

Penerapan Digitalisasi Administrasi Hibah di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

Fadilla Zafira¹, Oktarizka Reviandani²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
fadillazafiraa@gmail.com¹, oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id²

ABSTRACT

Digitalization has become a crucial element in transforming public services, aiming to enhance efficiency, transparency, and accountability. This study analyzes the implementation of the People's Welfare Bureau Grant Assistance Application (ABAH KESRA) developed by the People's Welfare Bureau of the Regional Secretariat of East Java Province. The system is designed to digitize the grant administration process, particularly through the independent upload feature for Accountability Reports (LPJ). Using a qualitative descriptive approach and analysis based on the Support, Capacity, and Value (SCV) framework, this study reveals that the successful implementation of the system is supported by leadership commitment, adequate technological infrastructure, human resource training, and user socialization. This innovation accelerates the reporting process, improves data accuracy, and facilitates grant fund monitoring. However, challenges such as uneven digital literacy and potential data security threats remain significant concerns. To address these challenges, strategic efforts such as intensive training, infrastructure development, and regular monitoring are essential. The implementation of ABAH KESRA not only fulfills the principles of ideal public service but also strengthens good governance and enhances public trust in the government.

Keywords: digitalization, grant administration, ABAH KESRA

ABSTRAK

Digitalisasi telah menjadi elemen penting dalam transformasi pelayanan publik, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Penelitian ini menganalisis implementasi Aplikasi Bantuan Hibah Biro Kesejahteraan Rakyat (ABAH KESRA) yang dikembangkan oleh Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Sistem ini dirancang untuk mendigitalisasi alur administrasi hibah, termasuk dengan adanya fitur unggah Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) secara mandiri. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan analisis berbasis kerangka Support, Capacity, dan Value (SCV), penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan implementasi sistem didukung oleh komitmen kepemimpinan, infrastruktur teknologi yang memadai, pelatihan sumber daya manusia, serta sosialisasi kepada pengguna. Inovasi ini mempercepat proses pelaporan, meningkatkan akurasi data, serta mempermudah monitoring dana hibah. Namun, tantangan berupa ketimpangan literasi digital dan potensi ancaman keamanan data tetap menjadi perhatian utama. Untuk mengatasi kendala tersebut, pelatihan intensif, pengembangan infrastruktur, dan monitoring berkala menjadi langkah strategis. Implementasi ABAH KESRA tidak hanya memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang ideal, tetapi juga memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kata Kunci: digitalisasi, administrasi hibah, ABAH KESRA

PENDAHULUAN

Pada era modern yang ditandai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat, digitalisasi telah menjadi bagian integral dari berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan administrasi pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital menawarkan potensi transformatif untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Susilawati et al., 2024). Digitalisasi tidak hanya mempercepat proses administrasi dan mengurangi *red tape*, tetapi juga meminimalisir potensi kesalahan manusia yang sering terjadi dalam proses manual, serta meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat secara luas. Hal ini sangat relevan dalam konteks pengelolaan hibah, yang seringkali melibatkan proses yang kompleks, multidimensi, dan memakan waktu, serta melibatkan berbagai pihak dengan kepentingan yang berbeda.

Pengelolaan hibah yang efektif dan efisien merupakan aspek krusial dalam upaya pemerintah untuk menyalurkan bantuan dan dukungan kepada masyarakat, organisasi, atau lembaga yang membutuhkan. Oleh karena itu, digitalisasi alur administrasi hibah menjadi sebuah inovasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan memberikan pelayanan publik yang prima. Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur memegang peranan penting dalam pengelolaan dana hibah untuk berbagai program kesejahteraan masyarakat di wilayah Jawa Timur. Biro ini bertanggung jawab dalam memfasilitasi proses pengajuan, verifikasi, pencairan, dan pelaporan hibah kepada berbagai pihak, mulai dari organisasi masyarakat sipil, lembaga keagamaan, hingga kelompok-kelompok masyarakat yang membutuhkan.

Untuk mengantisipasi berbagai tantangan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pengelolaan hibah, Biro Kesejahteraan Rakyat telah mengembangkan dan mengimplementasikan aplikasi digital bernama ABAH KESRA (Aplikasi Hibah Biro Kesejahteraan Rakyat). Awalnya, pemanfaatan aplikasi Abah Kesra terbatas pada penyediaan informasi terkait pencairan hibah dan beberapa fitur administrasi internal. Namun, seiring dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan, aplikasi ini diinovasi dengan fitur pengunggahan Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) secara mandiri oleh penerima hibah. Inovasi ini merupakan langkah strategis dan signifikan dalam mewujudkan digitalisasi alur administrasi hibah secara menyeluruh, dari proses pengajuan hingga pelaporan. Dengan adanya fitur ini, diharapkan proses pelaporan dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Inovasi digitalisasi melalui Abah Kesra ini sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ideal, sebagaimana diamanatkan dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009) yang menekankan pentingnya kesederhanaan (prosedur yang mudah dipahami dan diikuti), kejelasan (informasi yang transparan dan mudah diakses), kepastian waktu (penyelesaian pelayanan sesuai standar waktu), akurasi (informasi dan data yang tepat dan valid),

keamanan (perlindungan data dan informasi), dan kemudahan akses (layanan yang mudah dijangkau).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam penerapan digitalisasi alur administrasi hibah serta inovasi Layanan LPJ Hibah melalui sistem Abah Kesra di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, dengan fokus pada tiga aspek utama: dukungan (*support*) yang diberikan terhadap implementasi sistem, kapasitas (*capacity*) yang dimiliki oleh Biro dalam mengelola dan memanfaatkan sistem, dan manfaat (*value*) yang dihasilkan bagi berbagai pihak yang terlibat. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi dalam proses implementasi dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi tantangan tersebut. Analisis ini penting mengingat digitalisasi pelayanan publik, meskipun membawa banyak manfaat, juga pada beberapa kasus menghadapi sejumlah kendala umum, seperti masalah keamanan dan integritas data, ketidakmerataan akses teknologi (*digital divide*), dan kurangnya sumber daya manusia di bidang teknologi. Penelitian ini juga akan menelaah secara spesifik bagaimana Biro Kesejahteraan Rakyat mengantisipasi dan mengatasi kendala-kendala tersebut dalam konteks implementasi Abah Kesra.

TINJAUAN LITERATUR

Pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan (Rahmadana et al., 2020). Menurut (Suryantoro & Kusdyana, 2020) pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga nonpemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Prinsip-prinsip pelayanan publik yang ideal, yang menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan. Prinsip-prinsip tersebut Menurut Komaruddin dalam (Aminuddin et al., 2022) antara lain: kesederhanaan (prosedur yang mudah dipahami dan diikuti), kejelasan (informasi yang transparan dan mudah diakses), kepastian waktu (penyelesaian pelayanan sesuai standar waktu), akurasi (informasi dan data yang tepat dan valid), keamanan (perlindungan data dan informasi), tanggung jawab (akuntabilitas penyelenggara), kelengkapan sarana dan prasarana (infrastruktur yang memadai), kemudahan akses (layanan yang mudah dijangkau), kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (sikap profesional petugas), serta kenyamanan (lingkungan pelayanan yang kondusif). Prinsip-prinsip ini bertujuan agar pelayanan publik dapat memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya.

Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah, memperkuat legitimasi pemerintahan, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan (Adekamwa et al., 2024). Salah satu upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era modern adalah melalui digitalisasi. Digitalisasi, atau *digitalization*, adalah proses transformasi dari penggunaan teknologi analog ke teknologi digital (Marwiyah, 2023).

Dalam konteks pelayanan publik, digitalisasi merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat (Susilawati et al., 2024). Era digital saat ini, yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, membawa dampak ganda, baik positif maupun negatif. Sisi positifnya, kemajuan teknologi informasi mempermudah pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik. Dengan dukungan teknologi yang semakin canggih, pelayanan publik dapat ditingkatkan dan masyarakat dapat mengakses informasi secara langsung tanpa harus bergantung pada kantor penyedia layanan. Namun demikian, digitalisasi di sektor publik pemerintahan juga menghadapi sejumlah kendala. Menurut Husein (2019) yang dikutip dalam (Zhamhariro Vikarianda, 2021), beberapa kendala tersebut antara lain masalah keamanan dan integritas data, ketidakmerataan akses teknologi (atau *digital divide*), serta kurangnya sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi. Masalah keamanan data menjadi krusial karena data pribadi masyarakat yang disimpan secara digital rentan terhadap peretasan dan penyalahgunaan. Ketidakmerataan akses teknologi juga menjadi tantangan karena tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap internet dan perangkat digital. Hal ini dapat memperburuk kesenjangan sosial dan ekonomi. Selain itu, kurangnya SDM yang kompeten dapat menghambat implementasi dan pemeliharaan sistem digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh adalah informasi yang berasal dari kata-kata tertulis maupun lisan dari narasumber serta perilaku yang diamati. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui instrumen yang telah ditentukan sebelumnya. Data primer dikumpulkan melalui teknik seperti wawancara dan observasi yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan Bapak Dovi, yakni pegawai yang terlibat langsung dalam pengelolaan hibah di Biro Kesejahteraan Rakyat. Observasi dilakukan untuk mengamati proses administrasi pengajuan hibah yang berjalan, termasuk penggunaan aplikasi Abah Kesra. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, serta penelitian sebelumnya yang relevan. Data sekunder ini meliputi literatur, dokumen, dan informasi lainnya yang mendukung data primer.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel berupa purposive sampling dan accidental sampling. Purposive sampling digunakan untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan penelitian, yaitu Bapak Dovi. Sedangkan accidental sampling digunakan untuk mengumpulkan data tambahan dari pegawai lain yang tersedia saat observasi. Kerangka analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Support, Capacity, Value (SCV) yang dikembangkan oleh Indrajit dalam (Riyadi & Supriyanto, 2022). Kerangka ini digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi. Penelitian dilakukan di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur selama 4 bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejalan dengan adanya (Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Penganggaran, Pelaksanaan Dan Penatausahaan, Pelaporan Dan Pertanggungjawaban Serta Monitoring Dan Evaluasi Hibah Dan Bantuan Sosial, 2024) Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur telah menginisiasi upaya digitalisasi pelayanan publik melalui pengembangan dan inovasi sistem *Abah Kesra*. Sistem yang telah beroperasi sejak tahun 2009 ini baru-baru ini diperbarui dengan fitur unggulan berupa pengunggahan Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) secara mandiri oleh penerima hibah. Inovasi ini menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana hibah.

Berikut adalah hasil penelitian terkait penerapan digitalisasi alur administrasi hibah melalui sistem *Abah Kesra*, yang dikelompokkan berdasarkan dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan manfaat (*value*):

I. Dukungan (*Support*):

Implementasi digitalisasi LPJ Hibah melalui *Abah Kesra* didukung oleh fondasi yang kuat, baik dari internal maupun eksternal organisasi. Dari sisi internal, komitmen pimpinan Biro Kesra menjadi landasan utama. Komitmen ini tidak hanya berupa pernyataan, tetapi diwujudkan melalui kebijakan yang mendukung penuh pengembangan dan pemanfaatan *Abah Kesra*. Dalam hal ini pimpinan juga memastikan ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti server, jaringan, dan perangkat pendukung lainnya, serta mengalokasikan sumber daya untuk pelatihan staf dan sosialisasi kepada penerima hibah, guna memastikan kesiapan dan kemampuan semua pihak dalam menggunakan sistem baru. Pembentukan tim khusus yang berdedikasi untuk mengembangkan, memelihara, dan memberikan dukungan terkait *Abah Kesra*, termasuk fitur unggah LPJ mandiri, menunjukkan keseriusan dalam implementasi digitalisasi.

Alokasi anggaran yang memadai merupakan faktor krusial, digunakan untuk pengadaan dan pemeliharaan infrastruktur, pengembangan dan pemeliharaan perangkat lunak, pelatihan SDM, sosialisasi, dan dukungan teknis. Peningkatan anggaran seiring perkembangan teknologi dan

kompleksitas administrasi mencerminkan komitmen untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sistem. Selain itu pelatihan dan juga sosialisasi diberikan kepada staf Biro Kesra terkait penggunaan Abah Kesra, khususnya prosedur baru verifikasi dan validasi LPJ yang diunggah mandiri. Sosialisasi juga diberikan kepada penerima hibah agar mereka memahami cara menggunakan fitur unggah LPJ mandiri, melalui pelatihan tatap muka, tutorial *online*, dan panduan penggunaan. Selain itu mekanisme *helpdesk* atau dukungan teknis 24/7 disediakan untuk membantu staf dan penerima hibah jika mengalami kendala terkait akses sistem, pengunggahan dokumen, format *file*, maupun verifikasi LPJ, melalui layanan telepon, *email*, atau *chat online*.

Dari sisi eksternal, pengembangan dan inovasi Abah Kesra, termasuk fitur unggah LPJ mandiri, dilakukan oleh tim IT internal Biro Kesra, hal ini memberikan keuntungan berupa kontrol yang lebih besar, biaya yang lebih efisien, dan pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan internal. Dukungan dan regulasi dari pemerintah provinsi yang mendukung pengembangan dan pemanfaatan Abah Kesra menunjukkan komitmen pemerintah terhadap digitalisasi pelayanan publik, bahkan direncanakan sebagai pedoman bagi instansi lain.

II. Kapasitas (*Capacity*):

Infrastruktur teknologi pada aplikasi Abah Kesra terus ditingkatkan untuk mendukung digitalisasi LPJ Hibah. Infrastruktur teknologi, termasuk server, *database*, jaringan internet, dan keamanan siber, terus dimodernisasi, terutama karena Abah Kesra diposisikan sebagai aplikasi utama yang akan digunakan juga oleh instansi lain. Peningkatan ini mencakup kapasitas server, kapasitas penyimpanan data, kecepatan jaringan, dan sistem keamanan untuk melindungi data dari ancaman siber. Pemosisian Abah Kesra sebagai aplikasi utama yang akan digunakan oleh instansi lain menunjukkan visi untuk menciptakan sistem yang terintegrasi dan efisien, mempermudah pertukaran data dan informasi antar instansi, serta meningkatkan efisiensi administrasi secara keseluruhan. Kapasitas *bandwidth* internet dan infrastruktur server dinilai memadai untuk menampung potensi peningkatan trafik data setelah adanya fitur unggah LPJ mandiri, memastikan sistem tetap responsif dan dapat diakses dengan lancar oleh banyak pengguna.

Dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) di Biro Kesra dinilai sudah cukup kompeten dalam mengelola aplikasi Abah Kesra ini, termasuk verifikasi dan validasi LPJ, dan kompetensi ini ditingkatkan melalui pelatihan dan *update* pengetahuan secara berkala. Program pendampingan dan sosialisasi bertahap diberikan kepada penerima hibah untuk membantu mereka beradaptasi dengan fitur unggah LPJ mandiri, mengingat tidak semua penerima hibah memiliki tingkat literasi digital yang sama. Pendampingan dapat berupa pelatihan, tutorial, dan penyediaan panduan penggunaan yang mudah dipahami.

Proses dan prosedur pengajuan serta pelaporan hibah yang mengalami perubahan ke arah digitalisasi, dinilai dapat mempermudah pengolahan dan pencarian data, dan perubahan ini disosialisasikan kepada penerima hibah dan staf agar semua pihak memahami alur kerja yang baru. Mekanisme *backup* dan *recovery* data, khususnya data LPJ yang diunggah mandiri, telah dipersiapkan dengan matang dengan adanya server di Biro Kesra, hal ini penting dilakukan untuk mencegah kehilangan data akibat kerusakan sistem atau bencana alam.

III. Manfaat (Value):

Digitalisasi LPJ Hibah melalui Abah Kesra memberikan manfaat signifikan dalam berbagai aspek. Dari sisi efisiensi dan efektivitas, fitur unggah LPJ mandiri mempercepat waktu pemrosesan LPJ, mengurangi beban kerja staf, dan menghemat biaya administrasi seperti biaya cetak, pengiriman dokumen, dan penyimpanan arsip fisik. Proses ini juga lebih efisien dibandingkan unggah manual oleh pegawai, menghemat waktu pegawai dan lebih teratur karena pihak terkait berkontribusi langsung pada aplikasi. Akurasi data meningkat dan potensi kesalahan manusia dalam pelaporan hibah berkurang, karena sistem dapat melakukan validasi data secara otomatis, meminimalisir kesalahan input data. Aksesibilitas dan kemudahan bagi penerima hibah dalam menyampaikan laporan pertanggungjawaban juga meningkat, karena mereka dapat mengunggah laporan kapan saja dan di mana saja, asalkan terhubung dengan internet. Transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana hibah juga meningkat, karena pihak terkait dapat mengakses informasi secara langsung dan informasi mengenai penggunaan dana hibah dapat dipantau secara *real-time*.

Aplikasi Abah Kesra, dengan fitur unggah LPJ mandiri, jelas mempermudah monitoring dan evaluasi terhadap penggunaan dana hibah, dan data yang terkumpul dalam sistem dapat digunakan untuk menganalisis efektivitas program hibah dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Pada akhirnya, staf Biro Kesra dan penerima hibah menyatakan kepuasan terhadap Abah Kesra, khususnya fitur unggah LPJ mandiri, karena mempermudah berbagai proses, menunjukkan bahwa sistem telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Digitalisasi alur administrasi hibah melalui aplikasi ABAH KESRA yang dikembangkan oleh Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur telah berhasil meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana hibah. Penerapan fitur unggah Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) secara mandiri memberikan kemudahan bagi penerima hibah untuk melaksanakan kewajiban pelaporan tanpa kendala waktu dan tempat. Dukungan dari komitmen pimpinan, infrastruktur teknologi yang memadai, pelatihan

sumber daya manusia, dan mekanisme sosialisasi telah menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi sistem ini.

Sistem ini juga memberikan manfaat signifikan, termasuk pengurangan beban kerja staf, peningkatan akurasi data, kemudahan akses bagi penerima hibah, serta transparansi dalam pengelolaan dana publik. Kendala yang mungkin saja bisa terjadi yakni dalam tingkat literasi digital yang belum merata dan potensi ancaman keamanan data telah diantisipasi melalui pelatihan intensif, penyediaan panduan penggunaan, serta peningkatan infrastruktur keamanan data. Penerapan sistem ini menjadi model inovasi digital yang selaras dengan prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan. Selain itu, sistem ini mampu memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk meningkatkan keberhasilan implementasi sistem ini, ada beberapa hal mungkin dapat diperhatikan lebih lanjut yakni peningkatan literasi digital bagi penerima hibah harus menjadi prioritas. Selanjutnya yakni monitoring dan evaluasi berkala terhadap penggunaan aplikasi ABAH KESRA untuk terus memastikan bahwa sistem berjalan optimal dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Adekamwa, Mursalim, & Indrayanti. (2024). Tren Penelitian Pelayanan Publik di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur Trends in Public Service Research in Indonesia: A Systematic Literature Review. *Jurnal Administrasi Negara*, 30.
- Aminuddin, Suriyani B.B, & Indra Andriatno. (2022). Evaluasi Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. *Journal Publicuho*, 5(4), 1011-1026. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.45>
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. CV Mitra Ilmu.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2024 tentang Tata Cara Penganggaran, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pelaporan dan Pertanggungjawaban serta Monitoring dan Evaluasi Hibah dan Bantuan Sosial, Pub. L. No. 7 (2024). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/295787/pergub-prov-jawa-timur-no-7-tahun-2024>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, Moch., Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. In *Yayasan Kita Menulis*.
- Riyadi, S., & Supriyanto. (2022). Elemen Sukses Penerapane-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kecamatan Cerme). *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 2.

VISA: Journal of Visions and Ideas

Vol 5 No 2 (2025) 600-608 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643

DOI: 47467/visa.v5i2.6831

- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3.
- Susilawati, Kurniawati, Ilham, D., Sunarsi, D., & Haedar, A. W. (2024). Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Organisasi Sektor Publik di Indonesia. *Palangga Praja*, 6.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Zhamhariro Vikarianda, S. (2021). *Tantangan Digitalisasi Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0 dalam Perspektif Administrasi Publik*.