

(Original Article)

# EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT BERBASIS APLIKASI FERIZY DI PELABUHAN PAMATATA KABUPATEN SELAYAR

Muhammad Taufik<sup>1\*</sup>, Haerana<sup>2</sup>, Syukri<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, indonesia

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, indonesia

<sup>3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar, indonesia

\*Correspondence: [muhtaufikxtki2@gmail.com](mailto:muhtaufikxtki2@gmail.com)

**Abstrak:** Penerapan e-government melalui pemanfaatan teknologi digital merupakan upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan aplikasi Ferizy sebagai sistem pemesanan tiket penyeberangan di Pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan e-government berbasis aplikasi Ferizy dalam pelayanan publik di Pelabuhan Pamatata. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap petugas ASDP serta pengguna jasa penyeberangan. Analisis efektivitas dikaji berdasarkan lima indikator menurut Sutrisno, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Ferizy pada umumnya telah berjalan relatif efektif dalam meningkatkan kemudahan akses layanan, transparansi, dan efisiensi proses pembelian tiket. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat, gangguan teknis aplikasi, serta antrean verifikasi tiket di pelabuhan. Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-government berbasis aplikasi Ferizy telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik, tetapi masih memerlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan pengguna, serta perbaikan sistem dan koordinasi operasional agar layanan dapat berjalan lebih optimal dan inklusif.

**Kata kunci:** Efektivitas, E-Government, Ferizy, Pelayanan Publik, Pelabuhan Pamatata.

## 1. Pendahuluan/*Introduction*

Di erah digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi pendorong utama dalam transformasi sektor publik, termasuk dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi yang muncul adalah penerapan e-government atau pemerintah elektronik. E-government merujuk pada penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi, transparansi, serta partisipasi masyarakat dalam

proses pemerintah (Ramadhani et al., 2024). Melalui platform online, e-government memudahkan akses layanan, mempercepat proses administrasi, dan mendukung keterbukaan informasi, sehingga menciptakan pemerintah yang lebih responsif dan akuntabel (Alfarizi, 2024). E-government tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga sebagai alat koordinasi yang efektif antar unit dan instansi pemerintah.

Penerapan e-government di Indonesia memiliki dasar hukum dan kebijakan yang kuat yang dirancang untuk mendukung transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik. Salah satu pijakan awal dalam pengembangan e-government secara nasional adalah Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yang menetapkan arah pembangunan sistem pemerintahan berbasis teknologi informasi secara terencana, terpadu, dan menyeluruh di seluruh instansi pemerintah. Dalam pelaksanaannya, e-government juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang mengatur tentang penyelenggaraan sistem elektronik secara aman dan terpercaya dalam layanan publik.

Layanan tiket online tersebut didesain dalam bentuk aplikasi Ferizy. Ferizy merupakan layanan tiket berbasis online yang dapat diakses oleh pengguna jasa melalui website [www.Ferizy.com](http://www.Ferizy.com) atau aplikasi Ferizy di ponsel. Sejak diterapkan mulai 1 Mei 2020 di 4 pelabuhan utama PT Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan Indonesia Ferry Persero (ASDP) yakni Merak, Bakauheni, Ketapang dan Gilimanuk, antusiasme pengguna jasa Feri yang membeli tiket online melalui Ferizy terus meningkat (<https://asdpsid.id/>). Pada laman resmi PT ASDP (<https://asdpsid.id/>) untuk periode Juni-Juli 2020, rata-rata transaksi di 4 pelabuhan pada hari biasa (weekday) sebanyak 20.000 transaksi per hari, sedangkan pada akhir pekan (weekend) sebanyak 21.000 transaksi per hari. Selain melalui Ferizy, pengguna jasa juga dapat membeli tiket Feri di seluruh gerai Alfamart sebagai mitra resmi penjualan tiket ASDP. Adapun biaya admin mulai dari Rp 1.000 sampai dengan Rp 5.000 yang disesuaikan dengan jumlah

nominal pembelian. Bagi yang membeli tiket di Alfamart, hanya perlu menyiapkan kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) penumpang serta jenis golongan kendaraan yang dibawa.

Pelabuhan Penyeberangan Pamatata di Kabupaten Selayar telah mengimplementasikan sistem layanan tiket berbasis daring melalui aplikasi Ferizy sebagai bentuk penerapan e-government dalam meningkatkan pelayanan publik yang di kelolah oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dan melakukan kerja sama dengan Dinas perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar. Layanan ini dirancang untuk menjamin keadilan akses, transparansi, serta orientasi pada kebutuhan masyarakat. Harapannya, pemanfaatan sistem digital ini mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan. Namun, efektivitasnya sangat bergantung pada penerapan prinsip etika pelayanan publik dan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan. Model pelayanan baru ini mulai diberlakukan pada bulan Juli 2024 (<https://www.asdp.id/>) dengan ketentuan bahwa pembelian tiket harus dilakukan melalui aplikasi Ferizy minimal satu hari sebelum keberangkatan, dan penumpang diwajibkan hadir satu jam sebelum jadwal kapal berangkat. Langkah ini menandai perubahan signifikan dari sistem manual ke sistem digital dalam layanan penyeberangan.

Penggunaan aplikasi Ferizy memberikan berbagai manfaat nyata. Pertama, dari segi efisiensi dan kemudahan akses, aplikasi ini memungkinkan penumpang untuk memesan tiket melalui perangkat seluler, situs web resmi, maupun loket khusus yang tersedia. Hal ini mengurangi waktu tunggu, mempermudah proses pembayaran, dan memberikan kepastian ketersediaan tiket, sehingga perjalanan dapat disiapkan dengan lebih teratur dan terencana. Kedua, sistem ini berkontribusi dalam mengurangi praktik-praktik tidak etis yang umum terjadi pada sistem manual, seperti praktik percaloan, pemalsuan tiket, dan kehadiran penumpang ilegal. Dengan pencatatan digital yang dilakukan oleh sistem Ferizy, potensi manipulasi dan penyalahgunaan tiket dapat ditekan

secara maksimal. Ketiga, penerapan sistem ini juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pelabuhan. Setiap transaksi tercatat secara digital, memudahkan audit, dan mempermudah dalam perencanaan operasional seperti pengaturan jadwal kapal dan kapasitas penumpang.

Namun, meskipun teknologi menghadirkan banyak keunggulan, tidak seluruh lapisan masyarakat memiliki akses atau kemampuan yang sama dalam memanfaatkan sistem ini. Di wilayah Kabupaten Selayar, masih terdapat sebagian warga yang belum familiar dengan teknologi atau belum memiliki sarana digital yang memadai dan kadang terjadi error ketika banyaknya yang mengakses aplikasi Ferizy tersebut. Ketimpangan ini dapat menciptakan kesulitan dalam akses terhadap layanan publik berbasis aplikasi Ferizy, khususnya bagi kelompok rentan. Selain itu, aplikasi Ferizy mewajibkan pengguna untuk mengisi data pribadi seperti nama, identitas, dan informasi kontak. kadang juga Masyarakat mengeluh terhadap penggunaan aplikasi Ferizy karena biasanya sampai di Pelabuhan masih mengantri untuk verifikasi tiket.

Oleh karena itu, penting untuk memastikan sistem memiliki keamanan data yang tinggi guna melindungi privasi pengguna. Pelanggaran terhadap perlindungan data dapat merugikan masyarakat dan menurunkan kepercayaan terhadap sistem digital yang diterapkan. Dalam proses implementasinya, tidak dapat dihindari munculnya kendala teknis dan keluhan dari pengguna. Maka dari itu, penyelenggara layanan wajib menyediakan mekanisme pelaporan yang efektif, responsif, dan transparan. Penanganan yang lebih efektif dan adil terhadap keluhan merupakan bagian dari upaya menjaga kepercayaan publik serta memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Dukungan pemerintah daerah dan instansi terkait sangat diperlukan dalam bentuk regulasi yang mengatur standar layanan, keamanan data, perlindungan konsumen, serta sanksi atas pelanggaran. Evaluasi dan pengawasan berkala juga harus dilakukan untuk mengukur efektivitas penerapan sistem Ferizy, mengidentifikasi hambatan, dan melakukan perbaikan. Pengawasan yang ketat dapat mencegah terjadinya pelanggaran dalam pengelolaan layanan tersebut. Secara keseluruhan,

penerapan aplikasi Ferizy di Pelabuhan Pamatata-Bira merupakan langkah strategis dalam implementasi e-government untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, efektivitas sistem ini sangat bergantung pada sinergi antara teknologi, etika pelayanan, regulasi yang memadai, serta kesiapan masyarakat dalam beradaptasi. Oleh karena itu, Keberhasilan penerapan Ferizy dapat dilihat dari beberapa aspek penting.

Pertama, aparatur pelaksana telah memahami dengan baik tujuan dan mekanisme aplikasi, namun pemahaman masyarakat sebagai pengguna masih perlu ditingkatkan. Kedua, Ketepatan sasaran program dinilai telah sesuai karena aplikasi menyasar langsung pengguna jasa penyeberangan dan mampu mengurangi antrean serta mendorong peralihan dari sistem manual ke digital, meskipun belum sepenuhnya menjangkau kelompok masyarakat dengan keterbatasan literasi digital dan akses internet. Ketiga, Dari aspek ketepatan waktu, aplikasi membantu pengaturan kedatangan penumpang, tetapi jadwal keberangkatan kapal belum sepenuhnya sinkron dengan informasi dalam sistem akibat faktor operasional dan cuaca. Keempat, Pencapaian tujuan program telah terlihat melalui kemudahan pembelian tiket, peningkatan keteraturan pelayanan, serta berkurangnya praktik percaloan, meskipun pemahaman pengguna terhadap tujuan kebijakan masih perlu diperkuat. Kelima, Selain itu, penerapan Ferizy juga membawa perubahan nyata berupa pelayanan yang lebih tertib, transparan, dan efisien, walaupun manfaatnya belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi dan literasi digital secara berkelanjutan.

## **2. Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena penerapan e-government berbasis aplikasi Ferizy dalam pelayanan publik, khususnya bagaimana proses implementasi, kendala, serta dampak yang dirasakan oleh penyedia dan pengguna layanan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan

secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi nyata di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui observasi dan wawancara mendalam dengan informan yang terlibat dalam penerapan aplikasi Ferizy. Informan penelitian meliputi petugas PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar yang menangani operasional dan pelayanan tiket, serta pengguna jasa penyeberangan yang menggunakan aplikasi Ferizy. Data primer ini digunakan untuk menggali informasi mengenai pemahaman program, pengalaman penggunaan aplikasi, kendala yang dihadapi, serta persepsi terhadap efektivitas pelayanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti laporan PT ASDP, data statistik penumpang, kebijakan dan regulasi terkait e-government dan transportasi laut, serta literatur ilmiah berupa buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan untuk memperkuat analisis dan memberikan landasan teoritis terhadap temuan penelitian.

Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dipilih karena dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam penerapan aplikasi Ferizy. Informan terdiri atas petugas operasional dan pelayanan PT ASDP serta pengguna jasa penyeberangan di Pelabuhan Pamatata. Selain itu, pengguna jasa juga dipilih secara aksidental, yaitu penumpang yang ditemui langsung di lokasi penelitian dan bersedia memberikan informasi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan penyeberangan dan penggunaan aplikasi Ferizy di Pelabuhan Pamatata untuk memperoleh gambaran nyata mengenai alur pelayanan dan kendala yang dihadapi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur kepada petugas PT ASDP dan pengguna jasa

penyeberangan guna menggali informasi terkait pemahaman program, pengalaman penggunaan aplikasi, serta persepsi terhadap efektivitas penerapan e-government. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui pengumpulan dokumen resmi, laporan pelayanan, data pengguna, serta foto-foto kegiatan yang relevan sebagai bahan pendukung analisis.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk memudahkan pemahaman terhadap temuan penelitian. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah disajikan serta mengaitkannya dengan indikator efektivitas penerapan e-government berbasis aplikasi Ferizy.

### **3. Hasil Dan Pembahasan**

Sebagai perusahaan transportasi, ASDP Cabang Selayar berkomitmen menyediakan layanan penyeberangan yang aman, nyaman, dan efisien. Kantor cabang ini melayani berbagai rute penyeberangan, termasuk rute penghubung utama antara daratan Sulawesi dan Pulau Selayar. Selain itu, ASDP Cabang Selayar juga menjadi penggerak utama dalam distribusi barang dan mobilitas masyarakat, yang merupakan faktor penting bagi perkembangan ekonomi daerah.

Kantor Cabang ASDP Selayar juga memainkan peran penting dalam mendukung sektor pariwisata Kepulauan Selayar. Sebagai salah satu destinasi wisata unggulan Sulawesi Selatan, Selayar memiliki potensi besar dengan keindahan alam dan ekosistem bawah lautnya. Dengan adanya layanan

penyeberangan yang andal, ASDP membantu memperkuat aksesibilitas menuju Selayar sehingga wisatawan dapat menjangkau wilayah ini dengan mudah.







Gambar 1. Foto Kantor ASDP Cabang Selayar

Layanan utama yang ditawarkan oleh ASDP Cabang Selayar meliputi penyeberangan penumpang, kendaraan, dan barang. Armada kapal Feri yang dikelola telah memenuhi standar keselamatan internasional dan dilengkapi dengan fasilitas untuk kenyamanan penumpang. Selain itu, kantor cabang ini juga bertanggung jawab atas pengelolaan pelabuhan penyeberangan yang berada di wilayah operasionalnya, memastikan arus penyeberangan berjalan lancar setiap harinya. Adapun Kapal Motor Penyebrangan (KMP) yang beroperasi setiap hari sebagai berikut:

Tabel 1. Nama-Nama Armada KMP

Nama KMP	Gambar Kapal
KMP. Bontoharu	
KMP. Pangkilang	

KMP. Kormomolin	
KMP. Takabonerate	
KMP. Sangke Palangga	
KMP. Opudi	
KMP. Balibo	

Sumber: [https://www.instagram.com/asdp\\_selayar/](https://www.instagram.com/asdp_selayar/)

Beberapa hasil observasi dan wawancara yang telah didapatkan dan dikumpulkan dari berbagai informan mengenai Efektivitas Penerapan E-Government Berbasis Aplikasi Ferizy Di Pelabuhan Pamatata, Kabupaten Selayar yang dianalisis menggunakan teori Sutrisno (2010) yakni pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Adapun hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan diuraikan berdasarkan kelima indikator tersebut sebagai berikut.

### **Pemahaman Program**

Pemahaman program merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi suatu kebijakan atau program. Sutrisno (2010) menyatakan bahwa pemahaman program menjadi dasar utama agar suatu program dapat dilaksanakan secara efektif, karena pelaksana dan pengguna harus memahami

tujuan, mekanisme, serta prosedur pelaksanaan program tersebut. Tanpa pemahaman yang memadai, pelaksanaan program berpotensi mengalami hambatan dan tidak mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian di Pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar, ditemukan bahwa aparatur pelaksana pelayanan telah memiliki pemahaman yang baik terhadap penerapan Aplikasi Ferizy. Pemahaman tersebut tercermin dari kemampuan petugas dalam mengoperasikan aplikasi, menjalankan alur pelayanan tiket, serta melakukan verifikasi tiket penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan pendapat (Putra et al., 2022) yang menyatakan bahwa keberhasilan penerapan e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan pemahaman aparatur dalam mengelola sistem pelayanan berbasis digital.

Selain itu, aparatur pelayanan juga mampu memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Ferizy. Kemampuan petugas dalam mengarahkan pengguna terkait proses pendaftaran akun dan pembelian tiket menunjukkan bahwa pemahaman program telah terinternalisasi dengan baik pada pelaksana. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Auliyaa et al., 2022) yang mengemukakan bahwa peran aktif aparatur dalam memberikan edukasi kepada masyarakat dapat meningkatkan efektivitas implementasi layanan publik berbasis elektronik. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan masih belum optimal. Sebagian masyarakat, khususnya pengguna pemula dan mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital, masih mengalami kesulitan dalam memahami tahapan penggunaan aplikasi. Kompleksitas fitur dan proses pengisian data dalam Aplikasi Ferizy menjadi kendala tersendiri bagi pengguna. Kondisi ini sejalan dengan temuan (Gultom et al., 2024) yang menyatakan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi e-government di daerah.

Kesenjangan pemahaman antara aparaturnya pelaksana dan masyarakat pengguna menunjukkan bahwa pemahaman program dalam penerapan Aplikasi Ferizy telah terpenuhi pada tingkat internal organisasi, namun belum sepenuhnya optimal pada tingkat eksternal. Hal ini sejalan dengan penelitian (Auliyaa et al., 2022) yang menegaskan bahwa efektivitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan aparaturnya, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan teknologi yang disediakan pemerintah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator pemahaman program dalam penerapan Aplikasi Ferizy di Pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar telah berjalan dengan baik di sisi pelaksana, namun masih memerlukan upaya peningkatan di sisi pengguna. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui sosialisasi yang lebih intensif, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penyederhanaan alur penggunaan aplikasi agar dapat diakses secara lebih mudah dan inklusif oleh seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti secara langsung di Kantor ASDP Cabang Selayar dan di area Pelabuhan Pamatata dan Bira, diketahui bahwa penerapan Aplikasi Ferizy telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan didukung oleh kesiapan petugas dalam melaksanakan pelayanan tiket penyeberangan berbasis digital. Peneliti mengamati bahwa petugas operasional dan pelayanan mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik, melakukan verifikasi tiket secara cepat, serta memberikan arahan kepada pengguna yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran maupun pembelian tiket. Namun demikian, peneliti juga menemukan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang datang langsung ke pelabuhan tanpa memiliki tiket digital karena keterbatasan pemahaman teknologi, sehingga memerlukan bantuan dari operator di lapangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara teknis implementasi Aplikasi Ferizy sudah berjalan efektif di tingkat pelaksana, aspek literasi digital masyarakat dan intensitas pendampingan pengguna masih menjadi faktor penting yang perlu ditingkatkan

untuk mendukung optimalisasi program secara menyeluruh. Untuk memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan penyeberangan setelah penerapan Aplikasi Ferizy, penelitian ini menyajikan data jumlah penumpang dan kendaraan yang dilayani pada lintasan penyeberangan selama periode September hingga November 2025. Data tersebut mencakup aktivitas pelayanan pada beberapa armada yang beroperasi, yaitu KMP Kormomolin, KMP Bontoharu, dan KMP Takabonerate. Penyajian data dalam bentuk tabel dimaksudkan untuk memudahkan pembacaan, perbandingan, serta analisis perkembangan jumlah penumpang dan kendaraan pada setiap kapal dan periode waktu tertentu.

Data pada tabel berikut digunakan sebagai dasar analisis dalam pembahasan indikator pemahaman program, khususnya untuk menilai sejauh mana aparatur pelaksana memahami dan mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis Aplikasi Ferizy dalam proses pencatatan, pengelolaan, dan pelaporan data penumpang dan kendaraan secara terstruktur dan konsisten.

Tab 2 Data Penumpang dan Kendaraan Kapal (Sep–Nov 2025)

No	Nama Kapal	Sep-25			Oct-25			Nov-25		
		Penumpang	Kendaraan	Total	Penumpang	Kendaraan	Total	Penumpang	Kendaraan	Total
1	KMP. Kormomolin	2514	2894	5408	2511	2932	5443	2081	2442	4523
2	KMP. Bontoharu	2199	1730	3929	1119	1718	2837	577	1061	1638
3	KMP. Takabonerate	48	146	194	100	150	250	535	524	1059

Sumber: Bagian Operasional dan Pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar.

Berdasarkan data jumlah penumpang dan kendaraan yang dilayani oleh KMP Kormomolin, KMP Bontoharu, dan KMP Takabonerate selama periode September hingga November 2025, terlihat bahwa aktivitas pelayanan penyeberangan berlangsung secara konsisten dan terdokumentasi dengan baik. Data tersebut menunjukkan adanya pencatatan jumlah penumpang dan kendaraan pada setiap kapal dan setiap periode waktu, yang mengindikasikan bahwa proses pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku. Kondisi ini mencerminkan pemahaman aparatur

pelaksana terhadap mekanisme pelayanan penyeberangan berbasis sistem digital melalui Aplikasi Ferizy.

Perbedaan jumlah penumpang dan kendaraan antar kapal serta antar bulan menunjukkan bahwa petugas mampu menyesuaikan pelayanan dengan kapasitas armada dan tingkat permintaan pengguna jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa pelaksana program memahami fungsi aplikasi tidak hanya sebagai sarana penjualan tiket, tetapi juga sebagai alat pendukung dalam pengelolaan data penumpang dan kendaraan secara akurat dan terstruktur. Pencatatan data yang sistematis tersebut menjadi indikator bahwa implementasi Aplikasi Ferizy telah dipahami secara operasional oleh petugas, khususnya dalam proses verifikasi tiket dan pengendalian muatan kapal. Dengan demikian, data pada tabel ini mendukung indikator pemahaman program, karena menunjukkan bahwa aparatur pelaksana telah mampu mengintegrasikan penggunaan Aplikasi Ferizy ke dalam kegiatan operasional sehari-hari. Pemahaman tersebut tercermin dari keteraturan data, konsistensi pelayanan, serta kemampuan petugas dalam mengelola informasi penumpang dan kendaraan secara digital, yang menjadi prasyarat penting bagi efektivitas penerapan e-government di sektor pelayanan penyeberangan.

### **Ketepatan sasaran**

Ketepatan sasaran merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program. Delina S et al., (2025) menjelaskan bahwa suatu program dikatakan efektif apabila pelaksanaannya mampu menjangkau kelompok sasaran yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan serta relevan dengan permasalahan yang ingin diselesaikan. Ketidaktepatan sasaran dapat menyebabkan program tidak memberikan dampak yang optimal meskipun secara teknis telah dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian di Pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar, penerapan Aplikasi Ferizy dinilai telah menyasar kelompok yang tepat, yaitu masyarakat pengguna jasa penyeberangan. Aplikasi ini dirancang untuk

mempermudah masyarakat dalam melakukan pembelian tiket secara daring tanpa harus datang langsung ke pelabuhan, sehingga mampu menghemat waktu, mengurangi antrean, serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Gultom et al., 2024) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan transportasi publik dapat meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa. Selain itu, penerapan Aplikasi Ferizy mendorong terjadinya peralihan dari sistem pelayanan manual ke pelayanan berbasis digital. Sejak aplikasi ini diterapkan, jumlah masyarakat yang membeli tiket secara langsung di pelabuhan cenderung menurun, yang menunjukkan bahwa sasaran program telah tercapai dalam mendorong perubahan pola pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan (Shinta Mardiana Dewi, 2023) yang menyebutkan bahwa sistem tiket digital mampu meningkatkan efektivitas operasional dan mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka.

Dari sisi operasional pelabuhan, Aplikasi Ferizy juga memberikan dampak positif terhadap pengelolaan arus penumpang. Penumpang yang telah memiliki tiket digital dapat langsung melakukan proses verifikasi tanpa harus melalui antrean panjang, sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat dan kondisi pelayanan lebih tertib. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketepatan sasaran program tidak hanya dirasakan oleh pengguna jasa, tetapi juga berkontribusi terhadap perbaikan tata kelola pelayanan publik di pelabuhan, sebagaimana dikemukakan oleh (Gultom et al., 2024). Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ketepatan sasaran Aplikasi Ferizy belum sepenuhnya optimal. Kendala masih ditemukan pada kelompok masyarakat tertentu, seperti pengguna lanjut usia, masyarakat dengan keterbatasan akses jaringan internet, serta pengguna dengan tingkat literasi digital yang rendah. Kelompok ini masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan cenderung membutuhkan bantuan petugas atau pihak lain dalam proses pembelian tiket.

Untuk memberikan gambaran mengenai kebijakan penyeberangan yang diterapkan melalui Aplikasi Ferizy, penelitian ini menyajikan data penggolongan penumpang dan kendaraan beserta besaran tarif yang berlaku. Penggolongan

tersebut mencakup pejalan kaki, kendaraan roda dua, kendaraan roda tiga, kendaraan penumpang, serta kendaraan barang dengan kapasitas yang berbeda-beda. Penyajian data dalam bentuk tabel dimaksudkan untuk memperlihatkan struktur tarif yang diterapkan serta keterkaitannya dengan karakteristik kelompok pengguna jasa penyeberangan. Data pada tabel berikut digunakan sebagai dasar analisis dalam pembahasan indikator ketepatan sasaran, khususnya untuk menilai kesesuaian antara penetapan tarif dengan jenis pengguna jasa yang dilayani. Melalui penyajian tarif yang terklasifikasi secara jelas, dapat dianalisis sejauh mana penerapan Aplikasi Ferizy telah mampu menjangkau kelompok sasaran secara tepat, adil, dan proporsional sesuai dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan penyeberangan.

Tabel 3. Harga Tiket Penyeberangan Pelabuhan Selayar

Golongan 1	Jenis	Harga
Golongan I	Pejalan kaki	Rp 48.300
Golongan II	Kendaraan roda Dua	Rp 82.600
Golongan III	Kendaraan roda Tiga	Rp 105.500
Golongan IV	Kendaraan penumpang	Rp 595.900
	Kendaraan barang	Rp 444.600
Golongan V	Kendaraan penumpang	1.075.900
	Kendaraan barang	643.100
Golongan VI	Kendaraan penumpang	Rp 1.710.700
	Kendaraan barang	Rp 905.000

Data penggolongan penumpang dan kendaraan beserta tarif penyeberangan menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi Ferizy telah disesuaikan dengan karakteristik kelompok sasaran pengguna jasa penyeberangan. Pengelompokan

layanan mulai dari pejalan kaki hingga kendaraan penumpang dan kendaraan barang mencerminkan adanya penetapan tarif yang berbeda sesuai dengan jenis dan kapasitas pengguna, sehingga sistem pelayanan tidak bersifat umum, melainkan spesifik menyoasar kelompok sasaran yang dilayani.

Perbedaan tarif pada setiap golongan menunjukkan upaya menciptakan keadilan dan ketepatan sasaran dalam pelayanan, di mana pengguna dengan kebutuhan dan kapasitas yang lebih kecil dikenakan tarif yang lebih rendah dibandingkan pengguna dengan kapasitas lebih besar. Melalui sistem pemesanan tiket berbasis digital, setiap kelompok pengguna dapat mengakses informasi tarif secara transparan dan melakukan pembelian sesuai golongan yang berlaku, sehingga meminimalkan kesalahan penggolongan dan meningkatkan kepastian pelayanan. Dengan demikian, penggolongan dan penetapan tarif yang terintegrasi dalam Aplikasi Ferizy mendukung ketepatan sasaran program. Namun, agar manfaat program dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh pengguna jasa, tetap diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan mengenai klasifikasi golongan dan mekanisme pembelian tiket melalui aplikasi.

### **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program, yang menunjukkan sejauh mana kegiatan atau pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan atau ditetapkan sebelumnya. Ketepatan waktu mencerminkan tingkat efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan, karena keterlambatan pada satu tahapan kerja dapat berdampak pada keseluruhan proses pelayanan serta memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian di Pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar, ditemukan bahwa ketepatan waktu dalam penerapan Aplikasi

Ferizy belum sepenuhnya berjalan optimal. Jadwal waktu yang tercantum dalam aplikasi belum sepenuhnya menunjukkan waktu keberangkatan kapal yang sesungguhnya, melainkan lebih berfungsi sebagai acuan bagi penumpang untuk hadir di pelabuhan dan melakukan proses persiapan sebelum

keberangkatan. Dalam praktiknya, terdapat perbedaan waktu sekitar 30 menit hingga lebih dari satu jam antara jadwal yang tercantum dalam aplikasi dengan waktu keberangkatan kapal yang sebenarnya. Ketidaksesuaian waktu tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor operasional di lapangan. Proses sandar kapal dan bongkar muatan membutuhkan waktu yang tidak selalu dapat diprediksi secara pasti, sehingga berpotensi menunda jadwal keberangkatan. Selain itu, faktor cuaca, seperti gelombang laut yang tinggi dan kondisi cuaca buruk, juga sangat memengaruhi kelancaran aktivitas penyeberangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Aplikasi Ferizy telah dirancang sebagai sistem pelayanan berbasis digital, pelaksanaan operasional penyeberangan tetap dipengaruhi oleh faktor eksternal yang bersifat dinamis dan berada di luar kendali sistem aplikasi.

Dari perspektif pengguna jasa, ketidaksesuaian antara jadwal pada aplikasi dan waktu keberangkatan kapal menimbulkan persepsi keterlambatan pelayanan. Penumpang umumnya telah datang ke pelabuhan sesuai dengan waktu yang tertera pada aplikasi, namun tetap harus menunggu cukup lama sebelum kapal benar-benar diberangkatkan. Selain faktor cuaca dan kondisi kapal, tahapan prosedural seperti proses verifikasi tiket dan pengaturan naik kapal juga memerlukan waktu tersendiri, yang turut memengaruhi durasi waktu tunggu penumpang di pelabuhan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Gultom et al., 2024) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem teknologi, tetapi juga oleh kesiapan prosedur pelayanan dan kondisi lapangan. Meskipun demikian, penerapan Aplikasi Ferizy tetap memberikan kontribusi positif dalam pengelolaan waktu pelayanan penyeberangan. Dengan adanya informasi jadwal dalam aplikasi, penumpang dapat merencanakan waktu keberangkatan dengan lebih baik dan tidak perlu datang terlalu dini ke pelabuhan hanya untuk mengantre membeli tiket. Kondisi ini menunjukkan bahwa Aplikasi Ferizy telah membantu meningkatkan efisiensi waktu pada tahapan awal pelayanan,

meskipun pada tahapan keberangkatan kapal masih menghadapi kendala operasional. Temuan ini sejalan dengan (Shinta Mardiana Dewi, 2023) yang menyebutkan bahwa sistem tiket digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik, meskipun dalam implementasinya masih menghadapi tantangan teknis dan nonteknis.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti secara langsung di Pelabuhan Pamatata-Bira, diketahui bahwa penumpang umumnya telah mematuhi jadwal yang tercantum dalam Aplikasi Ferizy dengan datang tepat waktu ke pelabuhan. Namun, keberangkatan kapal sering mengalami penundaan akibat menunggu proses sandar kapal secara sempurna, bongkar muatan, pemeriksaan kesiapan operasional, serta pengaruh kondisi cuaca yang tidak menentu. Akibatnya, penumpang kerap harus menunggu cukup lama meskipun telah hadir sesuai jadwal aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa waktu pada Aplikasi Ferizy lebih berfungsi sebagai panduan kedatangan penumpang, sedangkan waktu keberangkatan aktual masih sangat bergantung pada kondisi lapangan.

Dengan demikian, indikator ketepatan waktu dalam penerapan Aplikasi Ferizy di Pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar dapat dikatakan belum sepenuhnya efektif. Perbedaan antara jadwal dalam aplikasi dan waktu keberangkatan kapal yang sebenarnya masih menjadi tantangan dalam implementasi pelayanan penyeberangan berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sinkronisasi antara sistem aplikasi dan kondisi operasional di lapangan, peningkatan kejelasan informasi waktu dalam aplikasi, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman terkait jadwal keberangkatan kapal dan kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

### **Ketepatan Sasaran**

Pencapaian tujuan merupakan indikator kinerja yang menunjukkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi dapat direalisasikan melalui pelaksanaan program atau kegiatan yang dijalankan. Indikator ini menekankan pada kesesuaian antara perencanaan yang telah disusun dengan hasil yang

dicapai, baik dalam bentuk output maupun outcome, sehingga dapat menggambarkan keberhasilan suatu program secara nyata.

Berdasarkan hasil penelitian di Pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar, tujuan utama penerapan sistem pembelian tiket secara daring melalui Aplikasi Ferizy adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembelian tiket penyeberangan tanpa harus datang langsung ke pelabuhan. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan pemesanan dan pembayaran tiket menggunakan perangkat telepon genggam, sehingga kedatangan ke pelabuhan hanya difokuskan pada proses verifikasi tiket. Temuan ini menunjukkan bahwa tujuan program telah tercapai dalam meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan bagi pengguna jasa penyeberangan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Yo, 2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik mampu meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses, khususnya pada sektor transportasi publik.

Selain mempermudah akses layanan, penerapan Aplikasi Ferizy juga bertujuan untuk mengurangi antrean panjang serta kebiasaan masyarakat yang harus datang lebih awal ke pelabuhan untuk membeli tiket secara manual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya sistem tiket digital, masyarakat dapat memperkirakan jadwal keberangkatan kapal berdasarkan tiket yang telah dipesan, sehingga kedatangan penumpang menjadi lebih terencana. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kepadatan antrean dan meningkatnya keteraturan pelayanan di pelabuhan. Temuan ini mendukung hasil penelitian (Rifdan et al., 2024) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam sistem tiket transportasi publik dapat meningkatkan keteraturan pelayanan dan menurunkan beban operasional di lapangan.

Tujuan lain dari penerapan sistem pembelian tiket daring melalui Aplikasi Ferizy adalah untuk menekan praktik percaloan tiket yang sering terjadi pada sistem manual. Berdasarkan temuan di lapangan, mekanisme verifikasi tiket digital sebelum penumpang naik ke kapal membatasi peluang terjadinya

percaloan, karena tiket terhubung langsung dengan data pemesanan dalam sistem. Hal ini menunjukkan bahwa program tidak hanya berorientasi pada kemudahan pelayanan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian(Delina S et al., 2025) yang menyatakan bahwa penerapan layanan digital dalam pemerintahan dapat mengurangi praktik tidak resmi serta memperkuat transparansi layanan.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pencapaian tujuan program belum sepenuhnya optimal dari sisi pemahaman pengguna. Sebagian masyarakat masih menggunakan Aplikasi Ferizy sebatas mengikuti prosedur pembelian tiket tanpa memahami secara menyeluruh tujuan dan manfaat kebijakan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa pencapaian tujuan program dari aspek pemahaman dan kesadaran pengguna masih perlu ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan temuan Pratama yang menegaskan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan digital menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas implementasi e-government.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti secara langsung di Pelabuhan Pamatata-Bira dan Kantor ASDP Cabang Selayar, tujuan penerapan Aplikasi Ferizy terlihat telah terealisasi dalam praktik pelayanan sehari-hari. Peneliti mengamati adanya perubahan signifikan pada alur pelayanan tiket, di mana sebagian besar penumpang datang ke pelabuhan dengan tiket yang telah dibeli secara daring dan hanya menjalani proses verifikasi sebelum keberangkatan. Kondisi ini berdampak pada berkurangnya antrean panjang dan situasi berdesakan yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual. Selain itu, proses pelayanan menjadi lebih tertib, terkontrol, dan efisien, serta praktik percaloan relatif jarang ditemukan akibat adanya pemeriksaan tiket digital oleh petugas.

Untuk melihat ketepatan sasaran penerapan Aplikasi Ferizy, penelitian ini menyajikan data produksi tiket, nilai angkutan, dan pendapatan berdasarkan metode pembelian tiket. Data tersebut menggambarkan pola penggunaan

layanan oleh masyarakat pengguna jasa penyeberangan, baik melalui sistem pembelian tiket secara daring maupun secara langsung (goshow). Penyajian data dalam bentuk tabel dimaksudkan untuk memperjelas sejauh mana Aplikasi Ferizy telah menjangkau kelompok sasaran yang ditetapkan serta mendorong peralihan dari sistem manual ke sistem digital.

### **Perubahan Nyata**

Penerapan aplikasi Ferizy di Pelabuhan Pamatata menunjukkan adanya perubahan nyata dalam sistem pelayanan tiket penyeberangan sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik. Perubahan utama terlihat dari peralihan sistem pembelian tiket yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi sistem digital berbasis aplikasi. Dengan sistem ini, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke pelabuhan untuk membeli tiket, melainkan dapat melakukan pemesanan dari berbagai lokasi selama tersedia akses internet. Kondisi ini sejalan dengan pandangan OECD (2020) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas layanan.

Selain itu, penerapan aplikasi Ferizy juga berdampak pada perbaikan tata kelola pelayanan. Sistem digital yang terintegrasi membuat proses pemesanan tiket menjadi lebih transparan dan terkontrol, sehingga praktik percaloan yang sebelumnya sering muncul dalam sistem manual dapat diminimalkan. Temuan ini mendukung laporan United Nations (2022) yang menegaskan bahwa penerapan e-government berkontribusi pada peningkatan akuntabilitas dan pengurangan praktik tidak resmi dalam pelayanan publik. Dampak positif lainnya terlihat dari berkurangnya antrean panjang dan penumpukan masyarakat di depan loket tiket, yang secara tidak langsung menurunkan potensi konflik antar pengguna jasa. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rifdan et al., 2024) yang menyebutkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan ketertiban dan kenyamanan pelayanan.

Dari perspektif pengguna jasa, aplikasi Ferizy dirasakan memberikan pelayanan yang lebih praktis, cepat, dan terorganisir. Aplikasi ini menyediakan informasi jadwal keberangkatan kapal dan ketersediaan tiket secara real time, serta mendukung sistem pembayaran digital sehingga pengguna tidak perlu mengantre di pelabuhan. Kondisi ini sejalan dengan temuan United Nations (2024) yang menekankan bahwa pelayanan publik digital yang berorientasi pada pengguna dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Namun demikian, hasil penelitian dan pengamatan lapangan menunjukkan bahwa tidak seluruh lapisan masyarakat dapat dengan mudah beradaptasi dengan sistem digital. Sebagian masyarakat, khususnya pengguna lanjut usia dan mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital, masih membutuhkan bantuan petugas dalam memahami penggunaan aplikasi. Hal ini sejalan dengan OECD (2021) yang menyatakan bahwa tantangan utama implementasi e-government terletak pada aspek inklusivitas dan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi. Secara keseluruhan, penerapan aplikasi Ferizy telah membawa perubahan nyata yang positif dalam pelayanan tiket penyeberangan di Pelabuhan Pamatata, ditandai dengan meningkatnya efisiensi, ketertiban, transparansi, serta berkurangnya praktik percaloan. Namun demikian, diperlukan upaya pendampingan dan sosialisasi yang berkelanjutan agar manfaat transformasi digital ini dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

#### **4. Kesimpulan**

Penerapan Aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Pamatata sebagai bentuk implementasi e-government pada dasarnya telah berjalan cukup efektif dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik. Sistem tiket digital ini mampu meningkatkan efisiensi, ketertiban, dan transparansi pelayanan, serta mengurangi antrean dan praktik percaloan yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual. Aparatur pelaksana telah memiliki pemahaman yang baik terhadap penggunaan aplikasi, namun pemahaman dan literasi digital

masyarakat sebagai pengguna layanan masih belum merata. Dari aspek ketepatan sasaran dan pencapaian tujuan, Aplikasi Ferizy telah menyoar pengguna jasa penyeberangan secara langsung dan berhasil mendorong peralihan ke pelayanan berbasis digital, meskipun masih terdapat sebagian kecil masyarakat yang bergantung pada sistem manual.

Sementara itu, dari aspek ketepatan waktu, aplikasi ini membantu penumpang dalam perencanaan keberangkatan, namun belum sepenuhnya sinkron dengan waktu keberangkatan kapal yang sebenarnya akibat faktor operasional dan cuaca. Secara keseluruhan, Aplikasi Ferizy telah membawa perubahan nyata yang positif dalam pelayanan penyeberangan, namun masih diperlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan, dan penguatan literasi digital agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

**Declaration of conflicting interests:** 'Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

**Funding:** 'Tidak ada dana yang diterima'.

#### Referensi:

- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian. *Kinerja*, 18(4), 502–512. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804>
- Delina S, P. R., Lismaya, M., Putri, N. A., Arianto, U. N., & Agus Muljanto, M. (2025). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Wargaku. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2616>
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Putra, A. A., Untung, A. R., & Mamminanga, I. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 132–144. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i1.314>
- Rifdan, Haerul, Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). Analisis penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tallo kota makassar. *Jurnal Governance and Politik (JPG)*, 4(1), 49–61.

- Shinta Mardiana Dewi. (2023). Digitalisasi Pelabuhan dalam Perspektif Administrasi Publik Studi Kasus Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dengan Sistem Inaportnet. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 215–234. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i2.17>
- Yo, D. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Lampung Utara. *Universitas Negeri Raden Intan Lampung*, 1(1), 1–11. [http://repository.radenintan.ac.id/19436/1/SKRIPSI\\_BAB\\_1\\_%26\\_BAB\\_5.pdf](http://repository.radenintan.ac.id/19436/1/SKRIPSI_BAB_1_%26_BAB_5.pdf)