

Pemanfaatan WAKEPO dalam Mendorong *Civic Participation* pada Pembuatan Surat Keterangan *Online* di Desa Ganea

Siti Patimah^{1*}, Prayoga Bestari², Nisrina Nurul Insani³

^{1,2,3} Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Pendidikan Indonesia, Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung 40154, Indonesia

E-mail: sitipatimah@upi.edu

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1808>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 13 July 2025

Revised: 19 July 2025

Accepted: 26 July 2025

Kata Kunci:

WAKEPO, Civic Participation, Surat Keterangan.

Keywords:

WAKEPO, Civic Participation, Certificate Letter.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan layanan *WhatsApp* Kebutuhan Informasi dan Pelayanan *Online* (WAKEPO) dalam proses pembuatan surat keterangan di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang, serta menganalisis kontribusinya terhadap peningkatan *civic participation* masyarakat desa. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WAKEPO mampu menyederhanakan alur pelayanan administratif desa melalui integrasi WAKEPO dan sistem *e-Office*, yang memungkinkan masyarakat mengurus surat dari jarak jauh secara gratis dan cepat. Layanan ini sangat membantu masyarakat yang tinggal jauh dari kantor desa maupun yang sedang merantau, serta mengurangi ketergantungan pada kehadiran kepala desa untuk penandatanganan dokumen. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan layanan secara mandiri mencerminkan partisipasi aktif dalam pelayanan publik digital. WAKEPO tidak hanya berfungsi sebagai instrumen teknis, tetapi juga memperkuat hubungan sosial antara masyarakat dan pemerintah desa. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan publik di desa dapat menjadi strategi efektif untuk membangun tata kelola pemerintahan yang lebih inklusif, responsif, dan partisipatif.

This study aims to describe the utilization of the WhatsApp Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online (WAKEPO) in the process of issuing official letters in Ganeas Village, Ganeas Subdistrict, Sumedang Regency, as well as to analyze its contribution to enhancing civic participation among rural communities. A qualitative approach was employed using a case study method. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. The findings show that WAKEPO simplifies the flow of village administrative services through its integration with the e-Office system, enabling citizens to request letters remotely, quickly, and free of charge. This service greatly benefits residents who live far from the village office or who are currently living outside the village, and it reduces the dependency on the physical presence of the village head for document signing. Moreover, the active involvement of the community in independently using the service reflects strong participation in digital public services. WAKEPO functions not only as a technical instrument but also strengthens the social bond between the community and the village government. These findings affirm that the digitalization of public services in rural areas can serve as an effective strategy for building more inclusive, responsive, and participatory local governance.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Siti Patimah, et al (2025). Pemanfaatan WAKEPO dalam Mendorong Civic Participation pada Pembuatan Surat Keterangan Online di Desa Ganea, 4(1). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1808>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah di berbagai tingkatan untuk melakukan digitalisasi pelayanan publik. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses dalam pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik digital yang diterapkan di Kabupaten Sumedang adalah *WhatsApp* Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online (WAKEPO), yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan layanan administratif tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah.

WAKEPO merupakan inovasi layanan digital berbasis *chatbot WhatsApp* yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik (Diskominfosanditik) Kabupaten Sumedang. Salah satu fitur utamanya adalah pengajuan surat keterangan dari desa secara *online*, yang memungkinkan masyarakat memperoleh dokumen administratif tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Layanan ini menjadi penghubung antara masyarakat dan aparat desa melalui akses daring yang terintegrasi dengan sistem *e-Office*. Seluruh proses pengajuan hingga pengiriman hasil surat dilakukan secara otomatis, dimana surat keterangan yang telah selesai diproses akan langsung dikirim ke *WhatsApp* pemohon.

Penyediaan layanan surat melalui WAKEPO tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga berpengaruh terhadap partisipasi warga negara sebagai subjek aktif dalam pelayanan publik. Konsep partisipasi warga negara atau *civic participation* mencakup keterlibatan aktif masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan publik, termasuk dalam mengakses, memanfaatkan, dan menilai layanan dari pemerintah. Adapun *civic participation* dalam pelayanan publik digital memiliki pengertian bahwa warga negara secara sadar menggunakan hak-haknya melalui *platform* digital untuk memenuhi kebutuhan administratifnya (Jati, 2018).

Partisipasi masyarakat memiliki peran penting dalam membentuk kehidupan sosial yang inklusif dan demokratis. Pelayanan publik yang mampu merespons kebutuhan warga secara cepat dan tepat tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Di tingkat desa, keterlibatan warga dalam memanfaatkan layanan digital seperti WAKEPO menunjukkan kesiapan mereka dalam menghadapi perubahan teknologi. Hal ini juga menjadi salah satu tanda bahwa transformasi digital di desa berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penggunaan WAKEPO pada pembuatan surat keterangan *online* dapat dipahami sebagai wujud nyata dari *civic participation* dalam kehidupan masyarakat di tingkat desa.

Penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Nurrahman dkk. (2023) menunjukkan bahwa penggunaan WAKEPO meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap layanan digital di desa, terutama setelah dilakukan sosialisasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa layanan digital bukan hanya soal penyediaan teknologi, tetapi juga bagaimana masyarakat sebagai pengguna utama terlibat dalam prosesnya. Di sisi lain, Nasari, dkk., (2024) juga mencatat bahwa digitalisasi pelayanan desa mendorong percepatan dalam pengurusan dokumen dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah desa.

Dengan mempertimbangkan urgensi tersebut, penelitian ini difokuskan pada pemanfaatan WAKEPO oleh masyarakat dalam proses pembuatan surat keterangan online di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan sejauh mana masyarakat menggunakan WAKEPO sebagai sarana layanan digital, serta bagaimana pemanfaatan tersebut dapat meningkatkan *civic participation* di tingkat desa. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas layanan publik digital dalam memperkuat keterlibatan warga, dan menjadi referensi bagi pengembangan inovasi serupa di daerah lainnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mendalami pemanfaatan layanan WAKEPO dalam meningkatkan *civic participation* pada pembuatan surat keterangan *online* di Desa Ganeas. Metode studi kasus dipilih karena memberikan fleksibilitas bagi peneliti dalam menggali secara mendalam proses dan dinamika yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2023). Studi kasus dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap konteks sosial dan kelembagaan yang memengaruhi pemanfaatan WAKEPO sebagai sarana pelayanan publik digital.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei hingga Juni 2025 di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang. Pemilihan lokasi didasarkan atas pertimbangan bahwa Desa Ganeas merupakan

salah satu desa di Kabupaten Sumedang yang aktif mengimplementasikan layanan WAKEPO dalam pembuatan surat keterangan. Pemanfaatan teknologi tersebut menunjukkan adanya kesadaran dan kesiapan aparatur desa dalam mengadopsi inovasi pelayanan publik, serta keterlibatan warga negara dalam proses pengajuan administrasi secara digital. Kondisi ini menjadikan Desa Ganeas sebagai lokasi yang tepat untuk menggambarkan praktik *civic participation* dalam penggunaan layanan publik digital berbasis *WhatsApp*.

Subjek penelitian terdiri atas aparatur Desa Ganeas yang terlibat langsung dalam pelayanan surat keterangan melalui WAKEPO, masyarakat yang pernah memanfaatkan layanan tersebut, serta perwakilan dari Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik (DiskominfoSanditik) Kabupaten Sumedang selaku pengembang utama layanan WAKEPO. Pelibatan DiskominfoSanditik bertujuan untuk memperoleh perspektif yang lebih komprehensif mengenai perancangan sistem, strategi sosialisasi kepada masyarakat, serta mekanisme integrasi WAKEPO dengan sistem *e-Office* desa. Keikutsertaan berbagai pihak ini dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai bagaimana WAKEPO dioperasikan serta direspons oleh masyarakat. Dengan demikian, data yang diperoleh mampu merepresentasikan praktik pelayanan publik digital yang terjadi secara nyata di lapangan.

Penentuan informan dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam implementasi WAKEPO maupun pengalaman sebagai pengguna layanan. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara mendalam terhadap informan terpilih, observasi lapangan terkait prosedur pelayanan surat keterangan, serta dokumentasi berbagai arsip administrasi yang merekam jejak pemanfaatan layanan digital tersebut. Instrumen yang digunakan meliputi pedoman wawancara, lembar observasi, dan panduan studi dokumentasi yang disusun untuk mengarahkan fokus penelitian secara sistematis. Ketiga teknik tersebut saling melengkapi dalam menggali informasi yang mendalam, akurat, dan relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Sugiyono, 2023). Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengabstraksi data yang relevan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan proses pemanfaatan layanan WAKEPO dalam konteks pelayanan publik digital.

Sementara itu, proses penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama proses pengumpulan data berlangsung, dengan cara menafsirkan makna dari data yang telah dianalisis dan mengaitkannya dengan *civic participation* yang menjadi landasan konseptual dalam penelitian ini. Validitas data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai informan dan metode pengumpulan. Hal ini dilakukan agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan mencerminkan kondisi lapangan secara objektif. Dengan demikian, proses analisis data ini mampu menggambarkan secara mendalam bagaimana layanan WAKEPO diimplementasikan dan sejauh mana keterlibatan warga negara dalam pemanfaatannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Sebelum adanya layanan WAKEPO, proses pembuatan surat keterangan di Desa Ganeas bergantung sepenuhnya pada kehadiran kepala desa untuk menandatangani surat keterangan secara langsung. Ketidakhadiran kepala desa menyebabkan tertundanya pelayanan dan mengakibatkan masyarakat harus menunggu tanpa kepastian waktu. Hal ini menjadi hambatan utama bagi warga yang membutuhkan surat secara cepat, terutama dalam kondisi mendesak. Keterbatasan ini berdampak pada efektivitas pelayanan publik yang seharusnya bersifat tanggap dan efisien.

Selain ketergantungan struktural, sebagian masyarakat Desa Ganeas juga menghadapi hambatan geografis untuk menuju ke kantor desa. Beberapa wilayah di desa tidak dilalui transportasi umum, sehingga warga yang tidak memiliki kendaraan pribadi harus berjalan kaki atau bergantung pada bantuan kerabat yang memiliki kendaraan. Akses yang sulit ini diperburuk oleh kondisi cuaca seperti hujan yang sering menjadi kendala tambahan. Situasi tersebut membuat pelayanan administratif secara konvensional terasa berat bagi sebagian warga desa.

Sebagian warga Desa Ganeas yang merantau ke luar kota juga tetap memiliki kebutuhan administratif yang harus dipenuhi dari desa asal. Mereka memerlukan surat keterangan untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, atau urusan lainnya. Sebelum adanya layanan berbasis digital ini, warga perantau

harus kembali ke desa hanya untuk mengurus satu dokumen, sehingga hal tersebut cukup menguras waktu dan tenaga. Kehadiran WAKEPO mempermudah mereka dengan membuka akses pelayanan jarak jauh tanpa harus meninggalkan aktivitas utamanya.

WAKEPO juga membantu aparat desa dalam menyederhanakan proses administrasi surat keterangan. Sistem ini terintegrasi dengan *e-Office* desa, sehingga surat dapat ditandatangani secara elektronik tanpa menunggu kepala desa hadir di kantor. Proses ini meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat waktu penyelesaian layanan. Masyarakat pun mendapat kepastian pelayanan dalam waktu yang relatif cepat.

Layanan WAKEPO yang berbasis *WhatsApp chatbot* memungkinkan masyarakat untuk mengajukan surat secara mandiri dengan mengikuti petunjuk otomatis yang disediakan. Data yang dikirim akan langsung terhubung ke sistem *e-Office*, sehingga aparat desa dapat memprosesnya tanpa harus mencatat ulang. Jenis surat yang paling banyak diajukan antara lain Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan Usaha. Alur yang sederhana ini menjadikan WAKEPO sebagai solusi pelayanan yang ramah pengguna dan mudah diakses.

Setelah proses pengajuan selesai, surat dikirimkan kembali ke pemohon dalam bentuk *file PDF* melalui *WhatsApp*. Waktu penyelesaian berkisar antara satu hingga enam jam, tergantung pada respons aparat yang bertugas. Bahkan, jika permintaan langsung diketahui, surat bisa selesai diproses hanya dalam waktu 5-10 menit. Proses ini tidak memerlukan biaya, sehingga masyarakat dapat mengurus surat keterangan tanpa mengeluarkan ongkos transportasi. Banyak warga menyatakan kepuasannya karena pelayanan dapat diakses dari rumah sambil tetap menjalankan aktivitas harian lainnya.

Pembahasan

Ketergantungan pada kehadiran kepala desa sebelum WAKEPO diterapkan menunjukkan lemahnya sistem administrasi manual yang tidak fleksibel dalam melayani kebutuhan warga. Ketika kepala desa tidak ada di tempat, pelayanan terhenti dan menghambat penyelesaian dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa birokrasi desa masih menghadapi tantangan dalam menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Inovasi seperti WAKEPO hadir untuk mengatasi permasalahan ini melalui digitalisasi dan tanda tangan elektronik.

Sistem digital ini menjadi solusi efektif karena mampu mengeliminasi hambatan prosedural yang selama ini memperlambat layanan. Yanti, dkk., (2025) menyebutkan bahwa digitalisasi pada layanan desa mampu meningkatkan efisiensi serta memperkuat akuntabilitas aparat desa. Dengan layanan *online*, masyarakat tidak hanya mendapatkan kemudahan akses, tetapi juga kepastian waktu penyelesaian. Hal ini membangun kembali kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah desa.

Kendala geografis yang dialami warga seperti jauhnya jarak, minimnya transportasi umum, dan cuaca buruk menjadi hambatan lain dalam pelayanan konvensional. WAKEPO hadir untuk menjembatani tantangan ini dengan memberikan akses layanan tanpa harus datang ke kantor desa. Masyarakat dapat mengurus keperluan administratif dari rumah atau tempat tinggalnya, terlepas dari kondisi geografis. Hal ini merupakan bentuk nyata inklusi layanan publik digital.

Dalimunthe (2025) menegaskan bahwa pelayanan digital desa mampu memperluas jangkauan administratif ke wilayah yang jauh sekali pun. Dengan demikian, WAKEPO tidak hanya memudahkan pelayanan, tetapi juga mendorong pemerataan akses yang sebelumnya sulit dicapai. Warga dari wilayah yang jauh kini memiliki kesempatan yang sama dalam memanfaatkan layanan desa. Hal ini merupakan kemajuan dalam hal keadilan layanan publik.

Bagi warga perantau, keberadaan WAKEPO memberikan solusi praktis dalam memenuhi kebutuhan administratif tanpa harus kembali ke desa. Mereka tetap bisa mengurus surat keterangan untuk keperluan pendidikan atau pekerjaan dari luar kota. Teknologi ini memungkinkan warga yang merantau tetap mengakses layanan administrasi desa tanpa harus kembali ke kampung halaman. Menurut Jatmika (2021), pemanfaatan teknologi digital dalam pemerintahan desa dapat menjaga keterlibatan warga perantau dengan desa asalnya.

Hal di atas dapat memperluas makna *civic participation* karena masyarakat tetap dapat berkontribusi dan berinteraksi dengan pemerintahan desa, meskipun tidak secara fisik berada di sana. WAKEPO menjadi penghubung antara warga dan aparat desa melalui *platform* digital yang efisien. WAKEPO tidak hanya berfungsi sebagai alat layanan administrasi, tetapi juga mempererat hubungan emosional warga dengan desa asalnya. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi di bidang pelayanan publik juga memiliki dampak sosial yang kuat, terutama dalam menjaga rasa keterikatan warga terhadap daerah asalnya.

Penggunaan *chatbot WhatsApp* dalam layanan WAKEPO merupakan bentuk pemanfaatan teknologi sederhana namun efektif. Sistem ini memungkinkan proses otomatisasi yang dapat dijalankan oleh warga tanpa pendampingan langsung dari aparat desa. Masyarakat cukup mengikuti petunjuk yang tersedia dan seluruh proses berjalan sistematis. Menurut Ibrahim & Isbandono (2024), penggunaan *chatbot* dalam layanan publik bisa membuat proses birokrasi menjadi lebih cepat dan tidak rumit, serta membantu warga agar tidak terlalu terbebani dengan urusan administrasi.

Kemudahan ini mendorong warga untuk aktif menggunakan layanan secara mandiri, yang merupakan bagian dari partisipasi digital. Dengan tidak lagi bergantung sepenuhnya pada aparat desa dalam setiap tahapan, masyarakat belajar untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan. Hal ini memperkuat peran warga sebagai aktor aktif dalam sistem administrasi desa. Pemanfaatan teknologi digital seperti WAKEPO turut mendorong demokratisasi pelayanan publik.

Pengiriman surat dalam bentuk PDF langsung ke *WhatsApp* warga merupakan bentuk pelayanan publik yang responsif dan efisien. Warga tidak lagi perlu mengambil dokumen secara fisik di kantor desa, sehingga waktu dan biaya transportasi dapat lebih hemat. Respons cepat dari aparat desa juga menciptakan rasa dihargai bagi warga yang telah berpartisipasi. Miranti (2024) menyatakan bahwa pelayanan cepat dan bebas biaya meningkatkan kepuasan serta partisipasi warga dalam tata kelola pemerintahan.

Dengan demikian, WAKEPO tidak hanya berfungsi sebagai alat teknologi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya reformasi pelayanan desa yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui *platform* ini, pemerintah desa dapat memberikan layanan secara efisien kepada seluruh warga, tanpa terkendala oleh jarak dan waktu. Partisipasi warga yang terbangun melalui sistem digital seperti WAKEPO menjadi landasan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang modern. WAKEPO merepresentasikan sinergi antara pemanfaatan teknologi dan keterlibatan aktif masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SIMPULAN

Pemanfaatan layanan WAKEPO dalam proses pembuatan surat keterangan *online* di Desa Ganeas menunjukkan bahwa inovasi digital mampu menjawab berbagai tantangan pelayanan publik di tingkat desa, seperti ketergantungan struktural, hambatan geografis, hingga keterbatasan mobilitas warga perantau. Kehadiran WAKEPO tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan melalui otomatisasi dan penandatanganan elektronik, tetapi juga membuka akses yang lebih luas dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat untuk terlibat dalam proses administrasi desa.

Lebih dari sekadar instrumen teknis, WAKEPO telah menjadi sarana strategis yang mendorong *civic participation* dalam bentuk keterlibatan warga negara terhadap layanan publik digital (Pugu, 2025). Partisipasi tersebut tampak melalui kemudahan akses, keaktifan masyarakat dalam memanfaatkan layanan, serta keterhubungan emosional yang tetap terjaga antara warga perantau dan pemerintahan desa. Upaya keberlanjutan layanan juga perlu didukung dengan peningkatan literasi digital masyarakat dan penguatan kapasitas aparat desa agar transformasi digital dapat berjalan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Pemerintah Desa Ganeas atas kerja sama dan keterbukaannya selama proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik (DiskominfoSanditik) Kabupaten Sumedang atas informasi yang diberikan terkait layanan WAKEPO. Penghargaan yang sebesar-besarnya diberikan kepada masyarakat pengguna layanan WAKEPO di Desa Ganeas yang telah meluangkan waktu untuk memberikan wawasan dan pengalaman dalam pemanfaatan layanan digital desa. Tanpa dukungan berbagai pihak tersebut, penelitian ini tidak dapat diselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- Dalimunthe, N., Rosalia, N., & Purba, K. (2025). Peluang dan Tantangan Transformasi Pelayanan Pemerintahan Desa Berbasis Digital di Riau. *Al-Manar Journal of Public Administration and Management*, 2(1), 44-59.
- Ibrahim, A. Y., & Isbandono, P. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis chatbot WhatsApp 'Mojokerto Excelent Court'(MOXER) di Pengadilan Negeri Mojokerto Kelas 1A Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 2(1), 1-9.
- Jati, W. R. (2014). Kewargaan Inklusif Sebagai Paradigma Alternatif Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 18(1), 66-79. <https://doi.org/10.22146/jsp.13093>
- Miranti, D. (2024). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Kaitannya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Litelatur. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 2(02), 332-342.
- Nasari, F., Oktorina, F. K., Ridwan, M., Putri, T. L. R., AM, A. N., & Pribadi, A. (2024). Implementasi Sistem Pelayanan Publik di Kantor Desa Kumantan. *AJAD: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(3), 473-478.
- Nurrahman, A., Wirna, V., & Samosir, G. (2023). Sosialisasi Pembuatan Surat Melalui Layanan WAKEPO yang Terintegrasi dengan e-Office Desa di Desa Ranggon. *Civitas Consecratio: Journal of Community Service and Empowerment*, 3 (1), 15–28. <https://doi.org/10.33701/cc.v3i1.3207>
- Pugu, M. R. (2025). Partisipasi Publik Dalam Pemerintahan: Membangun Demokrasi Partisipatif Di Abad Ke-21. *ADMIN: Jurnal Administrasi Negara*, 3(2), 39-48.
- Saputra, I. A., & Purna, Z. A. (2024). Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal: Pendekatan Debirokratisasi Untuk Pengembangan Umkm Di Kota Baubau. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(1), 1-20. <https://doi.org/10.33509/jan.v30i1.2811>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yanti, O., Gultom, D. S., Irawan, C., Zaadah, S., Saputri, E., & Purwanto, E. (2025). Digitalisasi Desa dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Sungai Baung Kecamatan Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. *NUSANTARA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 153-162. <https://doi.org/10.55606/nusantara.v5i3.6197>
- Zahra, A., Agustini, T. D., Andari, A. S. M., & Rachman, I. F. (2024). Transformasi Digital Di Masyarakat Desa: Tantangan Dan Peluang Menuju Terwujudnya Sdgs 2030. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(3), 93-99.