiap tahapan pelayanan dapat terdokumentasi dan dipantau oleh pihak yang berkepentingan (Sella et al., 2025). Transparansi ini memberikan kepastian kepada operator kapal mengenai status permohonan, kelengkapan administrasi, serta proses penyelesaian layanan. Ketersediaan informasi secara digital juga mengurangi ketidakpastian dalam proses pelayanan dan mendukung terciptanya hubungan yang lebih terbuka antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan (Irawan et al., 2025).

Dari perspektif akuntabilitas, SIP-OK memberikan kontribusi terhadap peningkatan pengawasan dan pengendalian internal organisasi. Setiap aktivitas pelayanan tercatat dalam sistem sehingga memudahkan proses evaluasi kinerja, identifikasi hambatan, serta penelusuran terhadap setiap tahapan pelayanan (Sihombing et al., 2025). Rekam digital (digital record) yang tersedia dalam SIP-OK menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pelayanan yang bertanggung jawab. Hal ini sejalan dengan prinsip Smart Governance yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan (Togala et al., 2025).

Pada aspek aksesibilitas layanan, SIP-OK memberikan kemudahan bagi operator kapal dalam memperoleh pelayanan tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Digitalisasi pelayanan memungkinkan pengguna mengakses informasi serta mengajukan kebutuhan administrasi secara lebih fleksibel (Fadri, 2024). Bagi wilayah Sulawesi Tenggara yang memiliki karakteristik geografis kepulauan, pengembangan layanan digital menjadi sangat relevan karena mampu mengurangi hambatan jarak antara penyelenggara pelayanan dengan pengguna jasa transportasi laut. Dengan demikian, SIP-OK berperan dalam memperluas jangkauan pelayanan publik sekaligus mendukung konektivitas antarpulau (Megawati et al., 2024).

Selanjutnya, SIP-OK menunjukkan peningkatan pada aspek responsivitas organisasi. Sistem informasi membantu Dinas Perhubungan dalam merespons kebutuhan pengguna layanan secara lebih cepat melalui penyediaan data dan informasi yang akurat (Hasibuan & Santoso, 2025; Wijaya et al., 2024). Data pelayanan yang terkumpul dalam sistem dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi dan penyusunan kebijakan transportasi penyeberangan

(Gemilang et al., 2025). Hal ini memperlihatkan bahwa inovasi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga menjadi sumber informasi strategis dalam pengambilan keputusan berbasis data (data-driven policy) (Ardiani & Hasan, 2026).

Dalam perspektif inovasi pelayanan publik, SIP-OK mencerminkan perubahan paradigma pelayanan dari pendekatan administratif konvensional menuju pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Inovasi ini memberikan nilai tambah melalui kemudahan akses, peningkatan kualitas informasi, dan penyederhanaan prosedur pelayanan (Zainuddin et al., 2026). Keberhasilan SIP-OK menunjukkan bahwa transformasi digital pada sektor transportasi dapat menjadi instrumen penting dalam memperkuat reformasi birokrasi daerah (Hajar & Emelia, 2025).

Namun demikian, implementasi SIP-OK masih menghadapi beberapa tantangan. Faktor kesiapan sumber daya manusia, kemampuan adaptasi pengguna, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta keberlanjutan pengelolaan sistem menjadi aspek yang perlu diperhatikan (Mahmudah et al., 2025). Aparatur pelayanan perlu memiliki kompetensi digital yang memadai agar sistem dapat dimanfaatkan secara optimal (Sarjito & Djati, 2025). Selain itu, peningkatan keamanan data dan integrasi SIP-OK dengan sistem informasi pemerintah lainnya juga menjadi langkah penting untuk menjaga keberlanjutan inovasi (Ramadhani et al., 2024).

Secara keseluruhan, SIP-OK merupakan bentuk inovasi strategis Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam memperkuat pelayanan publik berbasis teknologi informasi (Lampouw et al., 2025; Rajulan et al., 2025; Yahni et al., 2026). Implementasi sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi operator kapal, tetapi juga mendukung terwujudnya pelayanan yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Dengan penguatan aspek kelembagaan, sumber daya manusia, dan infrastruktur digital, SIP-OK berpotensi menjadi model inovasi pelayanan publik sektor transportasi yang mendukung penerapan Smart Governance di tingkat daerah (Heriyanto & Voutama, 2025).

KESIMPULAN

Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Operator Kapal (SIP-OK) pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara menjadi inovasi digital yang mampu memperkuat

kualitas pelayanan publik. SIP-OK meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan responsivitas pelayanan melalui integrasi sistem informasi. Inovasi ini mendukung penerapan Smart Governance dengan menyediakan layanan berbasis data yang lebih efektif dan terukur. Keberlanjutan SIP-OK memerlukan penguatan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta integrasi dengan sistem pemerintahan digital lainnya.

Dinas Perhubungan Sultra perlu mengembangkan SIP-OK secara berkelanjutan melalui peningkatan infrastruktur digital, kompetensi aparatur, keamanan data, dan integrasi layanan. Operator kapal diharapkan meningkatkan literasi digital, memanfaatkan SIP-OK secara optimal, serta berpartisipasi memberikan masukan untuk penyempurnaan kualitas pelayanan. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian kuantitatif mengenai efektivitas SIP-OK, kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap kinerja pelayanan transportasi laut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiani, M., & Hasan, H. (2026). Integrasi Sistem Arsip Digital Multi-Fungsional dalam Mendorong Transformasi Kurikulum dan Inovasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Data. *Jurnal Multidisplin Ilmu Akademik*, 3(3), 437–447. <https://doi.org/10.61722/jmia.v3i3.10210>
- Badjuka, A. H., Akuba, A. M., Bajari, A. H., & Yopi, L. (2026). *Governansi Digital: Strategi Kebijakan Publik dan Inovasi Pemerintahan Modern*. Minang Media Press.
- Della, M., Zamrudi, Z., & Shaddiq, S. (2025). Inovasi Strategi Evaluasi Sumber Daya Manusia untuk Peningkatan Produktivitas Aparatur Dishub Kota Banjarmasin. *AT-TAKLIM: Jurnal Pendidikan Multidisiplin*, 2(12), 1–13. <https://doi.org/10.71282/at-taklim.v2i12.1165>
- Dishub Sultra. (2026). *Penerapan Aplikasi SIP OK dan E Parkir menggunakan kartu E Tiket Pelabuhan Amolengo-Labuan*. YouTube Short. <https://www.youtube.com/shorts/UAGmaQnPjhw>
- Endri, E. (2026). Optimalisasi Pelayanan Publik Digital di Provinsi Sumatera Barat: Kebijakan Integrasi Sistem dan Partisipasi Masyarakat. *Journal of Current Research in Management, Policy, and Social Studies*, 3(1), 1–14. <https://ejournal.hakharainstitute.com/MPSS/article/view/98>
- Fadri, Z. (2024). Era Digital dan Dampaknya terhadap Administrasi Publik. In *Reformasi Birokrasi dalam Administrasi Publik: Tantangan dan Peluang di Era Digital* (pp. 61–67).
- Gani, K., & Jaya, M. (2025). Birokrasi Publik di Era Digital: Tantangan dan Peluang Reformasi Administrasi Pemerintahan. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 6(1), 104–112. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v6i1.890>
- Gemilang, B. S., Saleh, M. Y., & Yunus, M. K. (2025). Evaluasi Kinerja Layanan

- Transportasi Sungai dan Penyeberangan di Kabupaten Bulukumba-Selayar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 96–100. <https://journal.unibos.ac.id/jbm/article/view/5191>
- Hajar, S., & Emelia, D. (2025). Upaya Meningkatkan Efektivitas Dan Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 24(2), 87–93. <https://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/article/view/343> (Original work published May 1, 2025)
- Hasibuan, I. H., & Santoso, H. (2025). Implementasi Digitalisasi Layanan Bidang Pelayanan Angkutan Melalui Aplikasi SIMAE di Dinas Perhubungan Kota Bogor. *NIVEDANA: Jurnal Komunikasi Dan Bahasa*, 6(2), 298–312. <https://doi.org/10.53565/nivedana.v6i2.1747>
- Heriyanto, A. P., & Voutama, A. (2025). Optimalisasi Layanan Publik di Smart City DKI Jakarta melalui Integrasi Teknologi Digital dalam Pengelolaan Dinamika Kependudukan. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6345>
- Herman, L., Soeparyanto, T. S., & Arsyad, L. O. M. N. (2026). Model Manajemen Perencanaan Terpadu Pelabuhan Penyeberangan di Kota Baubau dalam Mendukung Pemerataan Pembangunan dan Ekonomi Regional. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(3), 5494–5503. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i3.2168>
- Imelda, C., Hasanuddin, H., & Waliadin, W. (2026). Integrasi Nilai Budaya Lokal dalam Pelayanan Publik Digital: Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(8), 1438–1445. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v2i8.712>
- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Star Digital Publishing.
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S. K., KN, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 6(2), 78–88. <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1904>
- Lampouw, S. M., Satyadharma, M., Almaliki, M. F., & Setiawati, I. R. (2025). Inovasi E-Retribusi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Penyeberangan (Tinjauan Policy Brief). *Jurnal Formasi*, 10(1), 41–50. <https://ojs.brida.sultraprov.go.id/index.php/formasi/article/view/54/>
- Mahmudah, N., Cahyani, D., & Ali, M. (2025). Transformasi Digital dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia: Tinjauan Konseptual dan Studi Literatur. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(04), 275–287. <https://doi.org/10.23969/jp.v10i04.37510>
- Malahika, S., Idji, R. A., Akibu, R. S., & Karim, D. F. (2025). Optimalisasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Media Administrasi*, 10(1), 134–145. <https://doi.org/10.56444/jma.v10i1.2869>
- Megawati, M., Ahmad, B., & Rusdi, M. (2024). Tipologi Inovasi dalam Layanan Publik: Implementasi dan Tantangan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 4(2), 332–346. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i2.50>
- Nonci, N., & Sinrang, A. (2024). Transformasi SPBE Menuju Smart Governance Berbasis Kecerdasan Buatan Di Sidenreng Rappang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 3(2), 119–127. <https://doi.org/10.55850/symbol.v3i2.106>
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Purwanto, E. M., Fitriyani, I., & Kusuma, S. (2026). Pengembangan Model Collaborative

- Governance Berbasis Digital Platform dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Daerah. *Jurnal Akuntansi, Bisnis, Dan Tata Kelola (JABTG)*, 1(1), 11–21.
<https://journal.unukaltim.ac.id/index.php/JABTG/article/view/32>
- Rajulan, M., Ferima, F., Herya, B., Hado, H., & Satyadharma, M. (2025). Urgensi Penerapan Layanan Jembatan Timbang Berbasis Digital Sebagai Inovasi Peningkatan Layanan di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo Provinsi Sulawesi Tenggara. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 5(2), 110–119.
<https://doi.org/10.51454/awwq2837>
- Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Jember. *Interelasi*, 1(2), 62–79.
<https://doi.org/10.24716/281ave34>
- Rejeki, I. S., & Solihin, I. (2026). Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Digital untuk Mewujudkan Tata Kelola Transparan. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(1), 7152–7165. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i1.4459>
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- Saadah, M., Prasetyo, Y. C., & Rahmayati, G. T. (2022). Strategi dalam Menjaga Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif. *Al-'Adad : Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), 54–64.
<https://doi.org/10.24260/add.v1i2.1113>
- Saalino, A., Ruslan, M., & Manda, D. (2026). Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja Dan Penguasaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Economy Business Development*, 4(1), 37–51.
<https://doi.org/10.56326/jebd.v4i1.4242>
- Sarjito, A., & Djati, S. P. (2025). Implikasi Kompetensi Digital Aparatur Sipil Negara Milenial terhadap Reformasi Birokrasi Digital di Era Transformasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 87–109. <https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.610>
- Satria, W. (2026). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Komparatif Implementasi Transformasi Digital di Kabupaten Padang Pariaman dan Daerah Lain di Indonesia. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 3(06 Juni), 4506–4513. <https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/1619>
- Satyadharma, M., Mahdar, & Hado. (2026). Optimalisasi Komunikasi Interpersonal untuk Mendukung Kelancaran Arus Mudik di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 4(2), 23–33.
<https://jurnal.unusultra.ac.id/index.php/jisdik/article/view/836>
- Sella, Y. M., Fitriani, D. N., Suripah, & Astuti, R. D. (2025). Pemodelan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIPEKA) Berbasis Website dengan Pelacakan Status Laporan untuk Meningkatkan Transparansi Layanan Publik di Kelurahan Arcawinangu. *Evolusi: Jurnal Sains Dan Manajemen*, 13(2), 65–73.
<https://doi.org/10.31294/evolusi.v13i2.10080>
- Sihombing, P. N. S., Sihombing, M. S., & Kusmanto, H. (2025). Analisis Strategi Penguatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 24–47.
<https://doi.org/10.32834/jpap.v7i2.1001>
- Suryana, T. B. M. F., Rahmawati, A. A., Ramdanti, N. S., & Safitri, A. N. (2025).

- Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia. *CONSTITUO : Journal of State and Political Law Research*, 4(1), 37–53. <https://doi.org/10.47498/constituo.v4i1.4944>
- Syafira, A. (2022). Peran Dinas Perhubungan Kota Medan dalam Pengawasan Transportasi Umum Rute Marel-an-Amplas. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum [JIMHUM]*, 2(1). <https://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimhum/article/view/1175>
- Togala, R., Arsalim, A., & Parisu, C. Z. L. (2025). Smart Governance: Integrasi Teknologi dan Teori Pemerintahan dalam Pelayanan Publik. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(2), 4116–4123. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i2.19868>
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wijaya, S. C., Mahendra, A. A., Hamdan, T. N., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk Pemerintah Daerah. *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 3(1), 40–51. <https://doi.org/10.33050/mentari.v3i1.605>
- Yahni, N., Satyadharma, M., Almaliki, M. F., & Pamungkas, D. B. P. (2026). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Optimalisasi Pelayanan Perizinan (Aktualisasi pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara). *Rangas: Jurnal Teknik Dan Ilmu Terapan*, 1(1), 87–99. <https://batuahjurnal.my.id/index.php/rjt/article/view/146>
- Yanto, E., Anirwan, A., & Nugroho, T. C. (2025). Dampak Inovasi Terhadap Akselerasi Pelayanan Publik di Era society 5.0: Studi Literatur. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 5(2), 72–80. <https://doi.org/10.51577/jgpi.v5i2.801>
- Yanto, E., Anirwan, A., & Sirajuddin, S. M. (2025). Agile Governance pada A'kio Smart City dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 5(1), 11–19. <https://doi.org/10.51577/jgpi.v5i1.747>
- Zainuddin, H., Imaduddin, I., & Mahfudnurnajamuddin, M. (2026). Inovasi Proses, Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Kinerja Pelayanan Publik: Peran Mediasi Efisiensi Operasional pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian Kabupaten Nunukan. *Jurnal Economic Resource*, 9(1), 728–735. <https://jurnal.feb-umi.id/index.php/JER/article/download/2286/1665/8405>
- Zein, H. H. M., & Septiani, S. (2025). *Smart Governance : Transformasi Digital dalam Perencanaan Pembangunan Daerah*. Sada Kurnia Pustaka.