



## Digitalisasi Pelayanan Publik: Pemanfaatan Aplikasi Elektronik Reses Oleh Kita (e-RO'TA) di Sekretariat DPRD Kota Makassar

Ayu Purnama Sari<sup>[1\*]</sup>, Sarini<sup>[1]</sup>, St. Anugrah Lukman<sup>[1]</sup>, Nadilla Putri Ayuningtyas<sup>[1]</sup>, Wideasari<sup>[1]</sup>, Ayla Keisha Mauranda<sup>[1]</sup>, Irma Lintin<sup>[1]</sup>, Elia Sibagariang<sup>[1]</sup>, Dzulfahira<sup>[1]</sup>, Nur Wahyu<sup>[1]</sup>

<sup>[1]</sup> Program Studi Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

Email: ayupurnamarii@gmail.com, sarini@gamil.com, angrah.lukman@gmail.com, nadila@gmail.com, wideasari@gmail.com, ayla@gmail.com, irma.lintin@gmail.com, elia.sibagariang@gmail.com, dzulfahira@gmail.com, nur.wahyui@gmail.com

*Citation: S. Ayu Purnama, Sarini, L. St. Anugrah, A. Nadilla Putri, Wideasari, M. Ayla Keisha, L. Irma, S. Elia, Dzulfahira, W. Nur, "Digitalisasi Pelayanan Publik: Pemanfaatan Aplikasi Elektronik Reses Oleh Kita (e-RO'TA) di Sekretariat DPRD Kota Makassar," Cendekia: Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora, 3, no. 2 (2025): 1127-1135.*

*Received: 02 Desember 2024*

*Revised: 25 April 2025*

*Accepted: 28 April 2025*

*Published: 30 April 2025*

*\*Corresponding Author:*

*ayupurnamarii@gmail.com*

**Abstrak:** Elektronik Reses Oleh Kita (e-RO'TA) merupakan aplikasi yang memudahkan penyaluran aspirasi bagi masyarakat tanpa harus menghadiri kegiatan Reses yang dilakukan oleh anggota Dewan secara langsung. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis transformasi digitalisasi pelayanan publik oleh Sekretariat DPRD Kota Makassar dalam rangka memfasilitasi masyarakat Kota Makassar untuk menyampaikan aspirasinya melalui layanan digital. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian tersebut dipilih agar penulis dapat mendeskripsikan hasil kajian secara runtun. Dengan adanya digitalisasi pelayanan publik, pemerintah mampu menyediakan layanan dan informasi yang lebih efisien sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Dalam rangka menghimpun aspirasi masyarakat Kota Makassar yang tidak dibatasi oleh waktu dan wilayah reses sehingga aspirasi dapat terakomodir dengan efektif maka dilakukan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi e-RO'TA.

**Kata Kunci:** Digitalisasi; Pelayanan Publik; Aplikasi, e-RO'TA

**Abstract:** Elektronik Reses Oleh Kita (e-RO'TA) is an application that facilitates the expression of aspirations for the community without having to attend the Reses activities conducted by the Council members in person. The purpose of this research is to analyze the digital transformation of public services by the Makassar City DPRD Secretariat in order to facilitate the people of Makassar City in expressing their aspirations through digital services. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The research method was chosen so that the author could describe the study results in a coherent manner. With the digitalization of public services, the government is able to provide services and information more efficiently, making them easily accessible to the public. In order to gather the aspirations of the people of Makassar City without being limited by time and recess areas so that the aspirations can be

## 1. PENDAHULUAN

Elektronik Reses Oleh Kita (e-RO'TA) merupakan aplikasi yang memudahkan penyaluran aspirasi bagi masyarakat tanpa harus menghadiri kegiatan Reses yang dilakukan oleh anggota Dewan secara langsung. e-RO'TA diluncurkan pada tahun 2022 oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Makassar sebagai bentuk transformasi digital di Kota Makassar.<sup>1</sup> e-RO'TA merupakan bentuk tanggung jawab dari anggota DPRD Kota Makassar melalui reses yang dilaksanakan setiap tiga kali dalam setahun. Reses merupakan kunjungan anggota DPRD ke daerahnya masing-masing untuk menyerap aspirasi masyarakat yang dalam pelaksanaan reses akan ditampung melalui aplikasi e-RO'TA.<sup>2</sup> Aplikasi tersebut dapat diakses oleh seluruh masyarakat dan berpartisipasi dalam hal penyaluran aspirasi yang dapat menjadi bahan pokok pikiran anggota dewan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik mencakup beberapa asas, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pelayanan publik di era digitalisasi memberikan dampak yang besar terhadap alternatif komunikasi dan memperoleh informasi. Transformasi digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna mendukung penyelenggaraan pemerintahan. Di era modern saat ini, digitalisasi birokrasi memiliki peran yang sangat penting dengan meningkatkan kemudahan akses pelayanan, transparansi dan kualitas pelayanan akses.<sup>3</sup> Digitalisasi memberikan cara baru bagi pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat. Melalui platform digital, pemerintah mampu menyediakan layanan dan informasi yang lebih efisien sehingga mudah diakses oleh masyarakat.<sup>4</sup> Namun, digitalisasi pelayanan publik juga memiliki tantangan salah satunya adalah aksesibilitas.

<sup>1</sup> Andi Nur Isman, "DPRD Makassar Gagas Aplikasi E-Ro'Ta, Warga Bisa Pantau Hasil Reses Dewan Baca Artikel Detik Sulsel," <https://apps.detik.com/detik/>, 2022, <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-6310200/dprd-makassar-gagas->.

<sup>2</sup> Dewan Editor, "DPRD Kota Makassar Perkenalkan Aplikasi ERO'TA, Ini Manfaatnya," <https://newsurban.id/>, 2022, <https://newsurban.id/2022/08/25/dprd-kota-makassar-perkenalkan-aplikasi-erota-ini-manfaatnya/>.

<sup>3</sup> Riris Kusmiyati, Rahmanita Ginting, and Muhammad Thariq, "Digitalisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Peluang Dan Tantangannya)," *Komunikalogi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial* 7, no. 1 (2023): 33–46.

<sup>4</sup> Pri Utami, "Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas," *Jurnal Papatung* 6, no. 2 (2023): 2715–0186.

Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan kajian terhadap digitalisasi pelayanan publik sebagai upaya inovasi pelayanan di era perkembangan teknologi yang pesat. Selain itu, sebagai bahan evaluasi terhadap inovasi pelayanan publik secara digital maka perlu juga dilakukan kajian terhadap tingkat adaptasi masyarakat terhadap layanan digital tersebut. Dalam tulisan ini, penulis akan mengkaji bagaimana transformasi digitalisasi pelayanan publik oleh Sekretariat DPRD Kota Makassar dalam rangka memfasilitasi masyarakat Kota Makassar untuk menyampaikan aspirasinya melalui layanan digital.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian tersebut dipilih agar penulis dapat mendeskripsikan hasil kajian secara runtun. Keutamaan dari penelitian deskriptif, antara lain:<sup>5</sup>

- a. Efektif untuk menganalisis topik dan masalah yang tidak dikuantifikasi;
- b. Kemungkinan untuk mengamati fenomena di lingkungan alami yang sepenuhnya alami dan tidak berubah;
- c. Kesempatan untuk mengintegrasikan metode pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif;
- d. Tidak menggunakan waktu yang lebih lama dibandingkan eksperimen kuantitatif.

Penelitian ini terarah pada inovasi pelayanan publik secara digital yang diselenggarakan oleh Sekretariat DPRD Kota Makassar dengan tujuan mempermudah masyarakat Kota Makassar menyampaikan aspirasi kepada Dewan. Dalam penelitian ini, penulis telah mengumpulkan bahan literatur, dokumen portofolio aplikasi e-RO'TA, serta wawancara yang dilakukan bersama dengan pengelola aplikasi tersebut.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Transformasi Pelayanan Publik secara Elektronik di Lingkup Pemerintahan

Penyelenggaraan pemerintahan saat ini tidak dapat terlepas dari tuntutan digitalisasi. Pelayanan publik diharapkan dapat terselenggara secara cepat, mudah, serta akurat. Hal tersebut menjadi tantangan bagi penyelenggara pemerintahan karena harus terus berinovasi untuk mengikuti perkembangan teknologi.<sup>6</sup> Transformasi pelayanan publik melalui digitalisasi sangat mendukung penyelenggaraan *good governance* yang mengkolaborasikan tiga pilar utama, yaitu pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat. Apabila ketiga pilar tersebut dapat bekerja secara efektif maka akan memberikan dampak positif terhadap penyelenggaraan pemerintahan.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Irwansyah, *Penelitian Hukum: Pilihan Metode Dan Praktik Penulisan*, 2nd ed. (Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2022).

<sup>6</sup> M. M. Mujib, "Achievements and Challenges of Human Rights Protection Policy in Realizing Good Governance in Indonesia and China," *Journal of Human Rights, Culture and Legal System* 3, no. 2 (2024): 328-360, <https://doi.org/https://doi.org/10.53955/jhcls.v3i2.98>. 2023.

<sup>7</sup> Yana Fajriah, Edy Jumady, and Ardiansyah Halim, "Good Corporate Governance And Corporate Social Responsibility On Company Value With Financial Performance," *Jurnal Akuntansi* 26, no. 2 (2022): 324-341, <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/ja.v26i2.944>.

Transformasi yang terjadi dengan cepat tidak terlepas dari persoalan *Internet of Things (IoT)*, *machine learning*, *Artificial Intelligence (AI)*, *cloud computing services*, dan berbagai perkembangan digital lainnya.<sup>8</sup> Seiring perkembangan teknologi tersebut maka diperlukan pula upaya peningkatan terhadap kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten untuk menjamin terlaksananya digitalisasi pelayanan publik dengan adaptasi secara struktural maupun fungsional. Dengan adanya digitalisasi pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan memberikan kemudahan informasi publik.<sup>9</sup>

Pelayanan publik berkualitas yang diberikan kepada masyarakat tentunya harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, seperti tersedianya unit-unit media pelayanan informasi. Oleh karena itu, sosialisasi terkait digitalisasi pelayanan publik juga perlu dilakukan agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami bagaimana tata cara menggunakan sebuah aplikasi.

### 3.2 Upaya Penguatan Pelaksanaan Reses dengan Pendekatan Digitalisasi Aspirasi

Aspirasi masyarakat dihimpun terbatas hanya pada masa reses dan tidak mencakup seluruh wilayah, sehingga masyarakat tidak terlibat secara aktif pada proses pra perencanaan. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Tata Tertib DPRD Provinsi, Kabupaten dan Kota, yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan DPRD Kota Makassar Nomor 1 Tahun 2018 tentang Tata Tertib DPRD Kota Makassar diatur tentang pelaksanaan reses anggota dewan pada DPRD Kota Makassar paling banyak sebanyak enam titik setiap satu kali reses dalam wilayah pemilihan yang bersangkutan dan hanya tiga kali reses dalam setahun.

Peran serta masyarakat dalam pemerintahan dan pembangunan merupakan isu strategis yang terus berkembang. Terdapat empat isu instansional mengenai peran serta masyarakat dalam Pembangunan, yaitu penyerapan aspirasi masyarakat terbatas oleh waktu dan wilayah, Tingkat partisipasi masyarakat dalam Pembangunan, ketertarikan stakeholder pada perencanaan Pembangunan, dan pokok pikiran dewan yang tidak berasal dari masyarakat. Hal tersebut menjadi catatan penting bagi penyelenggara pemerintahan agar aspirasi masyarakat dapat terakomodir dengan baik.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> V. Maria, S. D. Rizky, and A. M. Akram, "Mengamati Perkembangan Teknologi Dan Bisnis Digital Dalam Transisi Menuju Era Industri 5.0," *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan* 2, no. 3 (2024): 175–87, <https://doi.org/https://doi.org/10.58192/wawasan.v2i3.2239>.

<sup>9</sup> Simon Matome Nkgapele and Regina Mapula Mokgolobotho, "Developing Transformational Strategies to Improve the Accessibility of E-Governmental Services in the South African Local Government," *International Journal of Law, Social Science, and Humanities (IJLSH)* 1, no. 2 (2024): xxx.

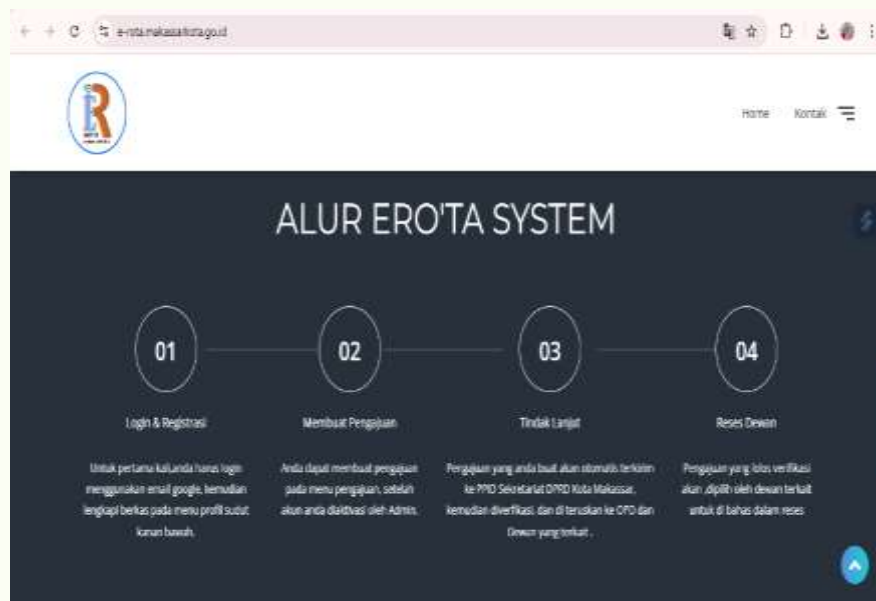
<sup>10</sup> Buletin Mimbar Paripurna, *Digitalisasi Aspirasi: Edisi Khusus Proyek Perubahan e-RO'TA* (Makassar: Sekretariat DPRD Kota Makassar, 2022).

**Gambar 1.** Aplikasi Elektronik Reses Oleh Kita (e-RO'TA)



Dalam rangka menghimpun aspirasi masyarakat yang tidak dibatasi oleh waktu dan wilayah reses sehingga aspirasi dapat terakomodir dengan efektif maka perlu dilakukan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik.<sup>11</sup> Aplikasi Elektronik Reses Oleh Kita (e-RO'TA) menjadi media masyarakat Kota Makassar yang menghasilkan dokumen pembandingan dalam proses pra perencanaan yang terintegrasi dengan sistem perencanaan Pembangunan daerah.<sup>12</sup>

**Gambar 2.** Alur Penghimpunan Aspirasi



<sup>11</sup> Muh. Fatwa Ramadhan, "Utilization Of Digital Communication In Disseminating Information On Recess Activities Of Legislative Members Of South Sulawesi Province," *Jurnal Ilmu Komunikasi* 1, no. 2 (2025): 265–69.

<sup>12</sup> Akhmad Syafruddin, "Efektivitas Reses Anggota DPRD Dalam Menyerap Aspirasi Masyarakat," *Jurnal Ilmu Politik* 8, no. 2 (2019): 54–65.



Adapun manfaat e-RO'TA adalah:<sup>13</sup>

a. Bagi Pemerintah Kota Makassar

Pemerintah Kota Makassar memiliki data base aspirasi masyarakat yang terverifikasi oleh Satuan Perangkat Daerah (SKPD) terkait bidang masing-masing yang akan dijadikan sebagai bahan perencanaan Pembangunan daerah di Kota Makassar.

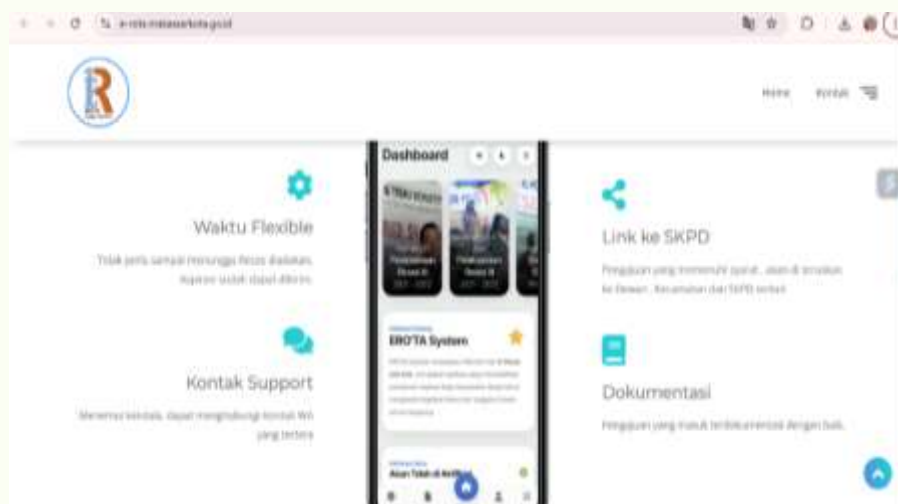
b. Bagi Sekretariat DPRD Kota Makassar

Meningkatkan kinerja Sekretariat DPRD Kota Makassar dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai penyelenggara tugas dan fungsi DPRD Kota Makassar.

c. Bagi Masyarakat Kota Makassar

Masyarakat memiliki kesempatan yang lebih luas untuk berkontribusi dalam pemerintahan dan pembangunan di Kota Makassar melalui penyampaian aspirasi secara elektronik.

**Gambar 3.** Sistem Penyalur Aspirasi Masyarakat Kota Makassar



Sebagai upaya dalam menunjang keberhasilan program digitalisasi pelayanan publik untuk menghimpun aspirasi masyarakat Kota Makassar, maka Sekretariat DPRD Kota Makassar terus melakukan evaluasi terhadap aplikasi e-RO'TA dengan tahapan perubahan, yaitu menyusun rencana kegiatan dalam rangka pencapaian target dan sasaran perubahan yang tersusun dalam tahapan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Tahapan perubahan rencana strategis ini merupakan acuan kerja sistematis pelaksanaan kegiatan proyek perubahan yang dilaksanakan bersama tim kerja dengan melibatkan para *stakeholders* yang memiliki kepentingan yang sama.

Tujuan perubahan rencana strategis jangka pendek adalah mewujudkan data base aspirasi untuk menjadikan bahan kebijakan perencanaan Pembangunan yang terintegrasi dengan semua SKPD terkait, dengan milestone sebagai berikut:

- Membentuk tim kerja dan menyusun rencana kerja;
- Membangun komunikasi dan kerjasama dengan *stakeholders*;

<sup>13</sup> N. Q Amalia, "Model Komunikasi Reses Anggota DPRD Kota Pekanbaru Fraksi PDIP Dan Fraksi Golongan Karya Dalam Menyerap Aspirasi Masyarakat Di Dapil II Kecamatan Rumbai Dan Rumbai Pesisir," *Jom FISIP* 4, no. 2 (2017): 1-12.

- c. Menyediakan sarana, alat utama dan alat pendukung;
- d. Mengidentifikasi kebutuhan data dan informasi reses;
- e. Menyediakan aplikasi eReses;
- f. Melaksanakan program sosialisasi penggunaan dan pemanfaatan eReses.
- g. Launching aplikasi eReses.

Tujuan jangka menengah adalah menghimpun data base aspirasi yang merupakan data real dari masyarakat dan keterlibatan *stakeholders* secara komprehensif dan pengesahan oleh Anggota Dewan sebagai pokok-pokok pikiran dan menjadi dokumen pembanding pada proses perencanaan pembangunan daerah. Tujuan jangka panjang adalah mengintegrasikan data base aspirasi sebagai salah satu prasyarat dokumen perencanaan pembangunan daerah di Kota Makassar.

### 3.3 Adaptasi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berbasis Elektronik

Implementasi pelayanan publik berbasis elektronik diberbagai organisasi sektor publik masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya aksesibilitas terhadap teknologi digital, terutama di daerah-daerah yang masih terpinggirkan secara infrastruktur.<sup>14</sup> Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) memengaruhi keberhasilan dari program digitalisasi pelayanan publik yang di sediakan oleh pemerintah. Literasi digital yang rendah dapat menghambat kemampuan individu untuk memahami dan menggunakan layanan publik berbasis digital secara efektif. Kesenjangan digital antar wilayah dan antar kelompok masyarakat masih cukup besar sehingga membatasi kemampuan warga negara untuk memanfaatkan layanan publik secara digital.<sup>15</sup>

Dalam penelitian yang telah dilakukan tentang implementasi kebijakan *smart city* di Kota Makassar menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia berada pada kategori tertinggal dalam pemanfaatan teknologi dan informasi.<sup>16</sup> Hal tersebut menjadi kendala yang sangat krusial karena meskipun pemerintah telah memfasilitasi pelayanan publik secara digital tetapi masyarakat masih banyak yang belum paham cara memanfaatkan fasilitas tersebut. Oleh karena itu, selain meningkatkan fungsi suatu pelayanan digital juga perlu dilakukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terkait dengan digitalisasi pelayanan publik.

Dalam menghadapi tantangan dan membangun pelayanan publik yang lebih baik di era digital, pemerintah perlu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik, serta memperkuat partisipasi dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah.<sup>17</sup> Keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada teknologi, komitmen pemerintah, dan pengembangan sumber daya manusia.

<sup>14</sup> Susilawati, Kurniawati, and Dodi Ilham, "Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Organisasi Sektor Publik Di Indonesia," *Pallangga Praja* 6, no. 1 (2024): 67-73.

<sup>15</sup> Sterlina Kuntoro and Giri Suseno, "Hambatan Dan Solusi Dalam Digitalisasi Layanan Publik Di Negara Berkembang," *Mahkamah: Jurnal Hukum, Politik, Dan Pemerintahan* 1, no. 1 (2024): 12-29.

<sup>16</sup> Annisa Nurdiassa et al., "Implementasi Kebijakan Smart City Dalam Mewujudkan Makassar Kota Dunia," *Journal of Public Administration and Government* 3, no. 1 (2021): 45-58.

<sup>17</sup> Dahyar Daraba et al., "Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Di Digital Di Indonesia," *Pallangga Praja* 5, no. 1 (2023): 31-39.

#### 4. KESIMPULAN

Dengan adanya digitalisasi pelayanan publik, pemerintah mampu menyediakan layanan dan informasi yang lebih efisien sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Dalam rangka menghimpun aspirasi masyarakat Kota Makassar yang tidak dibatasi oleh waktu dan wilayah reses sehingga aspirasi dapat terakomodir dengan efektif maka dilakukan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi e-RO'TA. Namun, implementasi pelayanan publik berbasis elektronik diberbagai organisasi sektor publik masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya aksesibilitas terhadap teknologi digital, terutama di daerah-daerah yang masih terpinggirkan secara infrastruktur sehingga pemerintah perlu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik, serta memperkuat partisipasi dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N. Q. "Model Komunikasi Reses Anggota DPRD Kota Pekanbaru Fraksi PDIP Dan Fraksil Golongan Karya Dalam Menyerap Aspirasi Masyarakat Di Dapil II Kecamatan Rumbai Dan Rumbai Pesisir." *Jom FISIP* 4, no. 2 (2017): 1-12.
- Buletin Mimbar Paripurna. *Digitalisasi Aspirasi: Edisi Khusus Proyek Perubahan e-RO'TA*. Makassar: Sekretariat DPRD Kota Makassar, 2022.
- Daraba, Dahyar, Rudi Salam, Indra Dharma Wijaya, and Aris Baharuddin. "Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Di Digital Di Indonesia." *Pallangga Praja* 5, no. 1 (2023): 31-39.
- Dewan Editor. "DPRD Kota Makassar Perkenalkan Aplikasi ERO'TA, Ini Manfaatnya." <https://newsurban.id/>, 2022. <https://newsurban.id/2022/08/25/dprd-kota-makassar-perkenalkan-aplikasi-erota-ini-manfaatnya/>.
- Fajriah, Yana, Edy Jumady, and Ardiansyah Halim. "Good Corporate Governance And Corporate Social Responsibility On Company Value With Financial Performance." *Jurnal Akuntansi* 26, no. 2 (2022): 324-341. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/ja.v26i2.944>.
- Irwansyah. *Penelitian Hukum: Pilihan Metode Dan Praktik Penulisan*. 2nd ed. Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2022.
- Isman, Andi Nur. "DPRD Makassar Gagasan Aplikasi E-Ro'Ta, Warga Bisa Pantau Hasil Reses Dewan Baca Artikel Detik Sulsel." <https://apps.detik.com/detik/>, 2022. <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-6310200/dprd-makassar-gagas->.
- Kuntoro, Sterlina, and Giri Suseno. "Hambatan Dan Solusi Dalam Digitalisasi Layanan Publik Di Negara Berkembang." *Mahkamah: Jurnal Hukum, Politik, Dan Pemerintahan* 1, no. 1 (2024): 12-29.
- Kusmiyati, Riris, Rahmanita Ginting, and Muhammad Thariq. "Digitalisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Peluang Dan Tantangannya)." *Komunikalogi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial* 7, no. 1 (2023): 33-46.
- Maria, V., S. D. Rizky, and A. M. Akram. "Mengamati Perkembangan Teknologi Dan Bisnis Digital Dalam Transisi Menuju Era Industri 5.0." *Wawasan: Jurnal Ilmu*



*Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan* 2, no. 3 (2024): 175–87.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.58192/wawasan.v2i3.2239>.

Mujib, M. M. “Achievements and Challenges of Human Rights Protection Policy in Realizing Good Governance in Indonesia and China.” *Journal of Human Rights, Culture and Legal System* 3, no. 2 (2024): 328–360.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.53955/jhcls.v3i2.98>. 2023.

Nkgapele, Simon Matome, and Regina Mapula Mokgolobotho. “Developing Transformational Strategies to Improve the Accessibility of E-Governmental Services in the South African Local Government.” *International Journal of Law, Social Science, and Humanities (IJLSH)* 1, no. 2 (2024): xxx.

Nurdiassa, Annisa, Achmad Zulfikar, Fatmawati Rasyid, and Andi Tika Wulandari. “Implementasi Kebijakan Smart City Dalam Mewujudkan Makassar Kota Dunia.” *Journal of Public Administration and Government* 3, no. 1 (2021): 45–58.

Ramadhan, Muh. Fatwa. “Utilization Of Digital Communication In Disseminating Information On Recess Activities Of Legislative Members Of South Sulawesi Province.” *Jurnal Ilmu Komunikasi* 1, no. 2 (2025): 265–69.

Susilawati, Kurniawati, and Dodi Ilham. “Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Organisasi Sektor Publik Di Indonesia.” *Pallangga Praja* 6, no. 1 (2024): 67–73.

Syafuruddin, Akhmad. “Efektivitas Reses Anggota DPRD Dalam Menyerap Aspirasi Masyarakat.” *Jurnal Ilmu Politik* 8, no. 2 (2019): 54–65.

Utami, Pri. “Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas.” *Jurnal Papatung* 6, no. 2 (2023): 2715–0186.