



Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Kepolisian Sektor Wawonii Kepolisian Resor Kota Kendari

Endy Ardiansyah^{1*}, Rola Pola Anto², Muhammad Irfan Rama³

^{1,3} Program Studi (S1) Administrasi Publik, Universitas Lakidende Unaaha, Indonesia

² Program Studi (S2) Administrasi Publik, Universitas Lakidende Unaaha, Indonesia

^{1*}senopati.pamungkas21@gmail.com, ²rola.polaanto70@gmail.com, ³ramaipank3@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan publik berbasis sistem digital dalam wilayah hukum Polsek Wawonii Polresta Kendari masih terdapat permasalahan. Fenomena di lapangan masih minimnya sarana pelayanan sistem digital dan respon pelayanan berbasis digitalisasi belum optimal. Dengan demikian kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan masyarakat Wawonii. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Kepolisian Sektor Wawonii. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik penentuan informan dengan cara purposive sampling. Analisis data penelitian menggunakan analisis deskriptif kualitatif melalui model analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Kepolisian Sektor Wawonii Polresta Kendari ditinjau dari dimensi berwujud belum optimal karena ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan digital yang masih terbatas sehingga perlu upaya peningkatan sarana dan sistem digital agar sesuai harapan masyarakat. Sedangkan dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati telah berkontribusi dalam mendukung kualitas pelayanan publik. Hasil studi ini diharapkan dapat menjadi dasar kebijakan bagi personel Polsek Wawonii dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polresta Kendari.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik, Digital, Polsek Wawonii

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; (1) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, (2) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, (3) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Ridwan & Sudrajat, 2020). Berdasarkan Undang-Undang pelayanan publik tersebut maka negara wajib melayani setiap warga negara sehingga aturan ini harus dijadikan landasan bagi peningkatan pelayanan publik oleh aparatur sipil negara atau pemerintah.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki peran strategis sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta melindungi dan melayani masyarakat. Untuk mendukung tugas ini, Polri memiliki Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang bertugas memberikan pelayanan secara terpadu kepada masyarakat. SPKT menjadi pintu utama dalam melayani berbagai laporan masyarakat, termasuk pengaduan kehilangan, kecelakaan, hingga tindak kriminalitas. Oleh karena itu, SPKT berfungsi sebagai etalase awal yang mencerminkan kualitas pelayanan institusi kepolisian.

Sehubungan dengan kondisi tersebut maka kualitas pelayanan publik dari aspek *tangibles* (bukti fisik & infrastruktur), *reliability* (keandalan sistem), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan & kepastian) dan *empathy* (empati) berbasis digital pada Polsek Wawonii jika ditinjau dari kondisi idealis (*das sollen*) menunjukkan kualitas pelayanan publik berbasis digital seharusnya berada pada kondisi sebagai berikut: (1) Polri menyediakan portal terintegrasi dan layanan digital via aplikasi seperti SUPER APP Presisi untuk pengurusan SKCK, pelaporan gangguan (hotline 110), dan pengaduan. Layanan ini menuntut fasilitas digital yang mudah diakses kapan saja, (2) pelayanan digital Polri diharapkan dapat beroperasi 24 jam dengan tingkat akurasi dan pemrosesan data yang cepat. (3) personel Polri harus responsif merespons setiap notifikasi, pelaporan online, atau pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal digital secara *real-time*. (4) transformasi digital bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, transparansi

biaya, dan keamanan data tanpa pungutan liar, dan (5) pelayanan digital harus bersifat inklusif, humanis, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan dengan kondisi idealis tersebut maka kualitas pelayanan publik dari aspek *tangibles* (bukti fisik & infrastruktur), *reliability* (keandalan sistem), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan & kepastian) dan *empathy* (empati) berbasis digital pada Polsek Wawonii jika ditinjau dari fenomena realitas (*das sein*) menunjukkan adanya gap terutama pada kondisi sebagai berikut: (1) di wilayah kepulauan seperti Polsek Wawonii (Kabupaten Konawe Kepulauan), jaringan internet (blank spot di beberapa area) serta keterbatasan perangkat keras menjadi kendala utama. Masyarakat sering kali masih harus datang langsung ke Polsek karena tidak dapat melakukan pendaftaran digital secara mandiri. (2) Gangguan server pusat atau pemadaman listrik di wilayah kepulauan dapat membuat sistem *down*. Hal ini membuat keandalan layanan digital tidak selalu konsisten dirasakan oleh masyarakat Wawonii. (3) Respons digital sering kali tidak secepat respons tatap muka langsung. Kurangnya literasi digital pada sebagian masyarakat Wawonii juga membuat pemanfaatan fitur pengaduan online tidak optimal, sehingga layanan konvensional (tatap muka) masih mendominasi. (4) dalam praktiknya, masih ada ketidakpastian. Banyak masyarakat yang sudah mendaftar secara online (misal: via aplikasi [Polri Super Apps](#)) namun tetap harus melampirkan berkas fisik dan menunggu proses cetak di loket. (5) ketiadaan bantuan teknis digital khusus di Polsek tingkat kecamatan (seperti Wawonii) membuat masyarakat merasa kesulitan. Petugas dituntut untuk lebih luwes memberikan pendampingan tatap muka guna menjembatani keterbatasan masyarakat.

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan SPKT masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait waktu penyelesaian laporan yang sering dianggap lambat serta kurangnya profesionalitas petugas dalam memberikan layanan. Dengan memperhatikan berbagai aspek kualitas pelayanan, seperti kecepatan, keramahan, dan keterbukaan informasi, institusi kepolisian diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan menjaga loyalitas mereka terhadap pelayanan yang diberikan (Reski et al, 2025).

Diastuti & Ayyustia (2025) dalam risetnya mengidentifikasi sejumlah variabel penting yang sangat memengaruhi keberhasilan inovasi digital dalam pelayanan publik. Pertama, kesiapan sumber daya manusia merupakan faktor krusial, dimana aparatur harus memiliki kompetensi dan kemampuan untuk mengoperasikan teknologi baru dengan baik, Kedua, infrastruktur teknologi yang mencakup jaringan internet stabil, perangkat keras dan perangkat lunak yang memadai sangat menentukan kelancaran proses digitalisasi, Ketiga, dukungan kebijakan dan regulasi yang responsif terhadap perkembangan teknologi sangat diperlukan agar inovasi digital dapat berjalan tanpa hambatan birokrasi yang kaku dan peraturan yang usang. Keempat, partisipasi masyarakat dalam layanan digital menjadi faktor penting, di mana tingkat literasi digital dan keterlibatan aktif warga dalam menggunakan layanan digital dapat memperkuat efektivitas inovasi. Kelima, kualitas sistem digital itu sendiri, yang meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan data, serta integrasi antar berbagai aplikasi dan layanan, harus dipastikan agar layanan publik menjadi lebih optimal.

Sehubungan fakta-fakta empirik yang terungkap menunjukkan adanya relevansi riset terdahulu dengan kondisi pelayanan publik pada Kepolisian Sektor (Polsek) Wawonii Kepolisian Resor Kota (Polresta) Kendari. Polsek Wawonii sebagai institusi kepolisian yang berada di wilayah kecamatan turut berkontribusi dalam memberikan pelayanan publik atau masyarakat maupun pelayanan internal Kepolisian lingkup Kepolisian Resor Kota Kendari walaupun belum optimal. Berdasarkan data pelayanan administrasi tahun 2024-2025, Polsek Wawonii berhasil melaksanakan beberapa jenis pelayanan administratif berbasis digital yakni Surat Biasa atau surat keluar sebanyak 44 produk, Surat Perintah sebanyak 61, Surat Tanda Lapor Kehilangan (STLK)/Laporan Kehilangan Barang (LKB) sebanyak 345 (Produk Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu/Penjagaan), Surat Ijin Keramaian (SIK) produk unit Intelkam sebanyak 60 produk, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebanyak 68 produk Intelkam, dan Laporan Polisi (LP) produk unit Reskrim sebanyak 8 produk, dan permintaan VER sebanyak 4 produk.

Sehubungan dengan tingginya produk layanan administratif pada Polsek Wawonii maka pelayanan publik sistem digital dalam wilayah hukum Polsek Wawonii maupun pelayanan dalam internal Polsek dan Polresta Kendari masih terdapat kesenjangan dari sisi realitas. Hal ini relevan pengamatan penulis, bahwa terdapat fenomena dilapangan bahwa masih minimnya sarana pelayanan sistem digital dan respon layanan sistem digitalisasi belum optimal.

Meskipun telah ada riset tentang kualitas pelayanan publik di beberapa tempat namun penulis masih tertarik untuk melakukan kajian secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii, yang secara realitasnya belum sesuai dengan harapan masyarakat Wawonii. Berdasarkan fenomena yang terungkap maka penulis berupaya untuk melakukan penelitian pada Polsek Wawonii yang difokuskan pada Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Kepolisian Sektor (Polsek) Wawonii Kepolisian Resor Kota (Polresta) Kendari. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis fakta-fakta di lapangan dengan pendekatan secara ilmiah tentang kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polres Kota Kendari. Harapan dari penelitian ini yakni yang dapat mengungkapkan fakta-fakta baru yang relevan dengan kondisi lapangan yang terkait kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polres Kota Kendari.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang dikonstruksi sebagai satu strategi penelitian yang menekankan kata-kata daripada kuantifikasi dalam pengumpulan dan analisis data, menekankan pendekatan induktif. Menurut John Creswell, penelitian kualitatif sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik yang lengkap dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara alamiah dan disusun dalam sebuah latar ilmiah (Silalahi, 2009:77). Dengan demikian penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii di Polres Kota Kendari. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menganalisis berbagai data empiris seperti studi kasus, pengalaman pribadi, wawancara, observasi, sejarah interaksi, dan teks visual (Anto, dkk 2023:27). Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan yang bertujuan mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena terkait kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polres Kota Kendari. Dengan demikian fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polres Kota Kendari.

Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah unsur staf Polsek Wawonii yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan sebanyak 8 orang. Selain itu juga ditetapkan dari elemen masyarakat yang pernah atau masyarakat yang mendapatkan pelayanan langsung pada Polsek Wawonii sebanyak 5 orang. Untuk mendapat informasi tambahan tentang terkait kualitas pelayanan publik maka ditetapkan Kapolsek Wawonii sebagai informan kunci (*key informan*). Penunjukkan informan tersebut atas pertimbangan karena adanya tugas dan fungsi, kewenangan dan kompetensi yang dimiliki Kapolsek Wawonii untuk memberikan data terkait kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polres Kota Kendari. Teknik penetapan informan dilakukan secara *purposive sampling*. (penunjukkan secara sengaja) dengan pertimbangan memiliki kemampuan, kewenangan dan tanggung jawab yang dimiliki untuk memberikan data tentang kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii.

Jenis dan sumber Data

Jenis data penelitian ini terdiri dari data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang diperoleh berupa angka-angka atau data-data pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii, data jumlah dan jenis layanan administratif. publik pada Polsek Wawonii Polres Kota Kendari. Sedangkan data kualitatif adalah data hasil wawancara yang disajikan dalam bentuk kata verbal atau uraian terkait dengan kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polres Kota Kendari.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer akan diperoleh secara langsung dari informan melalui penelitian di lapangan dengan melakukan wawancara langsung sehubungan dengan kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polres Kota Kendari. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi dokumen berupa laporan bulan dan tahun pelayanan publik pada Polsek Wawonii.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut: (1) Wawancara mendalam (*In-depth Interview*) atau wawancara tak terstruktur, yaitu penulis akan melakukan wawancara kepada informan yang telah ditetapkan dengan pedoman wawancara (*interview guide*) tentang kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii dan dibantu alat perekam suara (*tape recorder*), alat pencatat (buku dan pena). Semua informasi dicatat secara teliti dan cermat, dan selalu dikonfirmasi ulang apabila masih ada yang kurang jelas. (2) Studi dokumen, yaitu penulis akan melakukan pengumpulan data sekunder yang diperlukan untuk menunjang penelitian ini. Untuk itu peneliti melakukan pengkajian literatur, jurnal atau sumber-sumber ilmiah lainnya yang relevan dengan kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polres Kota Kendari, dan (3) Observasi adalah penulis akan melakukan pengamatan secara langsung proses pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyusunan data dalam penelitian agar dapat ditafsirkan. Menyusun data berarti menggolongkannya dalam pola, tema, atau kategorisasi. Analisis data yang telah diperoleh di Polsek Wawonii merupakan proses penyusunan, penyederhanaan data untuk lebih sederhana dan mudah dibaca serta mudah diintegrasikan. Analisis data telah dimulai sejak merumuskannya dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Data penelitian yang telah dikumpulkan mengenai kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polres Kota Kendari dianalisis dengan melalui komponen sebagai berikut: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan ataupun verifikasi. Ketiga proses analisis data tersebut berperan penting dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis yang sehubungan dengan kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polres Kota Kendari. Sehubungan teknik analisis data maka penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman dalam Anto, et.al (2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Polsek Wawonii

Pelayanan pada masyarakat atau publik di Polres Kota Kendari sebagai salah satu institusi yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan publik adalah Polsek Wawonii Polresta Kendari. Pelayanan Publik bukan saja menjadi tanggung jawab birokrasi pemerintahan namun institusi kepolisian juga menjadi bagian integral dalam mewujudkan pelayanan yang presisi.

Esensi dari pelayanan publik presisi Polri (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan) berfokus pada digitalisasi layanan. berbagai bentuk layanan publik berbasis digital seperti layanan SKCK online, perpanjangan SIM, Izin keramaian, informasi kendaraan, dan pengaduan. Selain itu pelayanan publik berbasis digital bertujuan untuk memberikan respon pelayanan yang cepat dalam waktu 24 jam misalnya dengan diterapkannya *call center* 110 untuk respon cepat layanan baik internal maupun eksternal di lapangan. Responsibilitas Polri sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik karena banyak permasalahan yang harus diselesaikan dalam waktu yang singkat. Pelayanan publik pada institusi kepolisian juga berusaha memberikan informasi yang transparan terutama terkait pengaduan masyarakat yang memungkinkan untuk dilakukan pemantauan perkembangan layanan administrasi publik dan perkembangan terhadap perkara yang sedang diproses secara *real time*. Dengan demikian penerapan transparansi dalam pelayanan publik pada institusi Polri wajib dilaksanakan dalam rangka memberikan informasi yang terbuka terhadap jenis layanan publik yang tangani.

Selanjutnya prinsip utama dalam pelayanan publik berbasis digital di institusi Polri yakni berusaha memberikan pelayanan yang humanis yakni terciptanya perilaku yang lebih proaktif, beretika dan ramah dalam pelayanan yang diberikan kepada warga masyarakat. Karena itu pelayanan publik yang diterapkan pada institusi Polri adalah harus humanis karena layanan publik selalu berhubungan warga masyarakat, baik yang berurusan masalah layanan administrasi maupun yang berurusan dengan informasi penanganan kasus atau perkara tertentu.

Sehubungan hal tersebut, kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polresta Kendari pada dasarnya dapat diungkapkan dengan pendekatan ilmiah. Fakta-fakta pelayanan publik diberikan pada warga masyarakat atau publik yang berbasis digital dapat diungkapkan dalam beberapa dimensi yang sesuai dengan fokus penelitian sebagai berikut:

Berwujud (*Tangibles*)

Pelayanan publik pada Polsek Wawonii Polresta Kendari secara mendasar dapat terlaksana atas dukungan ketersediaan sumber daya manusia atau personil atau pegawai, tersedianya fasilitas fisik, adanya perlengkapan pelayanan, dan sarana komunikasi atau teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan oleh petugas dalam memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan fakta yang terungkap dilapangan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital yang dilakukan pada Polsek Wawonii Polresta Kendari sangat ditentukan keberadaan personil yang mendapat tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan publik. Penampilan personil turut menentukan hasil akhir atau kualitas pelayanan yang diberikan. Penampilan personil yang bertugas memberikan pelayanan publik berbasis digital pada publik, adalah selaras dengan pendapat yang dikemukakan HS selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT-1) pada Polsek Wawonii Polresta Kendari yang menyatakan bahwa:

Hal utama yang selalu kami tekankan dalam pelayanan pada masyarakat atau publik adalah terwujudnya kualitas pelayanan, namun kondisi pelayanan publik di kantor Polsek Wawonii belum didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana fisik berbasis digital, ketersediaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tersedianya komputer, tersedianya sarana internet (WiFi) dan aplikasi pelayanan online pada Polsek Wawonii sehingga kualitas pelayanan publik juga belum optimal (wawancara, 5 Januari 2026).

Pendapat tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik pada Polsek Wawonii belum berkualitas karena sarana fisik yang tersedia seperti komputer, ada sarana internet (Wifi) dan alat komunikasi lain dalam pelayanan, seperti HP kantor dan monitor belum optimal. Pendapat yang relevan juga dikemukakan informan SA selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT-3) pada Polsek Wawonii Polresta Kendari bahwa:

Dalam pelayanan publik yang berikan oleh personel belum optimal karena belum didukung tersedianya sarana dan prasarana pelayanan dalam kantor seperti fasilitas ruangan, meja kursi, komputer, fasilitas internet atau WiFi, aplikasi dan ruang tunggu yang belum tersedia secara optimal untuk mendukung terwujudnya pelayanan sistem digital (wawancara, 23 Januari 2026).

Fakta yang terungkap semakin jelas bahwa pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polresta Kendari dapat terlaksana karena dukungan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan dalam kantor seperti fasilitas ruangan, meja kursi, komputer, fasilitas internet atau WiFi dan ruang tunggu. Berdasarkan hasil penelitian pada Polsek Wawonii menunjukkan bahwa dalam pelayanan publik didukung ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan.

Sehubungan dengan hasil penelitian tersebut maka dalam pelayanan publik berbasis digital dapat terlaksanakan karena adanya sarana fisik atau yang berwujud yang dapat digunakan oleh petugas dan warga masyarakat yang ada

urusannya di Polsek Wawonii. Fakta yang relevan terungkap dalam studi pada dimensi berwujud sebagai dimensi pelayanan publik berbasis seperti dijelaskan informan NS bahwa:

Pelayanan yang kami berikan di kantor melalui sistem pelayanan terpadu kepolisian pada dasarnya masih banyak sarana dan prasarana yang belum tersedia beberapa fasilitas atau sarana fisik seperti ruang pelayanan publik, ruang tunggu, TIK, sarana komputer, aplikasi pelayanan publik dan fasilitas internet atau Wifi dan sarana komunikasi yang masih belum menunjang kelancaran pelayanan publik secara terpadu. Selain itu pelayanan publik pada Polsek Wawonii selalu menekankan pentingnya penampilan personil yang ramah dan humanis dalam memberikan pelayanan publik (wawancara, 27 Januari 2026).

Pendapat informan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Polsek Wawonii Polresta Kendari belum didukung dengan ketersediaan sarana pelayanan seperti fasilitas atau sarana fisik pelayanan seperti ruang pelayanan publik, ruang tunggu, TIK, sarana komputer, aplikasi layanan publik dan fasilitas internet atau Wifi dan sarana komunikasi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan publik berbasis digital belum optimal dilaksanakan oleh personil Polsek Wawonii Polresta Kendari karena masih minim fasilitas fisik, sarana komunikasi, sarana internet atau Wifi dan perlengkapan dalam pelayanan publik yang dibutuhkan personel dan publik.

Berdasarkan penelitian kualitas pelayanan publik dari dimensi *tangibles* (berwujud) pada Polsek Wawonii maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik belum didukung dengan ketersediaan sarana fisik maupun non fisik dalam pelayanan publik. Hasil studi ini belum relevan dengan pendapat Zeithaml dalam Mursyidah & Choiriyah. (2020: 37-39) bahwa SERVQUAL (kualitas pelayanan) *tangibles* (berwujud) meliputi ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Terdiri atas indikator: (1) Penampilan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, (2) Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan, (3) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, (4) Kemudahan proses dan akses layanan, (5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Kehandalan (*Reliability*)

Salah satu dimensi yang menjadi kajian penelitian tentang kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polresta Kendari adalah kehandalan. Secara mendasar kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan publik pada Polsek Wawonii yakni kemampuan personil untuk memberikan pelayanan yang dengan tepat waktu dan memuaskan bagi publik. Kehandalan dalam pelayanan publik indikatornya yakni kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada publik, mempunyai standar pelayanan, kemampuan petugas/personil dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. dan keahlian yang dimiliki petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Sumber daya manusia atau personil Polsek Wawonii dalam memberikan pelayanan publik, wajib memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat waktu dan memuaskan kepada publik. Hasil studi yang terungkap selaras dengan pendapat SA bahwa:

Dalam pelayanan yang kami berikan kepada publik menggunakan prinsip pelayanan yang cepat dan memuaskan. Dari sekian laporan yang masyarakat terkait kehilangan dokumen kami dapat proses dengan cepat sehingga warga masyarakat yang melapor kasus kehilangan merasa puas atas layanan yang kami berikan (wawancara, 22 Januari 2026)

Pendapat informan menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Polsek Wawonii Polresta Kendari lebih menekankan pada pelayanan yang cepat, tepat waktu dan memuaskan. Pelayanan yang menekankan ketepatan waktu dan kecepatan dalam pelayanan serta tercapainya kepuasan publik dan pelayanan lebih humanis menjadi tujuan utama dalam pelayanan publik pada Polsek Wawonii Polresta Kendari. .

Hasil studi yang terungkap selaras dengan pendapat HS bahwa:

Tujuan pelayanan publik yang kami berikan kepada publik pada Polsek Wawonii adalah pelayanan yang tepat waktu dan memuaskan. Selain itu, petugas dalam memberikan pelayanan harus mampu menggunakan peralatan yang tersedia, mampu menggunakan keahliannya dalam proses pelayanan serta mampu memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan (wawancara, 23 Januari 2026).

Pendapat informan menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Polsek Wawonii Polresta Kendari lebih menekankan pada pelayanan yang cepat, tepat waktu dan memuaskan. Pelayanan yang menekankan ketepatan waktu dan kecepatan dalam pelayanan publik serta adanya kemampuan petugas dalam menggunakan peralatan pelayanan sesuai dengan keahliannya. Hasil studi yang terungkap juga selaras dengan pendapat TN bahwa:

Pelayanan yang dilaksanakan personel diupayakan dapat memberikan kepuasan kepada publik. Selain itu kami ingin mewujudkan pelayanan publik yang handal yakni pelayanan yang cepat dan tepat waktu serta kemampuan petugas menggunakan peralatan dan sarana pelayanan. Sebagai contoh ketika ada laporan kehilangan maka petugas memberikan layanan administrasi dengan cepat (wawancara, 26 Januari 2026)

Berdasarkan pendapat informan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik pada Polsek Wawonii Polresta Kendari dapat tercapai jika terdapat kehandalan dalam pelayanan. Pelayanan personil yang handal yakni pelayanan yang lebih cepat, tepat waktu dan memuaskan. Selain itu Pelayanan yang menekankan ketepatan waktu dan kecepatan dalam pelayanan serta tercapainya kepuasan publik dan lebih humanis menjadi tujuan utama dalam pelayanan publik pada Polsek Wawonii Polresta Kendari. .

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan publik ditinjau dari dimensi *reliability* (kehandalan) didukung dan relevan pendapat Parasuraman et al (Reskia, 2025) bahwa *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk

memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Terdiri atas indikator: (1) Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, (2) Mempunyai standar pelayanan yang jelas, (3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan (4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polresta Kendari pada dasar dapat terwujud jika didukung dengan daya tanggap atau *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pelayanan publik. Pada dasarnya *responsiveness* (respon/ketanggapan) personel Polsek Wawonii adalah kemampuan para staf untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat pada masyarakat. Ketanggapan sebagai dimensi penting dari kualitas pelayanan publik yang menekan pada kemampuan merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas atau personel yang melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas/personel melakukan pelayanan dengan cermat, serta semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas atau personel Polsek Wawonii Polresta Kendari.

Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polresta Kendari dapat terwujud jika personel memberikan pelayanan dengan *responsiveness* (respon/daya tanggap) yang cepat. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan informan IY bahwa:

Jika warga ke kantor untuk melaporkan kehilangan dokumen maka kami respon dengan cepat terkait yang menjadi masalah yang dihadapi. Pelayanan tersebut direspon dengan melakukan pengambilan data pelapor dan buat berita acara kehilangan. Laporan yang masuk kami respon dengan cepat dan teliti sehingga tindakan yang akan kami ambil sesuai dengan prosedur yang telah ada. Tentu tugas kami adalah membantu pelapor untuk melakukan pengecekan ke lokasi kejadian untuk memastikan kebenaran laporan. (wawancara, 21 Januari 2026).

Berdasarkan fakta yang terungkap maka semakin jelas menunjukkan bahwa *responsiveness* (respon/daya tanggap) personil Polsek Wawonii dalam pelayanan publik telah dilaksanakan setiap ada urusan warga masyarakat yang terkait masalah kehilangan barang atau dokumen yang hilang. Hal ini merupakan dimensi yang berkontribusi dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik dengan menekankan pelayanan yang *Responsiveness* (respon/ketanggapan) dari personil Polsek Wawonii.

Hasil studi tentang kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii berhasil mengungkapkan fakta bahwa personil Polsek Wawonii dalam memberikan pelayanan didukung dengan respon yang cepat atas laporan kehilangan dokumen dengan cara memberikan pelayanan administrasi. Respon cepat yang dilakukan adalah mencatat identitas pelapor dan jenis dokumen/barang yang hilang serta dibuat surat keterangan/laporan kehilangan barang. Fakta yang terungkap terkait *responsiveness* (respon/data tanggap) dari personil Polsek Wawonii sejalan dengan pendapat informan IK bahwa:

Salah satu tugas pelayanan publik pada Polsek Wawonii adalah menerima laporan atas kehilangan dokumen atau barang dari korban atau masyarakat di Wawonii. Unit pelayanan yang sering melayani masyarakat jika mengalami kehilangan atau masalah yang berdampak pada hukum yakni Satuan pelayanan kepolisian terpadu (SPKT). Unit pelayanan berusaha memberikan respon cepat, tepat dan teliti (wawancara, 21 Januari 2026).

Pendapat informan menunjukkan bahwa salah satu dimensi yang dapat mendorong terwujudnya kualitas pelayanan publik adalah *responsiveness* (respon/ketanggapan) dari personil Polsek Wawonii. Fakta yang terungkap dalam penelitian yakni personil Polsek Wawonii memberikan respon yang cepat dan cermat atas laporan kehilangan dokumen/barang berharga dengan cara memberikan pelayanan administrasi misalnya merekam identitas diri pelapor dan jenis dokumen/barang yang hilang serta dibuatkan surat keterangan/laporan kehilangan barang (LKB). Hasil penelitian terungkap bahwa *responsiveness* (respon/ketanggapan) personil Polsek Wawonii dalam mendorong kualitas pelayanan publik selaras dengan pendapat informan HS bahwa:

Personil Polsek Wawonii sangat respon jika ada warga masyarakat yang melakukan pelaporan di kantor Polsek Wawonii atas kejadian yang alaminya seperti adanya laporan kehilangan barang atau sejenisnya yang membutuhkan bantuan dari personil Polsek Wawonii. Tentu saja dengan adanya respon yang cepat dan cermat dalam pelayanan publik maka personil Polsek Wawonii telah berkontribusi dalam mendorong kualitas pelayanan publik berbasis digital (wawancara, 23 Januari 2026).

Berdasarkan fakta hasil wawancara yang terungkap membuktikan bahwa dimensi *responsiveness* (respon/ketanggapan) dapat mendorong terwujudnya kualitas pelayanan publik Polsek Wawonii. Penelitian ini berhasil mengungkapkan fakta-fakta ilmiah bahwa personil Polsek Wawonii mampu memberikan respon yang cepat dan cermat terkait laporan kehilangan dokumen atau barang berharga dengan mencatat identitas pelapor dan jenis dokumen/barang yang hilang serta dibuat surat keterangan/laporan kehilangan barang. Dengan demikian dapat diketahui bahwa Polsek Wawonii memiliki kemampuan melayani publik dengan *responsiveness* (respon/ketanggapan) yang baik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat dan cermat atas laporan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Polsek Wawonii membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital ditinjau dari aspek *responsiveness* (respon/daya tanggap) dapat terwujud dengan menekankan pelayanan yang cepat, tepat waktu, cermat dan mampu merespon warga masyarakat yang ke kantor Polsek Wawonii untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Hasil riset ini didukung sejalan dengan riset Iqbal & Mirza (2024) bahwa teknologi yang digunakan dalam pelayanan publik dapat mendorong pelayanan yang lebih cepat, tepat guna, efektif dan lebih terjangkau serta lebih responsif.

Jaminan (*Assurance*)

Salah satu fokus dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polresta Kendari adalah adanya jaminan (*assurance*) dalam pelayanan publik. Dalam penelitian ini penulis berupaya untuk mengungkap jaminan (*assurance*) sebagai dimensi yang turut berkontribusi dalam mendorong kualitas pelayanan publik pada Polsek Wawonii.

Dengan demikian esensi dari hasil penelitian dari aspek jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan. Jadi jaminan sebagai bagian dari pelayanan publik yang menekankan pada bahwa pelayanan personil Polsek Wawonii dengan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Personil Polsek Wawonii memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan personil Polsek Wawonii mampu memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Hasil studi ini sejalan pendapat informan IY bahwa:

Pelayanan yang kami berikan pada masyarakat atau publik yang datang melapor ke Kantor Polsek Wawonii mengenai kehilangan barang atau kejadian lainnya maka kami dapat berikan jaminan layanan dari sisi waktu layanan, legalitas layanan dan jaminan biaya pelayanan publik. Dengan adanya jaminan dalam pelayanan maka personil yang memiliki tugas dan fungsi pelayanan pada publik wajib memberikan jaminan layanan yang sopan dan jelas prosedurnya sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab yang berkualitas (wawancara, 21 Januari 2026).

Berdasarkan fakta yang terungkap dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital yang dilaksanakan oleh personil Polsek Wawonii dapat terwujud dengan adanya jaminan pelayanan dari sisi ketepatan waktu, pelayanan yang legal dan memberikan jaminan kepastian biaya. Selain itu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh personil Polsek Wawonii wajib memberikan jaminan terkait kesopanan dan kemampuan melayani yang tidak bereziko pada publik. Hasil penelitian dapat dimaknai bahwa tercapainya kualitas pelayanan publik berbasis digital didukung dengan adanya jaminan pelayanan publik yang cepat dengan sistem digital, Hal ini sejalan dengan pendapat SA bahwa:

Personil Polsek Wawonii dalam memberikan layanan terkait dokumen atau barang berharga seperti kehilangan KTP, ATM, Buku Tabungan, Buku Pegadaian dan dokumen penting lainnya dapat diberikan jaminan bahwa laporan kehilangan dapat diproses dalam waktu singkat, memiliki legalitas dibuktikan dengan surat kehilangan barang dan jaminan terkait biaya pelayanan publik (wawancara, 22 Januari 2026).

Pendapat yang diungkapkan informasi membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital yang dilaksanakan oleh personil Polsek Wawonii dapat terwujud dengan apabila ada jaminan pelayanan dari sisi ketepatan waktu, pelayanan, legalitas layanan dan adanya jaminan kepastian biaya. Fakta terungkap bahwa dalam penelitian kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii didukung sistem informasi laporan yang lebih cepat dalam memproses sejumlah laporan kehilangan barang atau dokumen penting seperti KTP, ATM, buku tabungan, buku pegadaian dan lain lainnya

Hasil penelitian yang terungkap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii dapat diwujudkan dengan adanya jaminan pelayanan publik, seperti yang diungkapkan HS bahwa:

Salah satu tuntutan dalam pelayanan kami pada publik adalah setiap personil dipastikan dapat memberikan pelayanan yang humanis dengan memberikan jaminan terkait waktu pelayanan, proses layanan dan legalitas dan jaminan dari sisi biaya. Jaminan pelayanan ini didukung dengan pengguna sistem digital dalam pelaporan layanan yang diberikan kepada warga masyarakat atau publik di Wawonii (wawancara, 23 Januari 2026).

Berdasarkan pendapat informan membuktikan bahwa jaminan sebagai salah dimensi yang harus ada untuk mencapai kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii. Pelayanan publik wajib memberikan jaminan pelayanan dari aspek ketepatan waktu, jaminan legalitas dan jaminan kepastian biaya serta jaminan pelayanan yang sopan dan ramah serta humanis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jaminan pelayanan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik pada Polsek Wawonii Polresta Kendari.

Hasil penelitian terungkap bahwa dimensi jaminan dalam pelayanan dapat mendorong kualitas pelayanan publik pada Polsek Wawonii. Hasil studi didukung pendapat Parasuraman et al dalam (Reskia, 2025) bahwa jaminan (*assurance*). mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan. Terdiri atas indikator: (1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, (2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, (3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Empati (*Empathy*).

Dimensi dari kualitas pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian tentang pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polresta Kendari yakni empati (*empathy*). Esensi dari pelayanan yang bersifat empati yakni mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik antara personil Polsek Wawonii dengan masyarakat yang ada urusannya di kantor Polsek dan mampu memahami kebutuhan masyarakat ketika berurusan di kantor. Empati memiliki indikator yakni mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pemohon yang berurusan di kantor.

Hasil studi yang terungkap dalam penelitian menunjukkan bahwa personil Polsek Wawonii telah memberikan akses pelayanan yang mudah dengan mengedepankan pelayanan yang humanis, ramah, sopan santun, berlaku adil atau tidak membedakan pemohon ketika berurusan di kantor, terutama dalam pelayanan administrasi baik laporan

kehilangan barang maupun laporan terkait adanya kegiatan keramaian seperti izin keramaian pesta dan sebagainya. Hal ini senada dengan pendapat ZL bahwa:

Setiap pemohon atau warga masyarakat yang datang ke kantor Polsek Wawonii untuk mengurus dokumen kegiatan masyarakat misalnya izin pesta kami layani dengan baik dengan memberikan informasi yang menjadi syarat dalam mengurus izin tersebut. Selain itu tentu kami selalu menjaga nilai humanis seperti sopan santun, ramah dan berlaku adil dalam memberikan layanan (wawancara, 19 Januari 2026).

Berdasarkan pendapat informan tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan publik yang dilakukan personil Polsek Wawonii selalu mengutamakan perilaku empati dalam pelayanan publik pada pemohon atau warga masyarakat Wawonii yang berurusan di kantor. Pendapat yang relevan juga dikemukakan SA bahwa:

Kami selaku unsur personil pelayanan pada bagian SPKT-3 menyampaikan bahwa kami selalu bersedia melaksanakan tugas dengan profesional untuk melayani warga masyarakat dengan penuh empati, dalam artian kami melayani dengan sopan santun, ramah dan humanis 1 x 24 jam dengan segala kemudahan informasi yang dapat berikan kepada masyarakat baik secara offline atau online (digital) melalui pesan WA. Misalnya pemohon atau warga masyarakat datang ke kantor Polsek Wawonii mengurus administrasi surat keterangan keramaian berupa pesta keluarga maka kami berikan informasi berupa syarat yang harus dipenuhi dengan terbuka dan ramah (wawancara, 22 Januari 2026).

Berdasarkan pendapat informan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang dilakukan personil Polsek Wawonii menunjukkan pelayanan yang empati pada pemohon atau warga masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik pada Polsek Wawonii didukung dengan adanya sikap simpati pada pemohon atau warga masyarakat Wawonii ketika ada urusan di kantor Polsek Wawonii.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Polsek Wawonii telah mewujudkan kualitas pelayanan publik berbasis digital tinjau dari sikap empati dalam pelayanan publik. Hasil studi ini didukung dengan pendapat Parasuraman et al dalam Reskia et al (2025) bahwa empati merupakan sikap pelayanan yang memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pemohon atau publik. Pelayanan publik yang empati cenderung mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani tidak diskriminatif (membeda-bedakan), petugas melayani dan menghargai warga masyarakat yang mengajukan laporan atau pemohon.

Hasil penelitian kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii Polres Kendari menunjukkan bahwa untuk dimensi *tangibles* (berwujud) secara empirik belum optimal untuk mendukung terwujudnya kualitas pelayanan berbasis digital. Hal ini disebabkan bahwa masih terdapat fasilitas atau sarana dan prasarana pelayanan publik yang belum tersedia secara optimal pada Polsek Wawonii. Hasil studi di dukung riset Yanti et.al (2024) bahwa kualitas pelayanan publik kurang baik karena ruangan khusus untuk pelayanan belum tersedia dan sarana prasarana masih minim. Hasil penelitian ini juga selaras dengan riset Kosassy et al (2025) bahwa secara mendasar digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, namun masih ada tantangan terkait infrastruktur digitalisasi masih menjadi hambatan utama karena masih terbatasnya ketersediaan sarana dan prasarana digital dalam untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik

Dengan demikian untuk dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).telah berkontribusi dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik sebagaimana penelitian yang dilakukan Parasuraman et al dalam Reskia et al (2025). Hal ini sejalan dengan hasil studi Putri et.al (2025) bahwa dalam inovasi pelayanan publik dengan sistem digitalisasi harus melibatkan masyarakat atau publik serta stakeholder lainnya pada dasarnya menjadi kunci keberhasilan optimalisasi kualitas pelayanan publik. Pada dasarnya kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan kepada publik yang lebih mudah dan cepat sebagai tuntutan masyarakat di era revolusi industri 4.0 (Irfan, 2024). Kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Polsek Wawonii menjadi keharusan seiring dengan perkembangan dan inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan responsif yang cepat sesuai dengan kepada masyarakat dengan menggunakan platform aplikasi berbasis teknologi informasi (Alim & Ibrahim, 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan publik berbasis digital pada Kepolisian Sektor (Polsek) Wawonii Kepolisian Resor Kota (Polresta) Kendari dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik belum optimal jika ditinjau dari dimensi berwujud (*tangibles*). Hal ini disebabkan masih terbatasnya sarana dan prasarana terutama sarana digital (internet, aplikasi pelayanan, WiFi dll) yang dapat digunakan personel Polsek Wawonii dalam pelayanan publik. Namun untuk kehandalan (*reliability*), yakni personel dalam memberikan pelayanan memiliki kemampuan, keahlian dan memiliki integritas kerja yang dapat diandalkan, ketanggapan (*responsiveness*) yakni memiliki kecepatan dalam memberikan respon pada publik ketika berurusan di Polsek Wawonii, Jaminan (*assurance*) yakni memberikan pelayanan publik secara terukur dari dimensi waktu dan kebenaran data yang diinput dalam dokumen laporan atau surat yang dapat diakses masyarakat Wawonii dan internal Polresta Kendari dan empati (*empathy*) yakni melayani dengan penuh kesopanan dan keramahan, kemudahan pada dasarnya telah berkontribusi dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Polsek Wawonii.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, M. S. & Ibrahim, R. (2024) Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara, *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4 (2) 3793-3802
Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Amin, A. R. S. & Adil, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat, *Competitiveness*, 7(1), 65-77.
- Anto, R.P., Nur, N., Yusriani, Ardah, F.K., Ayu, J.D., Nurmahdi, A., Apriyeni, B.A.R., & Purwanti (2024). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya*, Sukoharjo: Penerbit Tahta Media,
- Diastuti, A., & Ayyustia, R. (2025) Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung , Presidensial: *Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik* 2 (2), 109-126 DOI: <https://doi.org/10.62383/presidensial.v2i2.721>
- Iqbal, M. & Mirza, T, (2024), Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan, IAPA, Universitas Sriwijaya Prosiding: *Resiliensi Indonesia dalam Pusaran Disrupsi Global*, 62-68
<https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1042>
- Irfan. B (2024) Studi Literatur Tentang Integrasi Digital Dalam Perspektif Pelayanan Publik Berkelanjutan, *JURNAL trajectories OF Public Administration*, 1(3), 1-11) <https://trajectories.uho.ac.id/index.php/journal>
- Kosassy, S. M., Yanuardi, A., Marzalisman, Marwandizal & Yurismen (2025) Analisis Transformasi Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Di Era Vuca, *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 8 (1), 1072-1077.
- Mursyidah, L. & Choiriyah. I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*, Sidoarjo: Penerbit: UMSIDA Press.
- Mappagiling, M. I., Usman, J., & Syukri, (2024). Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi Di Kabupaten Sidenreng Rappang, *Jurnal UNISMUH*. 5 (5), 1141-1153
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, Probolinggo: CV. Mitra Ilmu.
- Putri, B. K., Putri, N. E. & Umar, G. (2025). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Ina Digital Dalam Mewujudkan Efisiensi Dan Integrasi Layanan Di Era Digital, *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 8 (1), 1309-1315
- Reskia, K., Agustiani, R. & Nurrokhmah, R. (2025) Kualitas Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKPT) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Wilayah Kepolisian Resor (POLRES) Kabupaten Biak Numfor, Konstitusi: *Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*, 2 (1), 53-64 DOI: <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v2i1.305>.
- Salim, H. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, Al Lidara Balad, *Jurnal Administrasi Negara*, 6 (1), 311-319
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2010, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yanti, R., Arsyad, M. & Arpandi (2024). Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong, *Jurnal pelayanan Publik*, 1 (4), 1628-1638.