

# Analisis Interaksi Pengguna Website SIAPBAHAGIA BKKBN Jatim sebagai Layanan Konsultasi Digital

Aina Nur Illah<sup>1\*)</sup>, Ilham<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Program Studi Sistem Informasi, Sains dan Teknologi,  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

e-mail : [ainanurillah26@gmail.com](mailto:ainanurillah26@gmail.com)<sup>1)</sup>, [ilham@uinsa.ac.id](mailto:ilham@uinsa.ac.id)<sup>2)</sup>

(Naskah masuk : 23 Maret 2025 Diterima untuk diterbitkan : 25 April 2025)

## ABSTRAK

SIAPBAHAGIA merupakan layanan konsultasi digital yang dikembangkan oleh BKKBN Jawa Timur untuk mendukung layanan konsultasi keluarga dan kesehatan reproduksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis interaksi pengguna serta mengevaluasi efektivitas website SIAPBAHAGIA berdasarkan data laporan performa yang mencakup jumlah kunjungan harian, mingguan, dan bulanan, jumlah klik pada fitur, serta penggunaan layanan konsultasi dan literasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan analisis data yang divisualisasikan dalam bentuk grafik menggunakan Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah klik dan interaksi pengguna mengalami fluktuasi sepanjang tahun, dengan puncak tertinggi terjadi pada bulan Januari dan Agustus. Layanan medis memiliki tingkat penggunaan tertinggi dibandingkan layanan psikolog dan program, mengindikasikan bahwa kebutuhan kesehatan lebih mendesak dibandingkan aspek psikologis. Namun, rendahnya keterlibatan pengguna dalam layanan psikolog dan program menunjukkan perlunya peningkatan kesadaran dan promosi lebih lanjut. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan mengenai pola interaksi pengguna dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas layanan SIAPBAHAGIA.

**Kata Kunci:** Interaksi pengguna, layanan konsultasi digital, evaluasi situs web, analisis data.

## ABSTRACT

SIAPBAHAGIA is a digital consultation service developed by the East Java BKKBN to support family and reproductive health consultation services. This study aims to analyze user interactions and evaluate the effectiveness of the SIAPBAHAGIA website based on performance report data that includes the number of daily, weekly, and monthly visits, the number of clicks on features, and the use of consultation and literacy services. The research method used is quantitative descriptive with data analysis visualized in graphical form using Microsoft Excel. The results showed that the number of clicks and user interactions fluctuated throughout the year, with the highest peaks occurring in January and August. Medical services have the highest level of use compared to psychologist services and programs, indicating that health needs are more urgent than psychological aspects. However, the low level of user engagement in psychologist services and programs indicates the need for increased awareness and further promotion. Overall, this study provides insight into user interaction patterns and provides recommendations to improve the effectiveness of SIAPBAHAGIA services..

**Keywords:** User interaction, digital consulting services, website evaluation, data analysis.

## I. PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini, peran teknologi informasi semakin dominan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Kemajuan teknologi yang semakin canggih dan mudah dijangkau telah mendorong berbagai sektor untuk mengadopsi solusi berbasis digital guna meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan mereka [1]. Transformasi digital adalah proses yang radikal atau luar biasa, di mana proses tersebut melibatkan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki, termasuk teknologi digital yang tersedia, untuk menghasilkan luaran organisasi yang memberikan pengalaman baru [2]. Salah satu aspek yang mengalami transformasi digital adalah layanan konsultasi berbasis teknologi, yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan layanan publik dengan lebih mudah.

Dalam konteks layanan kesehatan dan keluarga, Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Jawa Timur menghadirkan platform SIAPBAHAGIA sebagai solusi digital untuk

mendukung layanan konsultasi keluarga dan kesehatan reproduksi. Platform adalah wadah yang digunakan untuk menjalankan sistem sesuai dengan rencana program yang dibuat [3]. Website ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2020 sebagai bagian dari inovasi pelayanan berbasis teknologi. SIAPBAHAGIA berfungsi sebagai media komunikasi, informasi, edukasi, konsultasi, dan konseling, serta menyediakan layanan pembinaan dan rujukan bagi masyarakat [4]. Layanan konsultasi yang tersedia di platform ini mencakup berbagai aspek, seperti kesehatan reproduksi, perencanaan keluarga, konsultasi remaja, hingga persiapan pernikahan bagi calon pengantin. Konsultasi ini ditangani oleh tenaga profesional, seperti psikolog, dokter, dan bidan, serta dapat diakses secara gratis. Selain sebagai layanan konsultasi, SIAPBAHAGIA juga memiliki peran edukatif melalui penyediaan berbagai artikel yang ditulis oleh tenaga profesional. Artikel adalah esai fakta lengkap dari panjang tertentu yang diterbitkan di media online, termasuk situs web yang dimaksudkan untuk menyampaikan ide dan fakta yang persuasif, pendidikan dan hiburan [5]. Artikel-artikel ini membahas berbagai topik terkait kesehatan keluarga, perencanaan kehidupan berkeluarga, serta program Bangga Kencana, yang bertujuan untuk meningkatkan literasi masyarakat dalam bidang kesehatan dan keluarga.

Dari penelitian sebelumnya, diketahui bahwa interaksi manusia dengan komputer memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas suatu sistem informasi. Penerapan konsep Human-Computer Interaction (HCI), yaitu disiplin ilmu yang mengkaji komunikasi atau interaksi antara pengguna dan system [6]. terbukti dapat meningkatkan usability, efektivitas, dan efisiensi sistem informasi akademik[7]. Namun, penelitian tersebut juga menemukan adanya beberapa keterbatasan dalam implementasi, seperti kurangnya perhatian pada aspek fungsionalitas dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Penelitian lain membahas perbandingan pengalaman pengguna aplikasi e-wallet DANA dan OVO menggunakan metode UTAUT dan EUCS. Hasilnya menunjukkan DANA lebih unggul dengan delapan dari sembilan hipotesis diterima, sementara OVO hanya enam[8]. Kekurangan OVO terletak pada akurasi data, kemudahan penggunaan, dan tampilan, sedangkan DANA pada aspek format tampilan. Faktor yang kurang memuaskan pada OVO adalah akurasi data, kemudahan penggunaan, dan tampilan antarmuka, sedangkan DANA memiliki kekurangan pada aspek format tampilan.

Tak hanya itu, penelitian lain juga menganalisis interaksi pengguna Twitter terhadap beberapa model smartphone Xiaomi menggunakan Social Network Analysis (SNA) dengan melihat tweets, retweets, replies, dan mentions. Hasilnya menunjukkan bahwa Redmi 9A memiliki interaksi paling luas, Redmi 9C memiliki interaksi padat, dan Redmi Note 9 Pro memiliki konektivitas tinggi, sementara Redmi 9 dan Note 9 lebih longgar [9]. Analisis ini membuktikan bahwa interaksi di media sosial dapat menjadi indikator tren pasar dan strategi bisnis, serta dapat diterapkan dalam berbagai platform digital untuk memahami pola keterlibatan pengguna.

Dalam konteks layanan konsultasi digital, interaksi pengguna menjadi faktor penting dalam menilai keberhasilan suatu platform berbasis web. Website SIAPBAHAGIA hadir sebagai inovasi dalam layanan konsultasi keluarga dan kesehatan reproduksi berbasis digital. Untuk memastikan efektivitasnya, diperlukan analisis interaksi pengguna guna memahami bagaimana masyarakat memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia serta apakah layanan ini telah memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk menganalisis interaksi pengguna serta mengevaluasi efektivitas website SIAPBAHAGIA berdasarkan data yang telah tersedia, dengan memvisualisasikan hasil analisis untuk memberikan gambaran yang lebih jelas. Analisis ini penting untuk memahami sejauh mana pengguna memanfaatkan platform ini serta untuk mengidentifikasi potensi perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan agar lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yaitu metode yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran sistematis mengenai isu [10]. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel secara mandiri tanpa membandingkan atau menghubungkannya dengan variabel lain [11]. Penelitian ini menganalisis interaksi pengguna serta mengevaluasi efektivitas website SIAPBAHAGIA berdasarkan data laporan performa, yang mencakup jumlah kunjungan harian, mingguan, dan bulanan,

jumlah klik pada fitur, serta penggunaan layanan konsultasi dan literasi. Analisis ini bertujuan untuk memahami pola interaksi pengguna serta menilai sejauh mana website SIAPBAHAGIA dimanfaatkan secara optimal dalam memberikan layanan konsultasi digital. Interaksi sendiri merupakan kegiatan timbal balik yang juga menjadi perwujudan komunikasi, karena tanpa komunikasi, interaksi tidak dapat terjadi [12].

#### A. Teknik Analisis Data

##### a. Pengelompokan Data

Data website akan disusun dan dikelompokkan berdasarkan periode waktu (harian, mingguan, bulanan) untuk mengidentifikasi pola serta tren penggunaan layanan berdasarkan jumlah kunjungan dan klik, serta laporan konsultasi yang masuk selama setahun. Analisis tren membantu memahami variabilitas data serta perilaku pengguna dari waktu ke waktu [13]. sehingga strategi pengembangan layanan dapat dioptimalkan.

##### b. Visualisasi Data

Data yang telah diolah akan divisualisasikan menggunakan Microsoft Excel dalam bentuk grafik guna mempermudah analisis. Visualisasi data berperan penting dalam memahami pola interaksi pengguna, karena ketika makna dari data telah ditemukan dan dipahami, informasi tersebut dapat dikomunikasikan dengan lebih jelas kepada pihak terkait [14].

##### c. Evaluasi dan Analisis

Selanjutnya, dilakukan evaluasi untuk menilai sejauh mana layanan konsultasi digital dimanfaatkan oleh pengguna [15]. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi pola interaksi pengguna serta mengungkap potensi perbaikan yang dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna dalam mengakses platform SIAPBAHAGIA.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini, data akan disajikan dalam bentuk tabel dan visualisasi untuk mendukung analisis. Tahapan analisis mencakup penyajian data, interpretasi hasil, serta evaluasi pola interaksi pengguna berdasarkan data yang diperoleh.

#### A. Data Analisis Website

**Tabel 1.** Data Analitik Website Siapbahagia

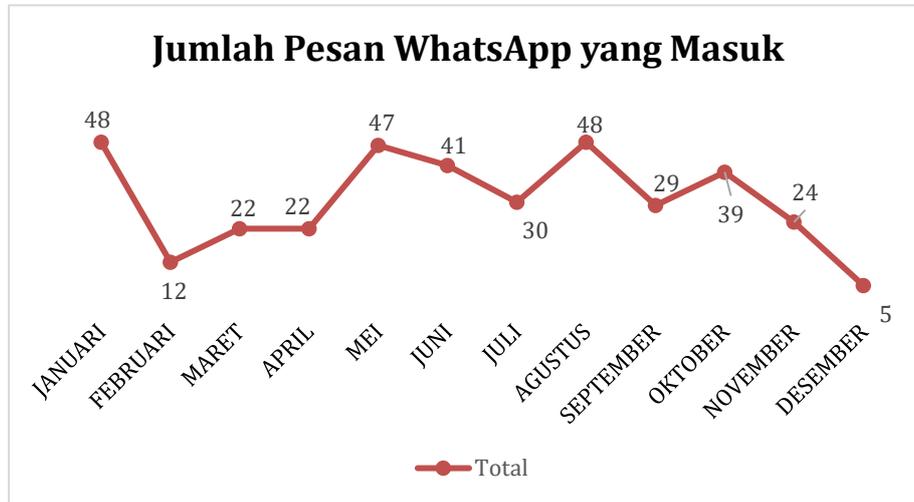
<i>Periode</i>	<b>Total Klik</b>	<b>Total Pengguna</b>	<b>Total IP Public</b>
Setahun Terakhir	8.543	2.642	2.925
Sebulan Terakhir	1.429	361	394
Seminggu Terakhir	566	123	113
Sehari Terakhir	156	57	44

Berdasarkan data analitik website SIAPBAHAGIA, total klik yang tercatat mencapai 8.543 dengan 2.642 total pengguna dan 2.925 total IP public. Hal ini menunjukkan bahwa website mendapatkan interaksi yang cukup tinggi dalam jangka waktu panjang. IP Public adalah IP address yang digunakan untuk lingkup internet [16]. Dalam sebulan terakhir, jumlah klik yang tercatat adalah 1.429 dengan 361 pengguna dan 394 IP public, yang berarti sekitar 16,7% dari total interaksi tahunan berasal dari satu bulan terakhir. Dalam seminggu terakhir, terjadi penurunan lebih lanjut dengan hanya 566 klik, 123 pengguna, dan 113 IP public, yang menunjukkan bahwa aktivitas pengguna dalam jangka pendek mengalami fluktuasi.

Pada data sehari terakhir, jumlah klik turun signifikan menjadi 156 dengan hanya 57 pengguna dan 44 IP public. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa tingkat keterlibatan harian cukup rendah dibandingkan dengan skala waktu yang lebih panjang. Meskipun secara tahunan website menunjukkan interaksi yang tinggi, keterlibatan pengguna cenderung menurun dalam periode yang lebih pendek. Tren sendiri merupakan proses yang memengaruhi perubahan dalam berbagai aspek, termasuk pola interaksi

pengguna [17]. Faktor-faktor seperti hari kerja, musim, atau kampanye promosi dapat berkontribusi terhadap fluktuasi jumlah pengunjung dan tingkat interaksi dalam periode tertentu.

#### B. Data Analisis Konsultasi Layanan



**Gambar 1.** Jumlah Pesan WhatsApp Masuk per Bulan

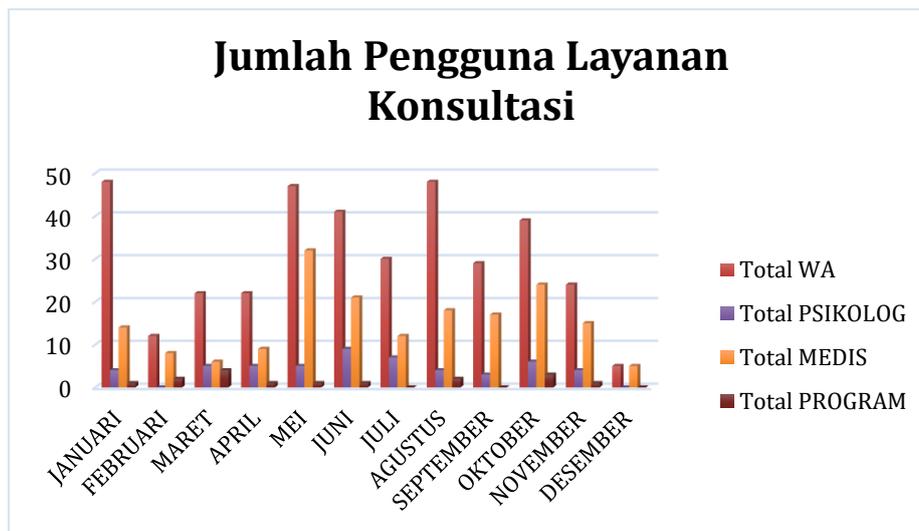
Jumlah pesan WhatsApp yang masuk ke layanan SIAPBAHAGIA mengalami fluktuasi sepanjang tahun. Puncak tertinggi terjadi pada Januari dan Agustus dengan 48 pesan, sementara jumlah terendah tercatat pada Desember dengan hanya 5 pesan. Setelah mengalami penurunan drastis pada Februari (12 pesan), jumlah pesan kembali meningkat dan mencapai angka tertinggi kedua pada Mei (47 pesan), sebelum kembali mengalami fluktuasi hingga akhir tahun. Fluktuasi ini mencerminkan ketidaktetapan atau perubahan yang dapat diamati dalam grafik [18]. Sebagaimana yang juga terjadi pada harga barang dan faktor lainnya. Tren penurunan dari September hingga Desember kemungkinan dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti libur akhir tahun atau kurangnya promosi layanan.

**Tabel 2.** Data Analitik Konsultasi Layanan

<i>Bulan</i>	<b>Psikolog</b>	<b>Medis</b>	<b>Program</b>
Januari	4	14	1
Februari	0	8	2
Maret	5	6	4
April	5	9	1
Mei	5	32	1
Juni	9	21	1
Juli	7	12	0
Agustus	4	18	2
September	3	17	0
Oktober	6	24	3
November	4	15	1
Desember	0	5	0

Tabel diatas menunjukkan data analitik konsultasi layanan SIAPBAHAGIA berdasarkan tiga kategori: Psikolog, Medis, dan Program selama satu tahun. Konsultasi medis memiliki jumlah tertinggi dibandingkan kategori lain, dengan puncak tertinggi pada Mei (32 konsultasi). Sementara itu, konsultasi

psikolog bervariasi dengan jumlah tertinggi pada Juni (9 konsultasi), sedangkan konsultasi program cenderung rendah sepanjang tahun, dengan angka tertinggi pada Maret (4 konsultasi).



**Gambar 2.** Jumlah Pengguna Layanan Konsultasi

Sementara itu, layanan konsultasi psikolog dan program memiliki jumlah yang lebih rendah dan relatif stabil sepanjang tahun. Tren ini mengindikasikan bahwa WhatsApp menjadi jalur utama komunikasi pengguna, sementara layanan medis lebih sering dimanfaatkan dibandingkan konsultasi psikolog dan program. Penurunan jumlah pengguna di bulan Desember kemungkinan disebabkan oleh liburan akhir tahun atau faktor musiman lainnya. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan [19]. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan [20]. Lalu, untuk survei kepuasan pengguna dalam website ini menunjukkan nilai 4.10/5 yang berarti bahwa secara umum pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai layanan website ini cukup baik, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna. Evaluasi lebih lanjut dapat dilakukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek spesifik yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan respons layanan, kemudahan navigasi, atau kelengkapan informasi yang tersedia.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna lebih banyak mengandalkan layanan medis dibandingkan layanan psikolog dan program, kemungkinan karena kebutuhan kesehatan yang lebih mendesak. Rendahnya jumlah konsultasi dengan psikolog dapat mengindikasikan kurangnya kesadaran atau keterbatasan akses terhadap layanan tersebut, sehingga diperlukan upaya promosi yang lebih intensif. Promosi sendiri merupakan strategi komunikasi yang digunakan untuk mengenalkan produk dan manfaatnya kepada masyarakat atau konsumen [21]. Selain itu, rendahnya penggunaan layanan program menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut guna meningkatkan relevansi dan efektivitasnya. Secara keseluruhan, tren ini memberikan wawasan bagi pengelola layanan untuk menyusun strategi komunikasi yang lebih efektif serta memperluas jangkauan layanan konsultasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

#### IV. KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa website SIAPBAHAGIA memiliki pola interaksi pengguna yang berfluktuasi sepanjang tahun, dengan puncak aktivitas tertinggi terjadi pada bulan Januari dan Agustus. Meskipun secara tahunan interaksi pengguna tergolong tinggi, keterlibatan harian dan mingguan menunjukkan tren menurun, terutama menjelang akhir tahun. Layanan konsultasi medis menjadi yang paling dominan digunakan, sedangkan layanan psikolog dan program cenderung memiliki angka yang lebih rendah. Rendahnya jumlah konsultasi psikolog dapat mengindikasikan kurangnya

kesadaran atau akses terhadap layanan tersebut, sehingga diperlukan strategi promosi yang lebih intensif.

Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa jumlah pesan WhatsApp yang masuk juga mengalami fluktuasi dengan pola yang serupa. Faktor eksternal seperti musim, hari kerja, dan kampanye promosi dapat memengaruhi jumlah interaksi pengguna. Evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, khususnya dalam aspek navigasi website, kecepatan respons layanan, serta kelengkapan informasi yang disediakan. Dengan adanya analisis ini, pengelola layanan dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif dan memperluas jangkauan layanan konsultasi agar lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Studi, T. Elektro, F. T. Industri, and U. I. Indonesia, "Digital Platform untuk Evaluasi dan Konsultasi Keluhan Nyeri Secara Integratif Digital Platform untuk Evaluasi dan Konsultasi Keluhan Nyeri Secara Integratif," no. 19524050, 2023.
- [2] K. Hadiono and R. C. Noor Santi, "Menyongsong Transformasi Digital," *Proceeding Sendiu*, no. July, pp. 978–979, 2020.
- [3] A. Eka Yuda Wibawa, "Implementasi Platform Digital Sebagai Media Pembelajaran Daring Di Mi Muhammadiyah Pk Kartasura Pada Masa Pandemi Covid-19," *Berajah J.*, vol. 1, no. 2, pp. 76–84, 2021.
- [4] S. Ilmu *et al.*, "Efektivitas Pelayanan Keluarga Sejahtera Melalui Website Siap Bahagia Di Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur Selvia Nipfasari Meirinawati," pp. 657–666.
- [5] R. Rohanda and Y. Winoto, "Analisis Bibliometrika Tingkat Kolaborasi, Produktivitas Penulis, Serta Profil Artikel Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan Tahun 2014-2018," *Pustabilia J. Libr. Inf. Sci.*, vol. 3, no. 1, p. 1, 2019.
- [6] T. Lestariningsih, "Analisis Sitem Informasi Dalam Perspektif Human Computer Interaction," *J. AKSI (Akuntansi dan Sist. Informasi)*, vol. 1, no. 1, pp. 5–9, 2017.
- [7] I. Hamidah, Bangkit Indarmawan Nugroho, and Sarif Surejo, "Penerapan Interaksi Manusia Dan Komputer Pada Antarmuka Sistem Informasi Akademik," *J. Inform. Teknol. dan Sains*, vol. 5, no. 1, pp. 111–120, 2023.
- [8] Atio Ramona, "Analisis Perbandingan User Experience Pada Aplikasi E-Wallet Dana Dengan Ovo Menggunakan Metode Utaut Dan Eucs," vol. 16, no. 1, pp. 237–251, 2024.
- [9] D. Y. Sihombing and Y. Nataliani, "Analisis Interaksi Pengguna Twitter pada Strategi Pengadaan Barang Menggunakan Social Network Analysis," *Sistemasi*, vol. 10, no. 2, p. 434, 2021.
- [10] I. R. Kholidah and A. A. Sujadi, "Analisis Pemahaman Konsep Matematika Siswa Kelas V dalam Menyelesaikan Soal di SD Negeri Gunturan Pandak Bantul Tahun Ajaran 2016/2017," *Trihayu J. Pendidik. Ke-SD-an*, vol. 4, no. 3, pp. 428–431, 2018.
- [11] A. Mayasari, W. Pujasari, U. Ulfah, and O. Arifudin, "Pengaruh Media Visual Pada Materi Pembelajaran Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik," *J. Tahsinia*, vol. 2, no. 2, pp. 173–179, 2021.
- [12] E. Nur Inah, "PERAN KOMUNIKASI DALAM INTERAKSI GURU DAN SISWA Ety Nur Inah," *Al-Ta'dib*, vol. 8, no. 2, pp. 150–167, 2015.
- [13] D. N. Kristanty, "Tren dan Tantangan Keamanan Bertransaksi dengan Qris dalam Era Transformasi Sistem Pembayaran Digital," vol. 5, no. 10, pp. 3923–3933, 2024.
- [14] D. Aryanti and J. Setiawan, "Visualisasi Data Penjualan dan Produksi PT Nitto Alam Indonesia Periode 2014-2018," *Ultim. InfoSys*, vol. 9, no. 2, pp. 86–91, 2019.
- [15] I. L., "EVALUASI DALAM PROSES PEMBELAJARAN Idrus L 1," *Eval. Dalam Proses Pembelajaran*, vol. 9, no. 2, p. 344, 2019.
- [16] B. Sinaga and R. Rochmoeljati, "Analisis Manajemen Risiko Aset Teknologi Informasi dan Pemeliharaan Aset Menggunakan Quantitative Risk Analysis WH-TGR," *J. Tek. Ind.*, vol. 27, no. 1, pp. 28–41, 2024.
- [17] T. Ratuannisa, I. Santosa, and K. Kahdar, "Nilai Lokal Khas sebagai Pembentuk Karakter Tren Fashion Indonesia," *Semin. Nas. Seni dan Desain "Membangun Tradisi Inov. Melalui Ris. Berbas. Prakt. Seni dan Desain"*, vol. 14, no. 3, pp. 38–43, 2017.
- [18] A. Hidayati, "Fluktuasi Biaya Haji Dalam Rupiah, Dolar AS dan Dinar: Perspektif Investasi Syariah," *Muslim Herit.*, vol. 3, no. 1, p. 139, 2018.
- [19] Y. I. Gunawan and M. Saragih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien," *J. Manaj. Kewirausahaan*, vol. 16, no. 1, p. 33, 2019.
- [20] H. Mansur and D. F. Makarim, "Survei Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS (BAZIS) Provinsi DKI Jakarta," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 10, no. 02, pp. 1595–1602, 2024.
- [21] Deandlles Christover, Aji Syarif Hidayattullah, and Indah Mawarni, "Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara," *J. Res. Dev. Public Policy*, vol. 2, no. 2, pp. 199–214, 2023.