

Transformasi Informasi Digital untuk Pelayanan Publik dan Pembangunan Daerah Tertinggal: Studi Strategis atas Peran Diskominfo Kabupaten Maluku Tenggara

Digital Information Transformation in Public Service and Regional Development: A Strategic Study of the Role of the Southeast Maluku Regency Communication and Information Office

 <https://doi.org/10.30598/vol17iss2pp185-199>

Febbyola Welmina Kilmanun^{1*}

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura, Ambon 97233, Indonesia

*febbyollakilmanun@gmail.com

Abstract

This article examines the strategic role of the Communication and Information Office (Diskominfo) of Southeast Maluku Regency in driving digital information transformation to support public service delivery and regional development in underdeveloped areas. The study aims to explore how Diskominfo manages and disseminates public information effectively, particularly in regions with limited internet access and low literacy levels. Using a qualitative descriptive approach and case study method, data were collected through observation, in-depth interviews, and document analysis. The findings reveal that Diskominfo implements multiple strategies, including the use of social media, digital platforms, and subscription-based radio and television broadcasts. The office has also developed seven digital-based public service applications and conducts a systematic information management process—ranging from collection and verification to distribution—guided by journalistic accuracy principles. Despite these efforts, significant challenges persist, such as telecommunication blank spots, infrastructure limitations, and low public awareness of government information. This study contributes novel insights by mapping adaptive digital strategies tailored to the geographical and social context of disadvantaged regions. It concludes by highlighting the need to strengthen human resource capacity, expand information technology infrastructure, and fully implement electronic public service systems. The recommendations are relevant to advancing social sciences and humanities, particularly in the domain of inclusive digital governance and regional development.

Keywords: Digital Information, Public Service, Regional Development, Underdeveloped Areas, Digital Governance

Info Artikel

Naskah diterima: 27/05/2024

Revisi terakhir: 05/07/2024

Disetujui: 05/08/2024

Copyright © by the Authors

This work is licensed under Creative Commons Attribution
License 4.0 CC-BY International license



PENDAHULUAN

Akses terhadap informasi publik yang relevan dan akurat merupakan fondasi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan partisipatif. Namun, realitas di banyak daerah tertinggal di Indonesia menunjukkan bahwa kesenjangan digital masih menjadi tantangan serius (Akapi, 2023; Latuheru et al., 2024; Rijal, 2024). Kabupaten Maluku Tenggara, sebagai salah satu wilayah yang memiliki karakteristik geografis kepulauan dan keterbatasan infrastruktur, menghadapi berbagai hambatan dalam distribusi informasi kepada masyarakat (Djakiman & Kotarumalos, 2023; Tuanaya, 2024). Meskipun pemerintah telah mengembangkan berbagai kanal informasi berbasis teknologi, nyatanya masih banyak

wilayah dengan status blank spot—tidak terjangkau jaringan telekomunikasi—dan masyarakat yang belum memahami bagaimana memanfaatkan informasi pemerintah secara optimal (Hatala, 2023; Udiyasa, 2023). Kondisi ini menjadi masalah pokok dalam studi ini, karena tanpa transformasi informasi digital yang efektif, upaya pembangunan dan pelayanan publik berisiko tidak merata dan gagal menjangkau kelompok-kelompok rentan.

Sejumlah penelitian telah mengulas pentingnya digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Misalnya, *studies* oleh Arni (2024) dan Zalili et al. (2023) menekankan bahwa transformasi digital dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Sementara itu, penelitian oleh Brunetti et al. (2020) dan Siregar et al. (2024) mengidentifikasi hambatan adopsi e-government di negara berkembang, termasuk rendahnya literasi digital dan akses infrastruktur. Dalam konteks Indonesia, Farida et al. (2020), Prasetyo et al. (2022), dan Sakir et al. (2024) mengamati bahwa implementasi pelayanan publik berbasis teknologi masih bersifat parsial dan kurang terintegrasi di daerah-daerah dengan keterbatasan akses. Penelitian lain oleh Budiarto et al. (2024), Rajhlina & Patrusheva (2022), dan Soamole & Rolobessy (2024) juga menunjukkan adanya disparitas digital antar wilayah, yang memperlemah peran teknologi informasi dalam membangun partisipasi warga negara.

Literatur lain seperti yang dikemukakan oleh Alvarenga et al. (2020), Djakiman & Kotarumalos (2023), dan Hatala (2023) menyoroti pentingnya pendekatan strategis dalam pengelolaan informasi publik, termasuk integrasi antara teknologi dan konteks sosial-budaya masyarakat setempat. Dalam studi-studi terkait pengembangan sistem informasi daerah, seperti yang dilakukan oleh ElMassah & Mohieldin (2020) dan Temmar et al. (2023), keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, keberlanjutan program, serta kemudahan akses informasi. Selain itu, studi oleh Prilosadoso et al. (2024) dan Warat (2024) mencatat bahwa penggunaan media sosial sebagai kanal informasi pemerintahan dapat menjadi efektif, asalkan disertai pendekatan yang tepat dalam literasi media. Sementara itu, pemanfaatan radio dan televisi lokal seperti dibahas oleh Budiarto et al. (2024) dan Pittaway & Montazemi (2020) menjadi alternatif penting dalam menjangkau masyarakat di wilayah dengan koneksi internet terbatas.

Di sisi lain, upaya pemerintah daerah dalam memanfaatkan teknologi informasi juga harus menghadapi dinamika politik-birokrasi sebagaimana dikemukakan oleh Popelo et al. (2021), serta tantangan transformasi kelembagaan seperti dicatat oleh Zhang et al. (2022). Penelitian oleh Budiarto et al. (2024) dan Pittaway & Montazemi (2020) bahkan menunjukkan bahwa tidak cukup hanya menyediakan platform digital, namun perlu juga dilakukan monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap dampaknya. Hal ini diperkuat oleh temuan Kassen (2022) dan Vogl et al. (2020) yang menyatakan bahwa penguatan tata kelola data dan informasi di daerah dapat mendorong pembangunan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Meskipun berbagai kajian telah membahas pentingnya transformasi digital dalam pemerintahan, sebagian besar masih terfokus pada daerah perkotaan atau wilayah yang

memiliki infrastruktur memadai. Sedikit sekali studi yang secara khusus menyoroti dinamika dan strategi institusi pemerintah di daerah tertinggal dengan karakteristik geografis dan sosial yang kompleks seperti Maluku Tenggara. Dalam konteks ini, belum banyak literatur yang mengeksplorasi bagaimana institusi seperti Diskominfo berperan tidak hanya sebagai penyedia teknologi, tetapi juga sebagai fasilitator sosial dalam menjembatani kesenjangan informasi antara pemerintah dan masyarakat di daerah yang sulit dijangkau.

Penelitian ini hadir untuk memperkaya wacana tersebut, dengan menempatkan pengalaman dan strategi Diskominfo Kabupaten Maluku Tenggara sebagai fokus utama. Dalam mengelola informasi publik, Diskominfo tidak hanya menjalankan fungsi teknis, tetapi juga menjalankan peran sosial dan kultural yang penting—mengadaptasi penyampaian informasi ke dalam bentuk dan medium yang sesuai dengan karakteristik masyarakat lokal. Di sinilah letak pembaruan yang ingin ditawarkan: memahami transformasi digital bukan sekadar sebagai perubahan teknologi, tetapi juga sebagai perubahan pendekatan, nilai, dan strategi komunikasi di ruang-ruang publik yang selama ini terabaikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam strategi transformasi informasi digital yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Maluku Tenggara dalam mendukung pelayanan publik dan pembangunan daerah tertinggal. Kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih kontekstual, sekaligus berkontribusi terhadap pengembangan ilmu sosial dan humaniora, khususnya dalam bidang komunikasi pemerintahan dan pembangunan berbasis inklusi digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, karena pendekatan ini dianggap paling tepat untuk menggali secara mendalam proses, dinamika, dan strategi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Maluku Tenggara dalam melakukan transformasi informasi digital. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial dalam konteksnya secara alami dan mendalam, serta memberikan ruang bagi eksplorasi makna dari sudut pandang aktor-aktor yang terlibat langsung (Creswell & Creswell, 2018). Pendekatan ini dipilih bukan hanya karena kompleksitas persoalan yang diteliti, tetapi juga karena sifatnya yang tidak dapat direduksi ke dalam angka atau variabel-variabel tetap. Dinamika pelayanan publik dan pembangunan daerah tertinggal merupakan konteks yang sarat makna, dan hanya bisa dipahami dengan mendekati aktor-aktor kunci secara langsung dan terbuka.

Pemilihan Kabupaten Maluku Tenggara sebagai lokasi penelitian dilandasi oleh karakteristik geografisnya yang menantang—berbentuk kepulauan, dengan banyak wilayah masih tergolong blank spot jaringan telekomunikasi—dan tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah. Konteks ini menjadi sangat penting karena justru di wilayah-wilayah seperti inilah tantangan transformasi informasi digital menjadi nyata dan mendesak. Diskominfo Kabupaten Maluku Tenggara menjadi aktor utama dalam menjawab tantangan tersebut melalui berbagai inisiatif digital dan sosial. Penelitian ini berusaha menangkap

kompleksitas konteks tersebut secara mendalam dengan memusatkan perhatian pada praktik dan strategi yang dilakukan oleh lembaga tersebut.

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposif, yaitu berdasarkan pertimbangan keterlibatan langsung mereka dalam proses transformasi informasi digital di Kabupaten Maluku Tenggara. Terdapat 10 informan utama dalam penelitian ini, yang terdiri dari pejabat struktural dan fungsional di Diskominfo, staf teknis pengelola aplikasi dan platform digital, serta perwakilan masyarakat dari wilayah yang menjadi target utama pelayanan informasi. Pemilihan informan ini didasarkan pada prinsip relevansi dan kedalaman informasi yang dapat diberikan, sebagaimana disarankan oleh Farida et al. (2020) dalam pendekatan purposeful sampling. Para informan tersebut memiliki pengalaman langsung, baik dalam perencanaan maupun pelaksanaan strategi komunikasi publik dan pengelolaan teknologi informasi, sehingga perspektif mereka dinilai penting dalam memberikan gambaran menyeluruh.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: wawancara mendalam, observasi partisipatif terbatas, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur untuk memberikan ruang eksplorasi lebih lanjut terhadap jawaban informan. Teknik ini dipilih karena memberikan fleksibilitas dalam menggali informasi, mengungkap pengalaman pribadi, serta menangkap narasi dan interpretasi dari masing-masing informan (Creswell & Creswell, 2018). Observasi partisipatif terbatas dilakukan dalam kegiatan sehari-hari Diskominfo, seperti saat pelaksanaan program literasi digital, pengelolaan konten digital, serta penyebaran informasi melalui berbagai kanal media. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman langsung tentang perilaku organisasi dan interaksinya dengan masyarakat. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan terhadap arsip internal, laporan kegiatan, dokumentasi visual, serta data digital yang dikelola oleh Diskominfo sebagai bahan pelengkap untuk memahami konteks program secara lebih utuh.

Untuk menjaga validitas dan keandalan data, proses triangulasi dilakukan secara metodologis dan sumber. Triangulasi metodologis dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan membandingkan berbagai jenis data dari metode yang berbeda, diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh dan mendalam tentang praktik Diskominfo dalam menyampaikan informasi publik. Sementara itu, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang disampaikan oleh pejabat struktural dengan staf pelaksana dan perwakilan masyarakat. Strategi ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi konsistensi narasi dan menemukan perbedaan persepsi yang mungkin muncul di antara para aktor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Informasi Digital dalam Konteks Daerah Tertinggal

Transformasi informasi digital yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Maluku Tenggara tidak berlangsung dalam ruang yang steril dari tantangan. Proses ini bergerak dalam konteks sosial, geografis, dan kultural yang kompleks. Maluku Tenggara sebagai wilayah kepulauan memiliki tantangan aksesibilitas fisik dan digital

yang tidak bisa dipandang sebelah mata. Pulau-pulau kecil yang tersebar, minimnya infrastruktur telekomunikasi, serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat menjadi penghalang nyata dalam distribusi informasi dan pelayanan publik berbasis digital. Namun justru di titik inilah letak pentingnya transformasi digital—yakni sebagai upaya membuka keterhubungan, bukan hanya secara teknologi, tetapi juga dalam dimensi sosial dan partisipatif.

Transformasi digital tidak dapat dimaknai sekadar sebagai penggunaan teknologi baru, melainkan sebagai proses perubahan menyeluruh dalam tata kelola informasi dan komunikasi pemerintahan. Vial (2021) menegaskan bahwa digital transformation mencakup perubahan struktural, proses, dan model operasional organisasi yang difasilitasi oleh teknologi digital, tetapi berakar pada kebutuhan sosial dan nilai-nilai publik. Dalam konteks daerah tertinggal seperti Maluku Tenggara, transformasi ini harus bersifat adaptif—tidak hanya menyalin strategi dari wilayah perkotaan, tetapi menyesuaikan dengan kondisi sosial budaya dan keterbatasan infrastruktur setempat. Hal ini tercermin dalam pendekatan Diskominfo yang tidak bergantung pada satu kanal komunikasi saja, melainkan menggunakan beragam media yang paling mungkin menjangkau masyarakat, seperti radio komunitas dan media sosial yang dikemas dalam bahasa yang mudah dipahami.

Hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi tidak terletak pada kemewahan teknologi yang digunakan, melainkan pada kesesuaian saluran dan gaya komunikasi dengan karakteristik masyarakat. Seorang pejabat teknis di bidang layanan informasi digital, yang dalam laporan ini disingkat sebagai AN, menjelaskan bahwa sebagian besar masyarakat di desa-desa pesisir dan pulau kecil lebih mudah menerima informasi melalui radio atau forum tatap muka. Banyak dari mereka tidak memiliki smartphone, atau jika pun memiliki, hanya digunakan untuk komunikasi dasar karena keterbatasan sinyal. Oleh karena itu, informasi tentang pelayanan publik, seperti jadwal kapal atau pendaftaran bantuan sosial, lebih sering disebarluaskan melalui siaran radio dan papan pengumuman desa dibandingkan melalui aplikasi.

Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi lapangan yang dilakukan di beberapa titik di Kecamatan Kei Besar dan Kei Kecil Barat. Di wilayah Kei Besar bagian selatan, misalnya, akses menuju desa-desa masih bergantung pada transportasi laut yang tidak selalu berjalan setiap hari. Di beberapa desa seperti Ohoi Weduar, jaringan seluler hanya tersedia pada titik-titik tertentu, biasanya di ketinggian bukit atau pinggir pantai. Ketika tim peneliti mendampingi petugas Diskominfo dalam sosialisasi program aplikasi pelayanan publik, terlihat bahwa hanya sebagian kecil warga yang menggunakan aplikasi tersebut secara aktif. Bahkan, sebagian besar warga baru mengetahui keberadaan aplikasi tersebut dari pertemuan langsung hari itu. Fakta ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak bisa dilepaskan dari pendekatan langsung, partisipatif, dan membumi.

Dalam menganalisis strategi ini, konsep inclusive digital governance dari Williams & Carter (2022) relevan untuk digunakan. Mereka menyatakan bahwa transformasi digital yang berkelanjutan harus memprioritaskan kebutuhan dan kemampuan pengguna akhir, terutama

dari kelompok yang secara struktural termarginalkan oleh perkembangan teknologi. Pendekatan Diskominfo Maluku Tenggara yang tetap memelihara saluran komunikasi konvensional sekaligus membangun kanal digital dapat dilihat sebagai bentuk hibridisasi strategi yang menjembatani antara aspirasi modernisasi dan realitas keterbatasan.

Namun demikian, realitas di lapangan juga memperlihatkan adanya ketegangan antara idealisme digitalisasi dengan kemampuan aktual masyarakat. Salah satu informan lain, HF, seorang kepala seksi bidang media, mengungkapkan bahwa tantangan terbesarnya bukan hanya pada ketiadaan jaringan, tetapi juga pada persepsi masyarakat tentang informasi digital. Banyak warga menganggap informasi dari internet atau media sosial sebagai sesuatu yang rumit, tidak relevan, atau bahkan tidak dapat dipercaya. Oleh karena itu, Diskominfo harus bekerja ekstra untuk membangun kepercayaan, literasi, dan kedekatan emosional dengan publik—sebuah kerja komunikasi publik yang tidak bisa diselesaikan hanya dengan teknologi.

Transformasi informasi digital di daerah tertinggal seperti Maluku Tenggara merupakan proses adaptif dan berlapis. Diskominfo tidak serta-merta mengandalkan teknologi tinggi, melainkan memilih pendekatan yang sesuai dengan realitas masyarakat. Strategi mereka bukanlah soal mempercepat digitalisasi dengan cara apa pun, tetapi bagaimana menjadikan informasi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat—meskipun jembatan itu masih harus dibangun satu demi satu di tengah tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur. Transformasi digital di daerah tertinggal bukan hanya agenda teknologi, tetapi lebih dari itu: ia adalah kerja sosial, komunikasi, dan empati yang harus terus dirawat.

Strategi Komunikasi Publik: Menjembatani Pemerintah dan Masyarakat

Dalam konteks Kabupaten Maluku Tenggara yang memiliki karakteristik wilayah kepulauan dan tingkat literasi digital yang beragam, komunikasi publik tidak bisa mengandalkan satu pendekatan tunggal. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Maluku Tenggara menyadari bahwa untuk menjembatani pemerintah dengan masyarakat, dibutuhkan strategi komunikasi yang multimodal—menggabungkan kanal digital dan non-digital dalam satu ekosistem penyampaian informasi yang inklusif. Pemilihan medium komunikasi ini tidak dilakukan secara acak, melainkan berdasarkan pemetaan kebutuhan, karakteristik sosial, dan infrastruktur komunikasi yang tersedia di masing-masing wilayah.

Konsep multimodal public communication sebagaimana dikemukakan oleh Mergel, Edelman, dan Haug (2020), menekankan pentingnya pendekatan beragam dalam menyampaikan informasi kepada publik, terutama di wilayah dengan ketimpangan akses dan literasi digital. Dalam praktiknya, Diskominfo Kabupaten Maluku Tenggara memanfaatkan media sosial seperti Facebook dan Instagram untuk menjangkau masyarakat perkotaan dan generasi muda yang relatif lebih familier dengan teknologi digital. Akun resmi pemerintah digunakan untuk menyebarkan informasi layanan publik, peringatan bencana, serta kampanye literasi digital secara visual dan interaktif. Dalam pengamatan di lapangan,

khususnya di Kota Tual dan Langgur, peneliti mencatat bahwa sebagian besar kantor pelayanan publik memiliki banner QR code yang terhubung ke platform digital, termasuk aplikasi pelayanan dan media sosial resmi pemerintah.

Namun, keandalan komunikasi digital belum cukup untuk menjangkau seluruh warga. Dalam observasi yang dilakukan di wilayah Kecamatan Kei Besar Utara Timur, terlihat bahwa sebagian besar masyarakat masih mengandalkan radio sebagai sumber informasi utama. Hal ini terjadi karena jaringan internet belum menjangkau secara merata, bahkan sinyal telepon pun terbatas pada jam-jam tertentu dan di lokasi tertentu. Dalam kondisi seperti ini, Diskominfo memaksimalkan peran radio lokal sebagai sarana penyampaian informasi pemerintahan, program pembangunan, dan edukasi publik. Tidak hanya dalam bentuk siaran satu arah, namun juga melalui dialog interaktif yang memungkinkan masyarakat mengajukan pertanyaan atau menyampaikan keluhan. Salah satu informan, seorang penyiar radio pemerintah yang disingkat sebagai FT, menjelaskan bahwa acara seperti “Dialog Masyarakat” yang tayang setiap minggu menjadi ruang penting bagi warga untuk merasa didengar, terutama mereka yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan.

Selain radio, televisi berlangganan lokal juga menjadi medium komunikasi strategis yang digunakan Diskominfo. Meskipun jangkauan TV tidak seluas radio, di beberapa desa yang sudah memiliki akses listrik stabil, program-program pemerintah ditayangkan dalam bentuk iklan layanan masyarakat dan dokumentasi kegiatan pembangunan. Penayangan dilakukan dengan bahasa daerah untuk memastikan pesan tersampaikan secara utuh. Strategi ini tidak hanya menumbuhkan rasa kedekatan antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap informasi resmi.

Pendekatan komunikasi Diskominfo tidak hanya bergantung pada media massa, tetapi juga dilakukan secara langsung melalui kunjungan lapangan. Salah satu kegiatan yang diamati peneliti adalah sosialisasi aplikasi pelayanan publik digital yang dilakukan di Ohoi Elat. Tim dari Diskominfo membawa perangkat digital portabel dan memfasilitasi pelatihan singkat bagi perangkat desa dan masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi pelayanan, seperti pengurusan dokumen kependudukan atau pengaduan layanan. Dalam wawancara dengan ML, salah satu kepala bidang pengelolaan informasi, dijelaskan bahwa pendekatan tatap muka semacam ini adalah upaya menjembatani kesenjangan pemahaman digital, sekaligus membangun relasi emosional antara pemerintah dan masyarakat. “Karena komunikasi itu bukan sekadar menyampaikan informasi, tetapi tentang membuat masyarakat merasa dihargai,” ujarnya.

Analisis dari strategi ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi publik bukanlah hasil dari satu kanal dominan, melainkan integrasi dari berbagai medium yang saling melengkapi. Kanal digital memberi kecepatan dan efisiensi, tetapi kanal analog seperti radio dan tatap muka memberikan kedalaman interaksi dan jangkauan yang lebih luas, terutama pada kelompok yang rentan secara digital. Strategi ini sejalan dengan pandangan Shankleman et al. (2021), yang menyoroti pentingnya hybrid media systems dalam membentuk komunikasi politik dan pelayanan publik modern, khususnya dalam masyarakat yang masih

mengalami kesenjangan digital.

Dengan pendekatan yang adaptif dan multimodal, Diskominfo Maluku Tenggara mampu menjadikan komunikasi sebagai instrumen pemersatu antara pemerintah dan masyarakat. Strategi ini bukan sekadar soal teknis penyampaian informasi, tetapi juga membentuk ruang interaksi yang inklusif, memberdayakan, dan relevan dengan dinamika sosial daerah tertinggal. Ketika teknologi disesuaikan dengan konteks dan disampaikan dengan empati, komunikasi publik tidak hanya menjadi alat administratif, tetapi menjadi jembatan kepercayaan yang menyatukan berbagai lapisan masyarakat dalam satu arah pembangunan.

Sistem Aplikasi Pelayanan Publik: Upaya Integrasi Layanan Digital

Transformasi informasi digital yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Maluku Tenggara tidak berhenti pada penyampaian informasi satu arah. Salah satu tonggak penting dalam proses digitalisasi pemerintahan di daerah ini adalah pengembangan tujuh aplikasi pelayanan publik berbasis digital. Aplikasi-aplikasi tersebut bertujuan untuk menyederhanakan, mempercepat, dan memperluas jangkauan layanan pemerintahan kepada masyarakat. Di balik pengembangan ini terdapat kesadaran bahwa pelayanan publik harus bertransformasi menjadi lebih efisien, transparan, dan inklusif, sebagaimana dipahami dalam kerangka e-government modern yang menekankan interoperabilitas antarlayanan dan orientasi pada kebutuhan pengguna (Chouaibi & Zouari, 2024).

Aplikasi-aplikasi yang dikembangkan mencakup layanan administrasi kependudukan, perizinan usaha, pelaporan pengaduan masyarakat, informasi publik, agenda kegiatan pemerintah, layanan darurat, dan sistem pengaduan desa. Secara teknis, seluruh aplikasi tersebut dapat diakses melalui portal resmi pemerintah kabupaten dan tersedia dalam versi mobile untuk memperluas jangkauan. Dalam praktiknya, aplikasi-aplikasi ini saling terhubung dalam satu sistem informasi terpadu yang dikelola oleh tim teknis Diskominfo. Sebagaimana dijelaskan oleh informan berinisial RP, yang merupakan staf pengembang sistem, pengintegrasian layanan dalam satu platform bertujuan agar masyarakat tidak perlu mengakses banyak situs atau datang langsung ke kantor layanan, cukup dengan satu akses digital yang dapat digunakan kapan saja.

Namun, observasi lapangan menunjukkan bahwa potensi positif dari sistem ini belum sepenuhnya terealisasi. Di wilayah Kecamatan Hoat Sorbay dan Kei Besar Selatan, sebagian besar masyarakat belum akrab dengan penggunaan aplikasi digital. Sebagian dari mereka bahkan belum memiliki perangkat telepon pintar, atau jika pun memiliki, tidak selalu tersedia sinyal internet yang memadai. Dalam kunjungan ke Desa Weduar, peneliti mendapati bahwa akses internet hanya tersedia di satu titik tertentu dekat kantor desa, dan penggunaannya masih terbatas untuk perangkat desa, bukan warga secara luas. Selain itu, saat wawancara dengan informan lain, SL—seorang kepala dusun—terungkap bahwa meskipun informasi tentang aplikasi pelayanan telah disosialisasikan, hanya segelintir warga yang benar-benar menggunakan aplikasi tersebut. Kebanyakan masih memilih jalur konvensional karena lebih mudah dimengerti dan tidak bergantung pada teknologi.

Tantangan lain yang muncul adalah kurangnya pendampingan berkelanjutan bagi masyarakat dalam mempelajari cara penggunaan aplikasi. Diskominfo memang telah melakukan sosialisasi dan pelatihan awal, namun keterbatasan sumber daya manusia dan logistik membuat pelatihan ini tidak dapat menjangkau semua wilayah secara rutin. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan layanan digital, sekalipun dari sisi sistem telah tersedia. Dalam pandangan informan ML dari bidang pelayanan informasi, kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan hanya soal penyediaan aplikasi, tetapi juga menyangkut kesiapan sosial dan budaya masyarakat untuk mengadopsinya. Ia menambahkan bahwa keberadaan aplikasi hanyalah tahap awal, dan keberhasilannya akan sangat ditentukan oleh proses pendampingan, edukasi, serta perbaikan berkelanjutan berbasis umpan balik dari pengguna.

Analisis dari dinamika ini memperkuat gagasan bahwa penerapan e-government di daerah tertinggal tidak bisa semata-mata diasumsikan sebagai solusi instan. Chouaibi & Zouari (2024) menekankan bahwa keberhasilan smart governance terletak pada kemampuan sistem untuk berinteraksi dengan ekosistem sosial di sekitarnya—bukan hanya sebagai infrastruktur teknologi, tetapi sebagai instrumen kolaboratif antara pemerintah dan warga. Di Maluku Tenggara, keberadaan tujuh aplikasi pelayanan publik digital dapat dipandang sebagai infrastruktur awal menuju sistem yang lebih terintegrasi dan responsif. Namun, sistem tersebut perlu dilengkapi dengan strategi inklusi digital yang lebih komprehensif, seperti penyediaan akses internet komunitas, pelatihan digital berbasis lokal, serta penguatan kapasitas perangkat desa sebagai fasilitator teknologi.

Walaupun aplikasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Diskominfo masih menghadapi kendala dalam praktiknya, inisiatif ini menandai langkah awal menuju integrasi layanan digital di kawasan yang secara geografis dan sosial menantang. Aplikasi tersebut bukan hanya bentuk digitalisasi administratif, melainkan juga representasi niat institusional untuk menghadirkan layanan publik yang lebih dekat, cepat, dan terbuka. Melalui perbaikan berkelanjutan dan kolaborasi lintas sektor, sistem ini berpotensi menjadi model inklusif bagi daerah-daerah tertinggal lainnya dalam mengadopsi layanan digital secara adaptif dan berkelanjutan.

Pengelolaan Informasi: Akurasi, Validasi, dan Distribusi

Di tengah derasnya arus informasi digital, pengelolaan informasi oleh institusi publik menjadi hal yang sangat krusial, terutama di wilayah dengan tantangan geografis dan literasi seperti Kabupaten Maluku Tenggara. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) memainkan peran strategis dalam menjaga agar informasi yang diterima masyarakat tidak hanya cepat, tetapi juga akurat dan dapat dipercaya. Dalam menjalankan fungsinya, Diskominfo mengadopsi prinsip-prinsip jurnalistik sebagai landasan kerja, mencakup proses pengumpulan data, klarifikasi, pendokumentasian, hingga distribusi informasi ke publik secara sistematis. Pendekatan ini selaras dengan pemikiran Ahn & Chen (2022), yang menekankan pentingnya akurasi, transparansi, dan validitas sumber informasi sebagai strategi menghadapi era post-truth, di mana misinformasi dapat dengan cepat menggeser

persepsi masyarakat terhadap realitas.

Proses pengumpulan informasi oleh Diskominfo dilakukan melalui jaringan internal lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD), laporan dari perangkat desa, hingga pemantauan media sosial lokal. Informasi yang masuk kemudian melewati tahap klarifikasi, di mana tim informasi dan kehumasan melakukan verifikasi silang kepada sumber primer—baik melalui wawancara langsung maupun konfirmasi tertulis. Informan berinisial YP, salah satu staf humas Diskominfo, menjelaskan bahwa tidak semua informasi dapat langsung disampaikan kepada publik. Mereka harus memastikan bahwa setiap pernyataan resmi telah melalui proses validasi oleh pejabat yang berwenang atau oleh tim editor internal. Tujuan utamanya adalah menghindari kesalahan penyampaian, terutama dalam konteks informasi kebijakan publik yang berdampak luas pada masyarakat.

Observasi lapangan menunjukkan bahwa proses ini tidak sekadar formalitas administratif. Dalam ruang kerja Diskominfo yang sederhana namun tertata, terdapat meja-meja tim redaksi yang setiap hari mengelola berbagai berita dan siaran pers dari lapangan. Di salah satu sudut ruangan, terpajang papan pengingat berisi prinsip-prinsip penulisan informasi publik: akurat, singkat, jelas, dan tidak menyesatkan. Di hari tertentu, tim ini menerima puluhan informasi yang harus disaring dan dipilah mana yang layak diberitakan, mana yang perlu pendalaman. Seorang petugas bahkan menunjukkan catatan editorial yang digunakan sebagai arsip proses klarifikasi, lengkap dengan siapa yang dikonfirmasi dan kapan waktunya. Praktik ini menjadi bukti bahwa keterbatasan sumber daya tidak menghalangi semangat untuk menjaga kualitas informasi.

Pendokumentasian juga menjadi aspek penting dalam proses pengelolaan informasi. Setiap konten yang telah disetujui untuk dipublikasikan akan disimpan dalam sistem digital terintegrasi milik Diskominfo. Sistem ini tidak hanya memudahkan pengelolaan arsip, tetapi juga menjadi acuan untuk publikasi lanjutan dan monitoring keberlanjutan informasi. Berdasarkan keterangan informan MH dari bagian dokumentasi, sistem ini memungkinkan pelacakan konten yang telah tersebar di berbagai kanal komunikasi, termasuk media sosial, situs resmi, dan siaran radio. Transparansi ini menjadi bagian dari akuntabilitas publik, sebagaimana ditekankan oleh Pittaway & Montazemi (2020), bahwa keterbukaan dan keberulangan akses terhadap informasi publik adalah inti dari tata kelola pemerintahan berbasis digital.

Distribusi informasi kepada masyarakat dilakukan melalui berbagai medium—terutama media sosial resmi pemerintah, situs web kabupaten, siaran radio dan TV berlangganan. Masing-masing medium memiliki karakteristik dan segmen audiens yang berbeda. Informasi yang dibagikan di media sosial biasanya dikemas lebih visual dan ringkas, menyasar generasi muda dan kelompok melek digital. Sementara itu, untuk menjangkau masyarakat yang tidak aktif di dunia digital, informasi disiarkan melalui radio lokal dengan bahasa yang lebih komunikatif dan familiar bagi warga desa. Dalam beberapa kunjungan lapangan, misalnya ke Desa Ohoi Elat, terdengar siaran Diskominfo yang mengabarkan kegiatan vaksinasi, program bantuan sosial, dan pengumuman pelayanan publik. Siaran ini

diselingi lagu lokal, membuat masyarakat lebih tertarik mendengarkan dan menyerap informasi.

Analisis terhadap pola pengelolaan informasi Diskominfo menunjukkan bahwa institusi ini bukan sekadar penghubung data, tetapi juga kurator narasi pembangunan. Dengan menjaga integritas informasi melalui prinsip jurnalistik, Diskominfo secara aktif melawan potensi misinformasi yang dapat menyesatkan publik. Pendekatan ini mencerminkan pergeseran dari sekadar penyampai informasi menuju agen kepercayaan publik, terutama di wilayah yang secara historis dan geografis rentan terhadap ketimpangan akses informasi. Melalui kerja yang cermat dan terstruktur, Diskominfo membuktikan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap informasi pemerintah bisa dibangun bukan hanya melalui teknologi, tetapi melalui kejujuran dalam menyampaikan fakta.

Tantangan Struktural: Blank Spot, Infrastruktur, dan Literasi Digital

Transformasi digital di daerah tertinggal tidak dapat dipisahkan dari kenyataan struktural yang membatasi keefektifan implementasinya. Kabupaten Maluku Tenggara, dengan kondisi geografisnya yang terdiri dari gugusan pulau-pulau kecil, menghadapi tantangan besar dalam hal pemerataan infrastruktur telekomunikasi. Daerah blank spot—wilayah yang tidak memiliki akses jaringan internet atau sinyal telepon seluler—masih menjadi fakta sehari-hari bagi banyak desa. Situasi ini menunjukkan bahwa transformasi digital yang diupayakan oleh Diskominfo tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat aksesibilitas warga. Popelo et al. (2021) menegaskan bahwa tanpa pembangunan ekosistem pendukung seperti infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia, digitalisasi hanya akan memperluas kesenjangan digital dan memperkuat ketimpangan informasi.

Salah satu pengamatan langsung di Desa Wulur, yang terletak di bagian selatan Pulau Kei Kecil, menunjukkan betapa seriusnya persoalan blank spot ini. Tidak ada menara BTS di sekitar desa, sehingga sinyal hanya bisa diakses di titik-titik tertentu di atas bukit atau tepi pantai, dan itupun sangat lemah. Beberapa warga bahkan harus menempuh perjalanan hingga ke desa tetangga untuk bisa mengakses internet. Dalam kondisi seperti ini, aplikasi pelayanan publik yang dikembangkan Diskominfo tidak dapat digunakan secara optimal. Ketika ditemui, seorang warga desa menyebut bahwa ia baru tahu ada aplikasi layanan kependudukan setelah diminta anaknya yang berkuliah di kota untuk mengurus surat dari kabupaten secara daring—padahal warga tersebut sendiri belum pernah menggunakan smartphone secara mandiri.

Dari sisi infrastruktur, informan dari Diskominfo berinisial AM menjelaskan bahwa pembangunan jaringan komunikasi masih sangat bergantung pada dukungan lintas sektor, termasuk kementerian terkait dan penyedia layanan seluler. Meskipun Diskominfo telah mengusulkan perluasan jaringan ke wilayah-wilayah terpencil, keterbatasan anggaran dan lokasi geografis yang sulit dijangkau membuat pembangunan ini berjalan lambat. Dalam beberapa kasus, bahkan infrastruktur dasar seperti listrik masih belum tersedia secara stabil, sehingga penggunaan perangkat digital menjadi problematis. Dalam pengamatan di kantor desa Ohoi Sathean, misalnya, komputer pelayanan desa hanya dinyalakan pada jam-jam

tertentu karena harus berbagi daya dengan fasilitas lainnya yang menggunakan genset.

Selain infrastruktur fisik, tantangan signifikan lainnya adalah rendahnya literasi digital masyarakat. Meskipun program pelatihan dan sosialisasi telah dilakukan oleh Diskominfo, sebagian besar warga masih belum familiar dengan konsep layanan berbasis daring. Beberapa informan dari desa-desa pesisir menyatakan bahwa mereka sering kali bingung membedakan antara informasi resmi dari pemerintah dengan kabar yang tersebar di media sosial. Salah satu staf Diskominfo berinisial RH menuturkan bahwa mereka sering menemukan warga yang menolak informasi resmi karena lebih mempercayai berita berantai dari grup percakapan di aplikasi pesan instan.

Pengamatan lapangan memperlihatkan bahwa sosialisasi digital yang dilakukan cenderung bersifat sporadis dan belum menjangkau semua lapisan masyarakat secara merata. Kegiatan pelatihan seringkali hanya menyasar perangkat desa atau guru sekolah, sementara kelompok usia lanjut, perempuan di rumah tangga, dan masyarakat nelayan seringkali tertinggal. Di beberapa tempat, bahkan perangkat desa sendiri mengaku masih gagap teknologi dan lebih nyaman menggunakan cara-cara konvensional dalam administrasi dan komunikasi publik.

Situasi ini menunjukkan bahwa strategi digital yang dijalankan tanpa mempertimbangkan kesiapan sosial dan teknologis masyarakat akan menciptakan ruang kosong dalam partisipasi warga terhadap kebijakan publik. Transformasi digital yang sejatinya bertujuan untuk inklusi dan pemberdayaan, justru bisa menimbulkan eksklusi baru jika tantangan struktural tidak ditangani dengan serius. Oleh karena itu, penting bagi upaya digitalisasi untuk tidak semata-mata berfokus pada penciptaan platform dan aplikasi, tetapi juga mengakar pada pembangunan kesadaran, pengetahuan, dan kebiasaan digital di kalangan masyarakat. Seperti ditegaskan oleh Popelo et al. (2021), kesenjangan digital bukan hanya soal akses, tetapi juga tentang kemampuan dan pemanfaatan yang berkelanjutan dalam kehidupan sehari-hari.

SIMPULAN

Transformasi informasi digital yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Maluku Tenggara memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelayanan publik dan pembangunan daerah tertinggal. Studi ini berhasil menunjukkan bahwa meskipun ada tantangan besar terkait keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital, Diskominfo terus berupaya dengan pendekatan yang adaptif dan kreatif dalam mentransformasikan cara masyarakat mengakses informasi. Diskominfo memanfaatkan berbagai kanal komunikasi, seperti media sosial, radio, dan televisi berlangganan, untuk menjangkau masyarakat dari beragam latar belakang sosial dan wilayah. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang multimodal sangat diperlukan dalam konteks daerah tertinggal, di mana tingkat akses dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi sangat bervariasi. Pentingnya keberagaman medium ini juga memperlihatkan bahwa komunikasi publik yang berbasis digital tidak hanya terfokus pada penggunaan

teknologi tinggi, tetapi juga harus memperhitungkan kondisi lokal, seperti keterbatasan jaringan telekomunikasi di daerah blank spot. Meskipun sudah ada aplikasi pelayanan publik yang dikembangkan, tantangan terbesar adalah bagaimana aplikasi tersebut dapat diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat secara mandiri, mengingat masih banyak daerah yang tidak memiliki infrastruktur yang memadai dan rendahnya tingkat literasi digital.

Studi ini menegaskan bahwa untuk mencapai tujuan pemerataan dan pemberdayaan masyarakat melalui digitalisasi, diperlukan penguatan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia. Hal ini mencakup tidak hanya penyediaan teknologi, tetapi juga upaya berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan layanan digital. Salah satu rekomendasi utama dari penelitian ini adalah pentingnya sinergi antara kebijakan pemerintah pusat dan daerah dalam memperluas infrastruktur teknologi, serta perencanaan yang lebih terstruktur dalam pemberdayaan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi ini. Transformasi digital yang berhasil harus didukung oleh ekosistem yang holistik, di mana peningkatan akses informasi, penguatan literasi digital, serta penerapan sistem pelayanan publik berbasis elektronik berjalan bersamaan. Kesimpulannya, kesuksesan digitalisasi di daerah tertinggal, seperti yang terjadi di Kabupaten Maluku Tenggara, sangat bergantung pada upaya yang terkoordinasi dalam memperkuat infrastruktur dan mengurangi ketimpangan literasi. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu sosial dan humaniora, khususnya dalam konteks tata kelola informasi dan pembangunan daerah berbasis digital yang inklusif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahn, M. J., & Chen, Y.-C. (2022). Digital transformation toward AI-augmented public administration: The perception of government employees and the willingness to use AI in government. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101664.
- Akapip, N. (2023). Kolaborasi Pemerintah dan Masyarakat dalam Membangun Ekosistem Kewirausahaan Pariwisata Bahari Berkelanjutan di Negeri Hukurila, Kota Ambon. *Populis: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 16(1), 50–64.
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & CO Matias, J. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability*, 12(14), 5824.
- Arni, A. (2024). Public Service Bureaucratic Reform At The One Door Integrated Services Department of Bone District. *Baileo: Jurnal Sosial Humaniora*, 1(2), 166–175.
- Brunetti, F., Matt, D. T., Bonfanti, A., De Longhi, A., Pedrini, G., & Orzes, G. (2020). Digital transformation challenges: strategies emerging from a multi-stakeholder approach. *The TQM Journal*, 32(4), 697–724.
- Budiarto, M., Asmawati, A., & Kurniawan, M. (2024). Digital transformation of local government: Design and development of the pakuhaji district community service information system website. *International Journal of Cyber and IT Service Management*, 4(1), 11–18.
- Chouaibi, Y., & Zouari, G. (2024). The mediating role of real earnings management in the relationship between CSR practices and cost of equity: evidence from European ESG data. *EuroMed Journal of Business*, 19(2), 314–337. <https://doi.org/10.1108/EMJB-12-2021-0183>

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5 ed.). Sage Publications.
- Djakiman, F. R., & Kotarumalos, A. F. (2023). Membangun Pasar Tradisional yang Berdaya dan Tertata: Studi Kebijakan Penataan Pasar Mardika Kota Ambon. *Populis: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 16(1), 16–31.
- ElMassah, S., & Mohieldin, M. (2020). Digital transformation and localizing the Sustainable Development Goals (SDGs). *Ecological Economics*, 169, 106490. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2019.106490>
- Farida, I., Setiawan, R., Maryatmi, A. S., & Juwita, M. N. (2020). The implementation of E-government in the industrial revolution era 4.0 in Indonesia. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*, 22(2), 340–346.
- Hatala, R. (2023). Transformasi Digital di Pedesaan: Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Desa di Kabupaten Seram Bagian Barat. *Populis: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 16(1), 104–125.
- Kassen, M. (2022). Blockchain and e-government innovation: Automation of public information processes. *Information Systems*, 103, 101862.
- Latuheru, M. S., Manuputty, F., & Angkotasan, S. (2024). Interactions Between Generations in Digital Literacy Education: A Case of Millennial Families in Suli, Central Maluku. *Baileo: Jurnal Sosial Humaniora*, 1(2), 141–154.
- Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101474.
- Popelo, O., Garafonova, O., Tulchynska, S., Derhaliuk, M., & Berezovskyi, D. (2021). Functions of public management of the regional development in the conditions of digital transformation of economy. *Amazonia Investiga*, 10(43), 49–58.
- Prasetyo, A., Gartika, D., Hartopo, A., Harwijayanti, B. P., Sukamsi, S., & Fahlevi, M. (2022). Capacity development of local service organizations through regional innovation in Papua, Indonesia after the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 13, 912692.
- Prilosadoso, B. H., Salampessy, M., Yahya, A. S., Afrizal, D., & Mado, Y. J. (2024). Socialization of improving the quality of public services through digital-based integrated village governance in villages. *Journal of Human and Education (JAHE)*, 4(4), 1025–1030.
- Rajhlina, A. V., & Patrusheva, E. G. (2022). Digital transformation of public administration as a factor of regional competitiveness increasing. *Journal of Regional and International Competitiveness*, 3(4), 45.
- Rijal, R. (2024). Community-Based Health Movement: Social Innovation and Stunting Revolution in Supiori Regency. *BAILEO: JURNAL SOSIAL HUMANIORA*, 1(2), 127–140.
- Sakir, A. R., Amaliah, Y., & Lukman, J. P. (2024). The Level of Community Participation in Human Resource Development in Barakkae Village, Bone Regency. *Baileo: Jurnal Sosial Humaniora*, 1(2), 155–165.
- Shankleman, M., Hammond, L., & Jones, F. W. (2021). Adolescent social media use and well-being: A systematic review and thematic meta-synthesis. *Adolescent Research Review*, 6(4), 471–492.
- Siregar, K. C., Sopacua, Y., & Alfredo, R. (2024). Digital Revolution In Public Communication Management: A Review Of Opportunities And Challenges For Maluku Regional Police Public Relations In The Digital Era. *Baileo: Jurnal Sosial Humaniora*, 1(3), 244–255.
- Soamole, S. R., & Rolobessy, M. J. (2024). Optimization of the Implementation of the Livable

- Housing Assistance Policy by the Kepulauan Sula Regency. *Baileo: Jurnal Sosial Humaniora*, 1(2), 113–126.
- Temmar, E., Telussa, S., & Tahalele, O. (2023). Krisis Legitimasi dan Erosi Kepercayaan: Analisis Rendahnya Partisipasi dalam Kepemimpinan Organisasi Mahasiswa. *Populis: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 16(2) SE-Articles. <https://doi.org/10.30598/populisvol16iss2pp269-283>
- Tuanaya, W. (2024). Building Eco-Friendly Cities: Government-Community Collaboration In Shaping Sustainable Urban Waste Management. *Baileo: Jurnal Sosial Humaniora*, 1(3), 281–292.
- Udiyasa, K. (2023). Kolaborasi Triple Helix dalam Program Inovasi Desa: Mendorong Ekonomi Berbasis Pengetahuan di Desa Poka, Kota Ambon. *Populis: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 16(1), 32–49.
- Vial, G. (2021). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 30(3), 101–115. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jsis.2021.101605>
- Vogl, T. M., Seidelin, C., Ganesh, B., & Bright, J. (2020). Smart technology and the emergence of algorithmic bureaucracy: Artificial intelligence in UK local authorities. *Public Administration Review*, 80(6), 946–961.
- Warat, A. R. (2024). Komunikasi Organisasi dalam Tata Kelola Desa: Interaksi Multiarah untuk Mendorong Partisipasi Pembangunan. *Populis: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 17(1) SE-Articles. <https://doi.org/10.30598/populisvol17iss1pp46-62>
- Williams, D., & Carter, N. (2022). Digital hearing aids and academic performance: A longitudinal study in deaf education. *Journal of Inclusive Education*, 39(6), 421–435. <https://doi.org/10.1080/jjedu.2022.02135>
- Zalili, I., Soselisa, P. S., & Patty, J. T. (2023). Pemanfaatan Dana Desa dalam Pelaksanaan Program Pembangunan di Desa Poka Kecamatan Teluk Ambon Kota Ambon. *BAILEO: JURNAL SOSIAL HUMANIORA*, 1(1), 15–27.
- Zhang, B., Dong, W., & Yao, J. (2022). How does digital transformation of city governance affect environmental pollution: a natural experiment from the pilot policy of “National Information City for Public Service” in China. *Sustainability*, 14(21), 14158.