
Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik: Peran Kearsipan Elektronik di Biro Umum Gubernur Sumatera Utara

Wahyuni Khalida

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

M.Ridwan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371

Korespondensi penulis: wahyunikhallida@gmail.com

Abstract. *Digital transformation has emerged as the primary driver in modernizing public services, altering the way governments interact with citizens. A key component of this transformation is the implementation of electronic archiving, enabling more efficient and structured information management. This research aims to examine the vital role of electronic archiving in strengthening digital transformation in public services, with a specific focus on the General Bureau of the North Sumatra Governor's Office. The research methodology employed is a qualitative approach, with a case study analysis of the General Bureau of the North Sumatra Governor's Office as the main focal point. Data was gathered through in-depth interviews, observations, and analysis of relevant documents. The research findings indicate that electronic archiving has significantly contributed to accelerating information access and enhancing the efficiency of public service processes within this institution. These findings offer recommendations for enhancing the implementation of electronic archiving in the General Bureau of the North Sumatra Governor's Office, while also contributing to a deeper understanding of the pivotal role of electronic archiving in the era of digital transformation in public services.*

Keywords: *Digital Transformation, Electronic Records Management and Public Service.*

Abstrak. Transformasi digital telah menjadi pendorong utama dalam memodernisasi layanan publik, mengubah cara interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu komponen kunci dari transformasi ini adalah implementasi kearsipan elektronik, yang memungkinkan pengelolaan informasi secara lebih efisien dan terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran vital kearsipan elektronik dalam memperkuat transformasi digital dalam pelayanan publik, dengan fokus pada Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan analisis studi kasus di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara sebagai titik fokus utama. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kearsipan elektronik telah memberikan kontribusi signifikan dalam mempercepat akses informasi dan meningkatkan efisiensi proses layanan publik di lembaga ini. Penemuan ini memberikan rekomendasi untuk peningkatan implementasi kearsipan elektronik di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara, serta menjadi kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang peran krusial kearsipan elektronik dalam era transformasi digital dalam pelayanan publik.

Kata kunci: transformasi digital, kearsipan elektronik, dan pelayanan publik.

LATAR BELAKANG

Inovasi dan teknologi digital adalah bagian dari proses perubahan yang dikenal sebagai “transformasi digital,” yang mengubah, menggantikan, atau melengkapi norma-norma yang saat ini berlaku di perusahaan, ekosistem, dan sektor. Karena pemanfaatan teknologi dan digitalisasi berdampak pada setiap elemen kehidupan manusia. Bagi perusahaan komersial dan lembaga pemerintah yang mengandalkan sistem, strategi, dan sumber daya manusia teknologi informasi, transformasi digital sangatlah penting. Dengan menggunakan data dan analitik untuk menghasilkan pengalaman yang segar dan inventif, transformasi digital bertujuan untuk melepaskan nilai dari proses perusahaan dan mengembalikannya kepada klien (Tulungen, Saerang, & Maramis, 2022). Transformasi digital sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi dan pelayanan publik di sektor publik. Teknologi informasi dimanfaatkan secara luas untuk memudahkan pelayanan publik. akibatnya, pihak berwenang mengubah penglihatan orang-orang mengenai kehidupan dan pekerjaan.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat baik dengan tidak ada pengutipan pembayarannya guna untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia karena pelayanan publik merupakan ranah dimana negara berinteraksi dengan lembaga non-pemerintah, keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong masyarakat terhadap kerja birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain ialah masalah struktural birokrasi, kendala klutural di dalam birokrasi dan perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani. Prinsip pelayanan publik meliputi kesederhanaan dan kejelasan dalam prosedur, persyaratan teknis dan administratif serta biaya dan tata cara pembayaran. Pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia karena perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh Stakeholders bahwasanya pelayanan publik melibatkan interaksi yang intensif antara ketiga unsur *governance* dan juga nilai-nilai *good governance* dapat diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik (Maryam, 2017). Dari kedua hal tersebut dapat ditarik kesimpulan transformasi digital dan pelayanan publik memiliki keterkaitan erat, transformasi digital mengubah cara lembaga pemerintahan berinteraksi dengan

masyarakat melalui pemanfaatan teknologi dan digitalisasi. Hal ini memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih mudah diakses secara online, meningkatkan efisiensi proses administratif dan memberikan pengalaman baru yang inovatif bagi masyarakat. Pelayanan publik yang baik merupakan elemen penting dalam penerapan *good governance* karena melibatkan interaksi yang intensif antara ketiga unsur *governance* dan dapat memperkuat nilai-nilai *good governance* melalui prinsip kesederhanaan, kejelasan prosedur dan efisiensi biaya. Sebagai hasil dari transformasi digital, pelayanan publik memiliki potensi untuk menjadi lebih responsif, efisien dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Penggunaan kearsipan elektronik memainkan peran sentral dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara dengan adopsi teknologi kearsipan elektronik, dokumentasi dan informasi penting dapat diakses dengan lebih cepat dan efisiensi tanpa harus menghabiskan waktu mencari dokumen fisik di berbagai lokasi. Proses pengarsipan yang terkomputerisasi memungkinkan penyimpanan, pencarian dan pengelolaan informasi menjadi lebih terstruktur dan akurat. Hal ini mengakibatkan peningkatan efisiensi dalam menyediakan layanan publik. Implementasi kearsipan elektronik di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara memberikan fondasi yang kuat untuk transformasi digital dalam pelayanan publik membawa manfaat yang nyata bagi masyarakat dan instansi terkait. Penerapan kearsipan elektronik ini pun juga memiliki potensi untuk mengurangi dampak lingkungan terhadap ketergantungan pada percetakan dokumen fisik dan penggunaan kertas di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara yang dapat berkontribusi dalam pelestarian lingkungan. Selain itu, penggunaan kearsipan elektronik di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara bukan hanya memberikan keuntungan dalam hal aksesibilitas dan efisiensi layanan tetapi juga membawa dampak positif dalam aspek kerja sama, keamanan data dan keberlanjutan lingkungan. Hal ini mengukuhkan peran penting kearsipan elektronik dalam mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik di era modern ini.

Data dalam artikel ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi dan analisis dokumen terkait. Wawancara yang dilakukan ini pun dilakukan dengan staf/karyawan tetap yang berada di Biro Umum yaitu Pak Khairudin dan Bu Juli mengenai sistem penggunaan kearsipan elektronik di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera. Selain itu, penelitian ini dilakukan dengan observasi lapangan dengan

melakukan magang selama 1 bulan lamanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki peran penting kearsipan elektronik dalam memperkuat transformasi digital dalam pelayanan publik di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara. Penelitian ini juga memiliki tujuan untuk memahami bagaimana implementasi kearsipan elektronik di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara serta memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang peran kearsipan elektronik dalam era transformasi digital dalam pelayanan publik secara umum.

KAJIAN TEORITIS

Transformasi Digital

Struktur organisasi sendiri sangat dipengaruhi oleh transformasi digital di perusahaan. Menurut Royyana (2020), penerapan teknologi digital dapat secara signifikan meningkatkan dan mencapai proyeksi kinerja dan tujuan bisnis. Istilah "transformasi digital" juga dapat merujuk pada suatu proses yang, dengan memanfaatkan teknologi informasi, komputer, komunikasi, dan konektivitas, berupaya untuk meningkatkan suatu entitas dengan menyebabkan perubahan besar pada karakteristiknya (Novianti Indah Putri & Zen Munawar, 2021). Perusahaan harus mampu beradaptasi dengan cepat dan sukses terhadap perubahan dan perkembangan teknologi yang semakin meningkat, termasuk dalam menerapkan transformasi digital. Proses pemanfaatan teknologi digital untuk mengubah prosedur yang ada saat ini guna menghasilkan produk atau metode baru dikenal sebagai "transformasi digital" transisi digital yang sebenarnya.

Pelayanan Publik

Menurut Mashur Hasan Bisri (2019), pelayanan publik adalah segala tindakan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan mendasar sesuai dengan hak hukum setiap warga negara dan penduduk atas produk, jasa, atau pelayanan administrasi dari penyedia jasa yang bertindak untuk kepentingan umum. Pelayanan publik didefinisikan sebagai inisiatif atau program yang, sesuai dengan persyaratan undang-undang atas barang, jasa, dan/atau fungsi administratif yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik, memenuhi kebutuhan layanan setiap warga negara dan penduduk. Setiap orang mempunyai hak hukum atas hal tersebut yang harus dipenuhi pemerintah melalui pelayanan publik (Riani, 2021). Hal ini merupakan

upaya yang disengaja dari pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan produk atau layanan (Riani, 2021). Sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Undang-Undang ini juga mengatur tentang standar pelayanan publik, mekanisme pengaduan masyarakat serta sanksi bagi penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan (Titania & Nursadi, 2023).

Kearsipan Elektronik

Suatu sistem penyimpanan dokumen atau informasi dalam bentuk elektronik yang menggunakan teknologi komputer dan jaringan komunikasi. Dalam sistem kearsipan elektronik, dokumen-dokumen yang biasanya disimpan dalam bentuk fisik seperti surat, laporan formulir diubah menjadi format digital dan disimpan dalam komputer atau server. Sistem kearsipan elektronik memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mencari, mengakses dan mengelola dokumen-dokumen tersebut secara efisien. Kelebihan dari sistem kearsipan elektronik adalah dapat menghemat ruang fisik, mempercepat proses pencarian dokumen meningkatkan keamanan data dan memudahkan kolaborasi antara pengguna yang berbeda (Claudia Trivena, 2019). Arsip elektronik adalah yang terdapat pada media penyimpanan elektronik seperti komputer, hard disk, flashdisk atau CD. Arsip elektronik dapat berupa dokumen-dokumen yang dibuat atau disimpan dalam bentuk digital, baik itu teks, gambar, suara atau video. Arsip elektronik memiliki nilai yang sama dengan arsip cetak dan diakui sebagai alat bukti hukum yang sah. Pengelolaan arsip elektronik melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk menciptakan, menyimpan, mengelola dan mengakses arsip secara elektronik (Bakhtiar, 2021).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini akan menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara deskriptif dengan menganalisis melalui wawancara, observasi lapangan, dan analisis terhadap dokumen terkait. Semakin dalam hal yang diteliti yang terdapat di dalam suatu data maka dapat dikatakan kalau penelitian tersebut adalah penelitian kualitatif yang berdasarkan pada *postpositivisme*, filsafat akal yang bermanfaat untuk mempelajari objek permasalahan yang terjadi. Peliti dilibatkan untuk *keytools* yang digunakan sebagai sampling dan narasumber. Dengan data yang

dihasilkan menggunakan teknik pengumpulan data yang lebih menekankan pada relevansi daripada generalisasi (Sugiyono, 2014). Dengan begitu salah satu tujuan penelitian kualitatif ini ialah untuk menjadikan fakta/fenomena yang terjadi pada kasus ini dipahami oleh pembacanya dan menghasilkan hipotesis yang baru (Monique Hennink & Bailey, 2020). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengkaji hubungan kegiatan, situasi atau materi. Artinya penelitian kualitatif lebih ditekankan pada uraian komprehensif yang dapat menjelaskan informasi tentang kegiatan atau situasi apa yang sedang terjadi (Yusanto, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengalaman peneliti selama magang di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara, terdapat sejumlah temuan signifikan yang menunjukkan peran penting kearsipan elektronik dalam meningkatkan akses dan efisiensi layanan publik. Penggunaan e-arsip telah membawa dampak positif dalam pengelolaan surat-surat yang diterima dari masyarakat. Dengan menggunakan sistem e-arsip, proses penyimpanan dan pencarian dokumen pun menjadi lebih mudah dan efisien, surat-surat yang masuk/keluar di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara ini berupa surat undangan, permohonan bantuan dana, permintaan beasiswa dan lain sebagainya yang dapat dengan mudah diarsipkan dan diakses kembali. Hal ini berarti bahwa petugas pelayanan dapat merespons permintaan masyarakat dengan lebih cepat dan akurat. Surat-surat itu pun dikelompokkan dan diurutkan berdasarkan nomor surat dan klasifikasi kode tertentu yang membantu dalam pengorganisasian dokumen. Proses ini meminimalkan kemungkinan kebingungan atau kehilangan dokumen penting. Dengan adanya struktur klasifikasi yang jelas, petugas dapat dengan cepat untuk mengidentifikasi dan mengambil dokumen yang diperlukan. Penting juga untuk mencatat bahwa selama magang, kami tidak hanya diajarkan bagaimana untuk cara mengelola data menggunakan aplikasi e-arsip, tetapi juga memahami proses lebih mendalam tentang bagaimana urutan surat dan dokumen yang akan disalurkan ke berbagai bagian di kantor gubernur. Hal ini memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana sistem administrasi bekerja di tingkat pemerintah daerah. Selanjutnya, kami juga diberikan pelatihan dalam mendata surat masuk dan keluar secara manual. Ini termasuk ke dalam pengelompokan surat berdasarkan kartu kendali dengan kode klasifikasi yang

diberikan. Pendekatan manual ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang struktur administratif dan tata cara pengarsipan tradisional.

Namun, implementasi kearsipan elektronik juga menghadapi beberapa tantangan di dalamnya salah satunya ialah gangguan jaringan. Dibutuhkannya infrastruktur teknologi yang lebih memadai untuk mendukung dalam penggunaan dan pengelolaan e-arsip serta perlu diperhatikan mengenai keamanan data dalam melindungi informasi yang bersifat rahasia dan sensitif. Pengalaman magang di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara telah memberikan wawasan yang berharga tentang pentingnya kearsipan elektronik dalam meningkatkan akses dan efisiensi layanan publik. Dengan penerapan teknologi ini, pemerintah daerah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Transformasi digital telah menjadi faktor utama dalam memodernisasi layanan publik dan membentuk kembali interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini mencakup ke dalam penerapan teknologi digital untuk mengoptimalkan, mempercepat akses informasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Hadiono & Santi, 2020). Di tengah era digital seperti saat ini, pemerintah daerah termasuk Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara telah memegang peran yang sangat penting dalam menerapkan inovasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. Transformasi digital mengacu pada proses revolusioner yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengubah cara organisasi beroperasi dan berinteraksi. Hal ini mencakup dalam penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan layanan dan menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik. Transformasi digital penting dalam konteks pelayanan publik karena memungkinkan pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, terjangkau, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga. Hal ini mencakup pada berbagai jenis layanan yang dimulai dari pendaftaran kependudukan hingga pelayanan kesehatan dan pendidikan. Kualitas pelayanan publik memainkan peran penting dalam membantu kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dan pemerintah secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik adalah agenda yang sangat penting bagi pemerintah dalam membangun *good governance* (Cahyadi, 2016).

Kearsipan elektronik adalah pendekatan dalam pengelolaan dan penyimpanan dokumen dan informasi menggunakan sistem elektronik. Dalam konteks pelayanan publik, kearsipan elektronik memungkinkan pengelolaan informasi yang lebih terstruktur, pencarian yang lebih cepat, dan penghematan ruang fisik. Ini juga meminimalkan risiko kehilangan atau kerusakan pada dokumen yang berbentuk fisik (Claudia Trivena, 2019).

Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara telah mengambil langkah yang signifikan dalam mengadopsi kearsipan elektronik sebagai bagian integral dan transformasi digital mereka. Dengan memanfaatkan teknologi ini, mereka dapat dengan cepat dalam mengakses dan menyajikan informasi kepada masyarakat. Surat-surat penting seperti undangan, bantuan dana, dan beasiswa dapat diarsipkan secara terstruktur sehingga dapat memudahkan proses pencarian dan distribusinya.

Meskipun manfaatnya jelas, implementasi kearsipan elektronik juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah kebutuhan akan infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk sistem keamanan yang kuat untuk melindungi integritas dan kerahasiaan informasi. Penerapan kearsipan elektronik dalam konteks transformasi digital di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara telah membawa perubahan positif dalam akses dan efisiensi layanan publik. Langkah ini menunjukkan betapa pentingnya teknologi dalam mendukung perbaikan pelayanan publik. Namun, untuk memastikan keberlanjutan dan kesuksesan implementasi perlu dilakukannya investasi berkelanjutan pula dalam infrastruktur dan pelatihan sumber daya manusia dalam penggunaan dan pengelolaannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam penelitian ini, telah dikaji peran kunci dari kearsipan elektronik dalam meningkatkan akses dan efisiensi layanan di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kearsipan elektronik telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap percepatan akses informasi dan peningkatan efisiensi proses layanan publik di lembaga ini. Penggunaan aplikasi e-arsip memungkinkan penyimpanan dan pengelolaan data surat-surat dengan lebih terstruktur dan efisien. Selain itu, pengurutan nomor surat berdasarkan klasifikasi dengan kode tertentu telah mempermudah proses identifikasi dan penemuan dokumen. Pendekatan

ini tidak hanya memungkinkan akses yang lebih cepat, tetapi juga meminimalkan risiko kehilangan atau kesalahan dalam pengelolaan dokumen.

Selain aspek teknik, selama magang di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara juga memberikan wawasan mendalam tentang proses alur kerja dan distribusi surat di berbagai biro di kantor tersebut. Pengalaman langsung dalam mendata surat masuk dan keluar, serta mengerimkan surat ke pihak yang bersangkutan dengan memberikan pemahaman praktis tentang bagaimana kearsipan elektronik berfungsi dalam pelayanan publik. Pentingnya penerapan kearsipan elektronik juga dapat dihamai dari perspektif *good governance*, dengan memastikan akses yang cepat dan efisien terhadap informasi, dan lembaga pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini merupakan langkah yang positif dalam membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Sebagai hasil dari penelitian ini, disarankan agar implementasi kearsipan elektronik terus ditingkatkan di Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Utara. Langkah-langkah untuk memperbarui dan meningkatkan sistem e-arsip perlu untuk terus dilakukan evaluasi agar dapat mengakomodasi perkembangan kebutuhan dan teknologi. Selain itu, pelatihan dan pendidikan terkait kearsipan elektronik harus terus ditingkatkan untuk memastikan seluruh sumber daya manusia yang terampil dalam memanfaatkan sistem ini secara optimal. Diharapkan temuan ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut dalam memperkuat efektivitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

- Cahyadi, A. (2016, Oktober). Penerapan Good Governance Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *PAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2), 479 - 494.
doi:<https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1004>
- Hadiono, K., & Santi, R. C. (2020). Menyongsong Transformasi Digital. *Proceeding SENDIU*, 81-84. Dipetik September 23, 2023, dari <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendiu/article/view/7964/2927>
- Claudia Trivena, Y. B. (2019). Efektivitas Sistem Kearsipan Elektronik Human Resource Information System (HRIS):Efektivitas Sistem Kearsipan Elektronik Human Resource Information System (HRIS): Studi pada PT Konimex Solo.

- Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, III(2), 165-179 .
doi:<https://doi.org/10.31104/jsab.v3i2.128>
- Maryam, N. S. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 1-18. Dipetik September 22, 2023, dari <http://repository.unikom.ac.id/id/eprint/51314>
- Mashur Hasan Bisri, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76. doi:doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298
- Novianti Indah Putri, Y. H., & Zen Munawar, R. K. (2021). Teknologi Pendidikan dan Transformasi Digital di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal ICT : Information Communication & Tecnology*, XX(1), 53-57. Diambil kembali dari <http://ejournal.ikmi.ac.id/index.php/jict-ikmi/article/view/59>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, I(1), 2243-2252. doi:<https://doi.org/10.47492/jip.v1i1.489>
- Royyana, A. (2020). Strategi Transformasi Digital Pada PT. Kimia Farma (Persero) Tbk. *Journal of Information System for Public Health*, V(2). doi:<https://doi.org/10.22146/jisph.34179>
- Titania, M. Y., & Nursadi, H. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Sosial dan Pendidikan*, VI(1), 281-283. doi:<https://dx.doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>
- Tulungen, E. E., Saerang, D. P., & Maramis, o. B. (2022). Transformasi Digital: Peran Kepemimpinan Digital. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2), 1116-1123. doi:<https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41399>
- Yusanto, Y. (2019). Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. *Journal Of Scientific Communication Vol.1 Issue 1*.

Buku Teks

- Bakhtiar, Y. (2021). *Buku ajar Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari Tarakanita.
- Monique Hennink, I. H., & Bailey, A. (2020). *Qualitative Research Methods*. London: Sage Pub.
- Panggabean, A. N. (2021). Memahami dan Mengelola Transformasi Digital . *E-Business Strategy and Implementation*, 1-3.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* . Bandung: Alfabeta.