

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI KELURAHAN MOLOSIPAT W KOTA BARAT

Siti Nurcahyati Abdussamad¹, Sri Yulianti Mozin², Nur Annisa Ismail³

^{1,2,3}Universitas Negeri Gorontalo , Indonesia

¹sitinurcahyatiabd@ung.ac.id

²yulmozin@ung.ac.id

³nurannisaismail45@gmail.com

Received: 18-11-2025

Revised: 29-11-2025

Approved: 15-12-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kelurahan Molosipat W Kota Barat melalui penerapan sistem informasi pelayanan SI-MOLOSIPAT.W. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kepustakaan (library research) yang dilakukan melalui penelaahan jurnal ilmiah, buku referensi, dokumen kebijakan, laporan kegiatan, serta dokumentasi implementasi pelayanan digital yang relevan dengan fokus penelitian. Data dianalisis secara kualitatif menggunakan model SERVQUAL yang meliputi dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem SI-MOLOSIPAT.W memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Molosipat W. Digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efisiensi dan kecepatan proses administrasi, memperkuat transparansi layanan, serta meningkatkan akurasi dan konsistensi pelayanan. Seluruh dimensi SERVQUAL menunjukkan peningkatan, yang ditandai dengan tersedianya infrastruktur pelayanan digital, meningkatnya keandalan sistem administrasi elektronik, respons aparatur yang lebih cepat, terjaminnya keamanan data dan kepastian layanan, serta tetap terjaganya aspek empati melalui pendampingan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan publik berbasis digital merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, E-Government, kelurahan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era digital. Pemerintah dari tingkat pusat hingga daerah gencar menerapkan layanan berbasis elektronik (*e-government*) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. *E-government* tidak hanya menjadi alat untuk menyederhanakan proses administrasi, tetapi juga sebagai strategi penting dalam transformasi birokrasi modern yang responsif terhadap kebutuhan warga negara. (Saputra et al. 2024)

Selain itu, studi mengenai transformasi birokrasi digital di Indonesia menunjukkan bahwa implementasi sistem teknologi informasi (*e-government*) dapat memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta menunjang prinsip *good governance*, dengan catatan tantangan seperti infrastruktur dan keamanan data harus diatasi secara berkelanjutan. (Saputra et al. 2024)

Literatur lain menekankan pentingnya sistem pemerintahan elektronik berbasis SPBE (*Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*) sebagai kerangka nasional yang berkontribusi pada peningkatan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik di berbagai domain administrasi pemerintahan. Meskipun capaian SPBE telah meningkat, tantangan seperti ketimpangan akses digital dan literasi digital aparatur

masih menjadi hambatan signifikan.(Sundar and Sartika 2025)

Penelitian di tingkat lokal juga menyoroti pentingnya kualitas layanan digital dari perspektif masyarakat, di mana layanan berbasis web dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap birokrasi serta mengubah persepsi negatif terhadap pelayanan publik tradisional.(Aldien, Bagaskara, and Subakti 2024)

Di tingkat praktis, analisis implementasi *e-government* di berbagai pemerintahan daerah menunjukkan bahwa aspek seperti kemudahan penggunaan layanan, ketersediaan informasi, kecepatan respons, dan keamanan informasi merupakan elemen penting dalam menentukan keberhasilan layanan publik digital. (Ditasman and Amrullah 2024)

Birokrasi publik diharapkan memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih responsif seiring dengan diterapkannya desentralisasi dalam bentuk otonomi daerah. Desentralisasi pemerintahan dalam konsep otonomi daerah merupakan sebuah cara untuk menciptakan sebuah pelayanan yang responsif dan demokratis (Fitriani and Jaya 2023).

Menurut Poerwadarminta (Hardiansyah) dalam (Amba 2023), secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai cara melayani sehubungan dengan jual beli jasa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam melakukan aktivitasnya manusia membutuhkan pelayanan, jika tidak ada pelayanan maka semua aktivitas manusia tidak bisa berjalan secara efektif dan efisien. Menurut (Abdussamad 2019) Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi (kemacetan) maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Hal ini selaras dengan kebutuhan peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital sebagaimana dijelaskan pada bagian sebelumnya.

Menurut (Lestari and Emharis 2025) Pelaksanaan pelayanan publik yang cepat dan tepat sangat penting dalam konteks informasi dan globalisasi yang berkembang pesat saat ini. Keterlambatan dalam pelaksanaan dapat memicu gejolak sosial dan berpotensi menyebabkan disintegrasi bangsa, yang pada akhirnya dapat mengarah pada perpecahan dan kehancuran negara. Kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk keandalan, responsivitas, kecepatan, ketepatan, serta perhatian penyedia layanan terhadap kebutuhan individu. Layanan yang unggul bukan hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga memperkuat reputasi penyedia layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan publik bukan sekadar kewajiban, tetapi juga strategi yang memungkinkan terciptanya keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Posumah 2024).

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah camat tetapi tidak memiliki hak untuk menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. (Kansil 1988:20) dalam (kasenda hizkia 2021). Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil,

kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam pasal 1 : 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 tahun 2005 mengemukakan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat kerja Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Sedangkan perangkat kelurahan terdiri dari sekretaris kelurahan dan kepala-kepala lingkungan yang dalam susunan organisasi dan tata kerjanya diatur dengan peraturan daerah dengan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan dalam konteks otonomi daerah di Indonesia. Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil dan kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas (Robial 2015)

Digitalisasi layanan publik diyakini mampu memberikan percepatan proses administrasi, memperluas akses layanan bagi seluruh lapisan masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Natika; Walo et al.,) dalam (Diastuti and Ayyustia 2025). Melalui pemanfaatan aplikasi digital, sistem informasi terpadu, dan teknologi terkini seperti kecerdasan buatan dan big data, pemerintah dapat menciptakan ekosistem pelayanan yang responsif, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat modern. Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi semakin memberikan peluang besar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi tidak hanya menjadi tren global, tetapi juga sebuah kebutuhan mendesak dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik mampu mengurangi birokrasi yang kompleks, mempercepat waktu pelayanan, serta meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi bagi masyarakat. Misalnya, penerapan kanal website digitalisasi pelayanan administrasi di Kabupaten Probolinggo terbukti membantu masyarakat dalam mengatasi persoalan waktu dan kenyamanan pelayanan. (Yunus, Hasanah, and Seda, n.d.) Selanjutnya, digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Balung, Kabupaten Jember memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan administrasi, termasuk efektivitas waktu dan biaya pelayanan publik. (Dayar, Khotimah, and Laila 2025)

Menurut Abidin dalam (Lia Muliawaty 2020) bahwa e-government merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah. E-government system pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien Sosiawan dalam (Setyawan, Kalalinggi, and Anggraeny 2019). Tujuan besar penerapan e-government system adalah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, di mana layanan pemerintahan bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi.

Menurt (Ubit 2022) E-Government adalah pemerintah dalam suatu upaya dari mengembangkan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pada e-government juga peningkatan pada pelayanan publik terwujud. Menurut Ambarsari et al., dalam (Purnomo 2025) Kualitas Pelayanan Publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan digitalisasi pelayanan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy

(empati). Dalam konteks E-Government, digitalisasi diharapkan mampu meningkatkan keandalan dan kecepatan layanan, serta memperbaiki aksesibilitas informasi publik.

Sejumlah penelitian menegaskan bahwa e-Government mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan, seperti di Kota Tegal yang mengadopsi Service Oriented Architecture (Somantri and Hasta 2017). Tetapi, implementasi tersebut masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital aparatur, serta lemahnya keberlanjutan program. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia, terutama pada level kelurahan sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat, masih menghadapi berbagai kendala signifikan. Masalah klasik seperti birokrasi yang lamban dan berbelit, kurangnya transparansi, serta keterbatasan akses bagi kelompok masyarakat marginal masih menjadi hambatan utama yang mengurangi efektivitas dan efisiensi layanan publik. Selain itu, permasalahan sumber daya manusia yang kurang terampil dan sistem administrasi yang masih konvensional juga memperburuk kondisi pelayanan publik di tingkat kelurahan. Penelitian ini mengkaji strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital di Kelurahan Molosipat W, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. Dengan adanya strategi yang tepat, diharapkan transformasi digital di lingkungan kelurahan dapat berjalan secara bertahap dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kelurahan Molosipat W, khususnya melalui pemanfaatan sistem SI-MOLOSIPAT.W yang diharapkan mampu mengatasi kendala birokrasi konvensional, rendahnya literasi digital aparatur, serta keterbatasan akses layanan bagi masyarakat. Penelitian ini juga bertujuan menilai efektivitas digitalisasi pelayanan menggunakan indikator SERVQUAL untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai perubahan kualitas layanan dari sisi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Adapun manfaat penelitian ini adalah memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian pelayanan publik dan e-government di tingkat kelurahan yang masih jarang diteliti, serta menawarkan manfaat praktis bagi pemerintah kelurahan dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan digital yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan digitalisasi pelayanan yang lebih inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di era teknologi informasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kepustakaan (*library research*) untuk menganalisis secara mendalam strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kelurahan Molosipat W Kota Barat. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena transformasi pelayanan publik digital secara komprehensif melalui kajian konseptual dan analitis terhadap berbagai sumber tertulis yang relevan. Metode studi kepustakaan digunakan untuk menggali, membandingkan, dan mensintesis teori, konsep, serta temuan empiris dari literatur mutakhir yang berkaitan dengan *e-government*, kualitas pelayanan publik, dan digitalisasi administrasi pemerintahan di tingkat lokal.

Tahapan penelitian diawali dengan perumusan fokus dan identifikasi permasalahan penelitian yang berkaitan dengan keterbatasan sistem pelayanan

konvensional, tuntutan peningkatan kualitas layanan publik, serta urgensi penerapan pelayanan berbasis digital di tingkat kelurahan. Selanjutnya, peneliti melakukan penelusuran literatur secara sistematis terhadap jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku referensi, regulasi pemerintah, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan implementasi sistem pelayanan digital SI-MOLOSIPAT.W. Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan relevansi substantif, kebaruan kajian, serta kontribusinya terhadap pengembangan kerangka analisis penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik dokumentasi terhadap data sekunder yang mencakup laporan kegiatan, dokumentasi implementasi sistem pelayanan digital, hasil pengabdian masyarakat, serta publikasi ilmiah yang membahas pelayanan publik berbasis elektronik. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menerapkan tahapan reduksi data, kategorisasi, dan sintesis informasi. Reduksi data dilakukan untuk memfokuskan analisis pada informasi yang secara langsung berkaitan dengan tujuan penelitian, sementara kategorisasi data disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai kerangka analitis untuk menilai kualitas pelayanan publik berbasis digital. Lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), digunakan untuk mengkaji sejauh mana digitalisasi pelayanan melalui sistem SI-MOLOSIPAT.W berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik di tingkat kelurahan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti melakukan analisis yang sistematis dan terstruktur terhadap perubahan kualitas layanan dari perspektif kelembagaan dan pelayanan.

Tahap akhir penelitian diarahkan pada penarikan kesimpulan analitis dan perumusan implikasi kebijakan. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil sintesis data dan pembahasan yang mengaitkan temuan penelitian dengan kerangka teori administrasi publik dan *e-government*. Selanjutnya, rekomendasi dirumuskan sebagai kontribusi akademik dan praktis bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital yang berkelanjutan, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan di tingkat kelurahan.

Secara konseptual, alur penelitian ini dimulai dari perumusan fokus dan identifikasi permasalahan penelitian, dilanjutkan dengan penelusuran dan kajian literatur secara sistematis. Data sekunder yang diperoleh kemudian dianalisis melalui kerangka SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan publik berbasis digital. Hasil analisis selanjutnya disintesis dan dibahas secara teoritis untuk menghasilkan kesimpulan dan rekomendasi kebijakan yang relevan dengan penguatan pelayanan publik digital di tingkat kelurahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital melalui sistem SI-MOLOSIPAT.W di Kelurahan Molosipat W Kota Barat berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Transformasi layanan dari sistem konvensional ke sistem digital membawa perubahan mendasar dalam proses administrasi, khususnya dalam pelayanan surat-menyurat, yang sebelumnya memerlukan kehadiran fisik masyarakat dan waktu penyelesaian yang relatif lama. Melalui sistem digital, pelayanan menjadi lebih praktis, terstruktur, dan mudah diakses, sehingga efisiensi birokrasi dapat ditingkatkan.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian di Kelurahan Molosipat W menghasilkan sejumlah capaian nyata terkait optimalisasi pelayanan publik berbasis pemerintahan elektronik. Hasil paling penting adalah terbangunnya website SI MOLOSIPAT.W, sebuah sistem informasi pelayanan kelurahan berbasis web yang dirancang untuk menggantikan proses administrasi manual. Website ini dikembangkan menggunakan framework Laravel (PHP) dengan basis data MySQL, dihosting pada server dengan dukungan SSL/TLS untuk menjamin keamanan data, serta dilengkapi fitur tanda tangan digital bagi lurah.

Fitur utama dari SI-MOLOSIPAT.W meliputi: (1) pengajuan surat secara daring, (2) unggah dokumen persyaratan, (3) verifikasi tanda tangan digital, (4) notifikasi status permohonan real-time, dan (5) riwayat pengajuan surat yang terdokumentasi secara digital.

Capaian implementasi ditunjukkan dengan berhasilnya lebih dari 100 warga melakukan registrasi akun dan mencoba layanan daring dalam tahap awal uji coba. Aparatur kelurahan yang sebelumnya terbatas pada penggunaan aplikasi perkantoran dasar kini mampu mengoperasikan dashboard admin, melakukan validasi dokumen, serta mengelola arsip digital secara mandiri. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam literasi digital aparatur. Kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dilaksanakan di aula kelurahan dengan melibatkan RT/RW, tokoh masyarakat, pelaku UMKM, dan warga umum. Antusiasme warga terlihat dari keterlibatan mereka dalam proses registrasi dan pengajuan surat daring. Dokumentasi kegiatan menunjukkan bahwa sebagian besar warga usia produktif dan pelaku UMKM aktif memanfaatkan layanan ini

Selain sosialisasi, dilakukan juga pelatihan bagi aparatur kelurahan dan masyarakat. Materi pelatihan meliputi penggunaan dashboard admin, validasi layanan online, pengarsipan digital, serta aspek keamanan data. Hasilnya, aparatur kelurahan yang sebelumnya terbiasa dengan sistem manual kini mampu mengoperasikan sistem secara mandiri (Ismail, Giu, and Pakaya 2025)

Strategi peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital di Kelurahan Molosipat W Kota Barat dapat dilakukan melalui beberapa langkah terintegrasi. Strategi peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital di Kelurahan Molosipat W Kota Barat dapat dilakukan melalui beberapa langkah terintegrasi yang berfokus pada penguatan sistem, peningkatan kemampuan aparatur, dan perluasan akses masyarakat. Pertama, kelurahan perlu mengoptimalkan penggunaan website SI-MOLOSIPAT.W sebagai pusat layanan digital, dengan memastikan seluruh fitur seperti pengajuan surat, pelacakan status, tanda tangan digital, dan arsip daring berjalan stabil dan mudah diakses. Optimalisasi ini dapat dilanjutkan dengan integrasi sistem ke perangkat mobile agar layanan lebih inklusif bagi masyarakat yang hanya mengandalkan smartphone.

Kedua, strategi penting lainnya adalah peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan berkelanjutan terkait operasional dashboard admin, manajemen dokumen digital, keamanan data, serta prosedur pelayanan berbasis e-government. Pelatihan berkelanjutan ini diperlukan karena aparatur merupakan aktor utama yang memastikan layanan digital dapat dijalankan dengan akurat, responsif, dan konsisten. Peningkatan kompetensi ini juga mendukung aspek reliability dan assurance sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang profesional dan terpercaya.

Ketiga, kelurahan perlu memperkuat infrastruktur teknologi informasi seperti peningkatan kualitas jaringan internet, ketersediaan perangkat komputer yang memadai, serta sistem penyimpanan digital yang aman. Infrastruktur yang kuat akan

meningkatkan efektivitas layanan dan mencegah kendala teknis yang dapat menghambat penggunaan sistem SI-MOLOSIPAT.W oleh aparatur maupun masyarakat.

Keempat, strategi selanjutnya adalah melakukan sosialisasi dan pendampingan masyarakat secara berkala. Hal ini penting karena transformasi digital hanya akan berhasil apabila masyarakat memahami cara memanfaatkan layanan yang tersedia. Sosialisasi dapat dilakukan melalui pertemuan RT/RW, media sosial, serta tutorial penggunaan sistem. Upaya ini akan meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital sekaligus mendukung aspek empathy karena kelurahan memberikan perhatian terhadap kesulitan warga dalam beradaptasi dengan teknologi.

Kelima, kelurahan perlu mengembangkan mekanisme monitoring dan evaluasi layanan digital melalui pengumpulan umpan balik masyarakat, survei kepuasan pengguna SI-MOLOSIPAT.W, serta evaluasi rutin terhadap kinerja sistem. Monitoring ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala teknis maupun kelemahan prosedural sehingga perbaikan dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Evaluasi yang konsisten juga memastikan pelayanan digital tetap relevan, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Keenam, strategi tambahan yang sangat mendukung keberlanjutan layanan adalah menjalin kolaborasi dengan Dinas Kominfo Kota Gorontalo dan pemerintah kota. Kolaborasi ini diperlukan untuk pemeliharaan server, pengembangan fitur baru, serta peningkatan keamanan data sehingga kelurahan memiliki dukungan teknis yang memadai. Selain itu, kerja sama dengan perguruan tinggi juga dapat dilakukan untuk pengembangan teknologi dan pendampingan aparatur.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, Kelurahan Molosipat W dapat memperkuat seluruh dimensi kualitas pelayanan publik-tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy-melalui transformasi digital yang terarah, bertahap, dan berkelanjutan, sebagaimana ditunjukkan dalam hasil penelitian dan implementasi awal SI-MOLOSIPAT.W.

Hasil temuan berdasarkan Indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithmal, Parasuraman dan Berry dalam (Amba 2023), yaitu :

- 1) Tangible (Bukti Fisik) : Peningkatan aspek tangible dalam pelayanan digital di Kelurahan Molosipat W tercermin dari tersedianya infrastruktur fisik yang mendukung proses digitalisasi. Kehadiran website SI-MOLOSIPAT.W sebagai platform utama pelayanan merupakan wujud nyata modernisasi sistem administrasi kelurahan. Infrastruktur ini diperkuat dengan penyediaan perangkat komputer, jaringan internet yang memadai, serta dashboard administrasi yang mudah dioperasikan oleh aparatur. Fitur-fitur seperti unggah dokumen, pengajuan surat, dan tanda tangan digital menunjukkan kesiapan sistem dalam menggantikan proses manual yang selama ini menjadi hambatan birokrasi. Selain itu, pelaksanaan sosialisasi di aula kelurahan dan penyediaan fasilitas pendukung menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berbasis perangkat lunak, tetapi juga didukung oleh kesiapan ruang fisik dan sarana kerja. Dengan demikian, aspek tangible telah mengalami kemajuan yang substansial, menandai adanya modernisasi pelayanan publik yang lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat di era digital.
- 2) Reliability (Kehandalan) : Keandalan layanan digital tercermin dari kemampuan sistem SI-MOLOSIPAT.W memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara mandiri, memantau status permohonan secara real-time, dan mengunduh dokumen resmi yang telah diverifikasi. Aparatur kelurahan yang telah

mengikuti pelatihan mampu melakukan validasi dokumen dan pengarsipan digital dengan lebih efektif, sehingga memperkecil potensi kesalahan manual yang sering terjadi dalam sistem tradisional. Penggunaan tanda tangan digital memperkuat aspek otentikasi dokumen sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna layanan. Keberhasilan lebih dari 100 warga melakukan registrasi dan mengakses layanan menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi prinsip keandalan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diulang dengan hasil yang sama. Dengan semakin stabilnya penggunaan sistem oleh aparatur maupun masyarakat, reliability layanan digital di kelurahan ini semakin meningkat.

- 3) Responsiveness (Daya tanggap) : Aspek responsiveness mengalami peningkatan signifikan melalui penerapan pelayanan berbasis digital. Sistem SI-MOLOSIPAT.W memungkinkan warga mengajukan permohonan surat kapan saja tanpa harus datang ke kantor kelurahan, sehingga waktu tunggu layanan dapat diminimalkan. Fitur notifikasi otomatis yang memberi tahu perubahan status permohonan menjadikan pelayanan lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aparatur kelurahan juga menunjukkan peningkatan daya tanggap dengan memberikan pendampingan langsung saat sosialisasi kepada warga, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas tidak hanya terbentuk dari teknologi, tetapi juga dari perubahan sikap dan kesiapan aparatur dalam membantu masyarakat beradaptasi. Dengan demikian, pelayanan menjadi lebih efisien, tidak lagi dibatasi oleh waktu operasional kantor, serta mampu merespons permohonan dengan lebih cepat dan terukur.
- 4) Assurance (jaminan) : Dimensi assurance tercermin dari meningkatnya rasa aman, kepercayaan, dan kepastian masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Sistem SI-MOLOSIPAT.W telah didukung oleh server berkeamanan SSL/TLS sehingga melindungi data pribadi dan dokumen penting dari risiko kebocoran. Fitur tanda tangan digital juga memberikan jaminan keaslian dokumen dan mempercepat proses verifikasi tanpa mengurangi validitas data. Pelatihan yang diberikan kepada aparatur memperkuat kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang akurat dan layanan yang profesional, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital. Selain itu, transparansi proses layanan yang dapat dipantau secara real-time mengurangi potensi penyalahgunaan kewenangan dan meningkatkan kredibilitas kelurahan sebagai penyedia layanan publik. Dengan demikian, aspek assurance semakin kuat seiring dengan peningkatan keamanan sistem dan kompetensi aparatur.
- 5) Empathy (Empati) : Penerapan sistem digital tidak mengurangi aspek empati dalam pelayanan; justru kelurahan menunjukkan perhatian yang lebih besar terhadap kebutuhan masyarakat selama proses transisi menuju layanan digital. Aparatur kelurahan aktif memberikan sosialisasi dan pendampingan kepada warga, terutama bagi kelompok yang belum memiliki keterampilan teknologi. Pendampingan tersebut mencerminkan kesediaan aparatur untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital secara setara. Selain itu, keramahan dan kesabaran aparatur dalam membantu proses registrasi, unggah dokumen, hingga pemantauan status permohonan menunjukkan bahwa pelayanan berbasis digital tetap mengedepankan nilai-nilai humanis. Pelatihan aparatur juga diarahkan untuk meningkatkan kemampuan mereka memahami kesulitan

masyarakat dalam beradaptasi dengan sistem baru. Hal ini menunjukkan bahwa kelurahan tidak hanya menekankan inovasi teknologi, tetapi juga memastikan proses pelayanan tetap inklusif dan berorientasi pada kebutuhan warga.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kelurahan Molosipat W melalui penerapan sistem SI-MOLOSIPAT.W telah sejalan dengan tujuan penelitian. Digitalisasi pelayanan tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi dan kecepatan layanan, tetapi juga memperkuat kualitas pelayanan publik pada seluruh dimensi SERVQUAL. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi aparatur, serta pendekatan pelayanan yang tetap berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital melalui sistem SI-MOLOSIPAT.W di Kelurahan Molosipat W Kota Barat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penerapan sistem digital tersebut mampu mengoptimalkan proses pelayanan administrasi yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi lebih efisien, sistematis, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan merupakan langkah strategis dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat dan transparan. Sejalan dengan tujuan penelitian yang berfokus pada analisis peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital, temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan SI-MOLOSIPAT.W memperkuat seluruh dimensi kualitas pelayanan publik. Dimensi bukti fisik tercermin dari tersedianya sarana dan prasarana pelayanan digital yang mendukung modernisasi pelayanan kelurahan. Dimensi keandalan ditunjukkan melalui peningkatan ketepatan dan konsistensi pelayanan administrasi yang dikelola secara elektronik. Dimensi daya tanggap tercermin dari meningkatnya kecepatan aparatur dalam merespons permohonan layanan masyarakat. Selanjutnya, dimensi jaminan terlihat dari adanya kepastian layanan, keamanan data, serta peningkatan profesionalisme aparatur. Sementara itu, dimensi empati tetap terpelihara melalui pendekatan pelayanan yang inklusif dan perhatian terhadap masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa sistem SI-MOLOSIPAT.W tidak hanya berperan sebagai inovasi teknologi pelayanan, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara komprehensif di tingkat kelurahan. Keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kelurahan Molosipat W ditentukan oleh keterpaduan antara kesiapan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dan komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan pelayanan publik berbasis digital di tingkat kelurahan berpotensi menjadi model strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan berkelanjutan.

REFERENSI

Abdussamad, Juriko. 2019. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* VI: 73–82.

- Aldien, Khalid, Dava Bagaskara, and Wandi Subakti. 2024. "KUALITAS PELAYANAN PUNLIK BERBASIS WEB DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT DI DESA CINUNUK" 2 (1): 1-10.
- Amba, Natalia. 2023. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SALAHUTU KABUPATEN MALUKU TENGAH." *ADMINISTRASI TERAPAN* 2 (1): 232-39.
- Dayar, Mohammad, Khusnul Khotimah, and Aliyatul Laila. 2025. "Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Balung Kabupaten Jember" 7 (1): 12-21.
- Diastuti, Anugrah, and Rissa Ayyustia. 2025. "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital Di Kelurahan Sunter Agung" 2: 109-26.
- Ditasman, and Amrullah. 2024. "KAJIAN LITERATUR : REFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITALISASI" 1 (3): 525-33.
- Fitriani, Yuyun, and Wiska Rima Jaya. 2023. "Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Sistem Informasi Administrasi Di Kelurahan Komerling Agung" 4 (April): 36-42. <https://doi.org/10.46730/japs.v4i1.93>.
- Ismail, Abdul Rahman, Jamal Darusalam Giu, and Roys Pakaya. 2025. "Implementasi Sistem Layanan Digital Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Molosipat W , Kota Barat" 5 (177): 46-53.
- kasenda hizkia. 2021. "Transparansi Pengelolaan Dana Kelurahan Dalam Pembangunan Di Kelurahan Ranomea Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan" 1 (2): 1-9.
- Lestari, Fitri Ayu, and Emilia Emharis. 2025. "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI PADA KANTOR DESA BUKIT PEDUSUNAN KECAMATAN KUANTANMUDI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI." *Juhanperak*, 243-49.
- Lia Muliawaty, Shofwan Hendryawan. 2020. "PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG)" 11: 101-12.
- Posumah, Johnny H. 2024. "PENGARUH DIGITAL GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MANADO." *JAP (Jurnal Administrasi Publik)* 3: 13-21.
- Purnomo, Hari. 2025. "PERANAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA MALANG" 4 (2): 122-30.
- Robial, Daniel Filterianto. 2015. "PERAN PEMERINTAH KELURAHAN DALAM MEWUJUDKAN KEPEREMINTAHAN YANG BAIK."
- Saputra, Wawan, Ipah Ema, Indah Sari, and Qaulis Ramadhani. 2024. "Trasformasi Birokrasi Digital Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Penerapan E-Government" III (2): 82-94.
- Setyawan, Nikken Retnoayu, Rita Kalalinggi, and Rosa Anggraeny. 2019. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM E- SAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA SAMARINDA" 7 (1): 11-20.
- Somantri, Oman, and Indra Dwi Hasta. 2017. "Implementasi E-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (SOA)" 2 (1): 23-29.
- Sundar, Wildan, and Ika Sartika. 2025. "A Dvancing Public Service Quality through Indonesia ' s Electronic - Based Government System" 4 (08): 902-11. <https://doi.org/10.58471/esaprom.v4i08>.

Ubit, Muhamad. 2022. “STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI DIGITAL DI KANTOR BAPAS KELAS II SAMPIT.” *Pencerah Publik* 9: 1–14.

Yunus, Eko Yudianto, Uswatul Hasanah, and Faradhillah La Seda. n.d. “Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo” 7083: 66–75.