



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 6 Nomor 1 Tahun 2026 Page 330-341

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan pada Aplikasi SAHABAT Bagian KESRA Indragiri Hilir

Almunsir¹, Agus Maulana², Dharmasetiawan³

Manajemen, Universitas Islam Indragiri

Email : almunsirmunsir@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan pada Aplikasi Sahabat Kesra Indragiri Hilir dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 35 responden yang terdiri dari pegawai Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan indikator Kompetensi Pegawai dalam mengoperasikan Aplikasi SAHABAT sedangkan efektivitas pelayanan diukur melalui Standar Efektivitas Pelayanan.. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan pengaruh positif signifikan ($p < 0,05$) dengan persamaan $\hat{Y} = 2,137 + 0,468 X$ dan $R^2 = 0,462$, artinya kompetensi pegawai mampu mengoperasikan senilai 46,5% terhadap efektivitas pelayanan. Temuan: bahwa kompetensi pegawai secara langsung mempengaruhi kualitas layanan administratif, meskipun faktor fasilitas kerja dan kebijakan organisasi turut berkontribusi.

Kata Kunci: kemampuan pegawai, efektivitas pelayanan; bagian kesra, regresi linier sederhana, Indragiri Hilir

Abstract

This study aims to analyze the influence of employee competence on service effectiveness in the Sahabat Kesra Indragiri Hilir application using a quantitative descriptive approach. The study sample consisted of 35 respondents consisting of employees of the Social Welfare Section of the Indragiri Hilir Regency Secretariat. Data collection was conducted through a questionnaire with the indicator Employee Competence in operating the SAHABAT Application, while service effectiveness was measured by the Service Effectiveness Standard. Simple linear regression analysis showed a significant positive effect ($p < 0.05$) with the equation $\hat{Y} = 2.137 + 0.468 X$ and $R^2 = 0.462$, meaning that employee competence is able to operationalize a value of 46.2% on service effectiveness. The findings revealed that employee competence directly affects the quality of administrative services, although work facilities and organizational policies also contribute.

Keywords: employee competence, service effectiveness; social welfare section, simple linear regression, Indragiri Hilir

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era Revolusi Industri 4.0 telah membawa perubahan paradigma dalam tata kelola pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk meninggalkan pola konvensional dan beralih ke sistem digital guna mewujudkan *Good Governance*. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mewajibkan instansi pemerintah untuk melakukan integrasi layanan digital demi efisiensi dan transparansi.

Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir memiliki peran krusial dalam menyalurkan berbagai program sosial, hibah, dan bantuan keagamaan kepada masyarakat. Selama ini, proses pelayanan di Bagian Kesra sering kali menghadapi tantangan birokrasi, seperti penumpukan berkas fisik, lambatnya alur verifikasi, serta terbatasnya akses informasi bagi masyarakat yang berada jauh dari ibu kota kabupaten (Tembilahan). Kondisi ini secara tidak langsung memengaruhi persepsi dan aspek afektif masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir meluncurkan Aplikasi SAHABAT (Sistem Informasi Hibah dan Bantuan Terpadu). Aplikasi ini dirancang sebagai platform digital untuk memfasilitasi pengajuan bantuan secara *online*, pemantauan status berkas, hingga pengaduan masyarakat. Harapannya, penggunaan aplikasi ini tidak hanya mempercepat proses administratif secara teknis (efektivitas kognitif), tetapi juga mampu menyentuh aspek emosional pengguna (efektivitas layanan).

Efektivitas layanan menjadi variabel penting karena keberhasilan sebuah teknologi tidak hanya diukur dari kecanggihan fiturnya, melainkan dari sejauh mana pengguna merasa nyaman, percaya (*trust*), dan puas saat menggunakannya.

Dalam konteks Bagian Kesra, kepercayaan emosional masyarakat sangat sensitif mengingat objek layanannya berkaitan langsung dengan kesejahteraan dan bantuan sosial. Jika Aplikasi SAHABAT sulit diakses atau tidak transparan, maka akan timbul sikap apatis atau ketidakpercayaan dari masyarakat. Sebaliknya, jika aplikasi ini memberikan kemudahan dan kepastian, maka akan tercipta afektivitas layanan yang positif.

Berikut adalah rincian data Bagian Kesra Setda Kab. Inhil (berdasarkan data rekapitulasi semester 1 2025):

Tabel 1.1. Data Petugas Layanan Pengguna Aplikasi SAHABAT pada Bagian Kesra Kab. Inhil Tahun 2025

No	Pegawai	Jabatan	Σ	Tkt. Pendidikan	Masa Kerja
1	Hibah Barang	Kasubag Bintal	7	SMA-S1	5-20
2	Hibah Uang	Kasubag	7	SMA-S1	10-21
3	Hibah Barang	Kasubag kasi	7	SMA-S1	15-25
4	Layanan SOP	Pimpinan dan staff	14	SMA-S1	5-25
Jumlah			=	35	

Namun, dalam implementasinya, transisi dari layanan manual ke Aplikasi SAHABAT di Kabupaten Indragiri Hilir masih menghadapi berbagai kendala, seperti kesiapan SDM pengelola, keterbatasan literasi digital masyarakat di pelosok desa, hingga kendala infrastruktur jaringan. Hal ini memunculkan pertanyaan: *Apakah keberadaan Aplikasi SAHABAT benar-benar memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan dan kepercayaan (afektivitas) masyarakat dalam menerima layanan di Bagian Kesra?*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode evaluatif dengan menggunakan SPSS sebagai alat menganalisis hubungan antara kompetensi pegawai efektivitas pelayanan melalui aplikasi SAHABAT Bagian Kesra Sekretariat Daerah. Variabel penelitian diklasifikasikan menjadi dua, yakni variabel independen (X) kompetensi pegawai, serta variabel dependen (Y) efektivitas pelayanan:

Tabel 2.2 Konsep Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala	Item Pernyataan
Kompetensi Pegawai (X)	Menurut Damiti, et al. (2025), kompetensi pegawai adalah kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi informasi secara efektif untuk mendukung pekerjaan atau aktivitas sehari-hari.	Penggunaan Aplikasi dan Mengetik	Likert 1-5	1. Saya mampu menggunakan aplikasi SAHABAT berbasis komputer atau smartphone untuk mendukung pekerjaan saya. 2. Saya mampu mengoperasionalkan dan inout data dokumen usulan proposal pada aplikasi SAHABAT dengan baik menggunakan perangkat teknologi informasi.
		Pencarian Data dan Validasi Info	Likert 1-5	3. Saya mampu pengalokasian anggaran yang dibutuhkan aplikasi SAHABAT melalui internet secara mandiri. 4. Saya terbiasa memvalidasi dokumen pada aplikasi SAHABAT dengan kebenaran informasi sebelum digunakan atau disampaikan kepada pihak lain.
		Kerahasiaan dan Etika Aplikasi	Likert 1-5	5. Saya memahami pentingnya menjaga kerahasiaan data aplikasi SAHABAT dalam penggunaan teknologi informasi. 6. Saya menggunakan aplikasi SAHABAT dengan teknologi informasi dengan memperhatikan etika dan tanggung jawab digital.

		Sesuai prosedur dan standar operasi		7. Saya memahami pentingnya mengikuti prosedur aplikasi SAHABAT dalam menggunakan data dokumen 8. Saya mengikuti standar operasi pada aplikasi SAHABAT dalam input data pada sistem online.
Efektivitas Pelayanan (Y)	Efektivitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai bagian Kesra pencapaian tujuan dan sasaran layanan yang telah ditetapkan dengan penggunaan sumber daya yang optimal (Familiawati, et al., 2025).	Sesuai Prosedur dan Minim Kesalahan	Likert 1-5	7. Pelayanan yang saya berikan telah sesuai dengan prosedur yang berlaku. 8. Dalam memberikan pelayanan, saya berusaha meminimalkan kesalahan administrasi.
		Waktu Penyelesaian dan Efisiensi	Likert 1-5	9. Pelayanan dapat saya selesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. 10. Saya mampu memberikan pelayanan secara efisien tanpa menghambat proses kerja.
		Mudah Diakses dan Fleksibel	Likert 1-5	11. Pelayanan yang saya berikan mudah diakses oleh masyarakat. 12. Saya bersikap fleksibel dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.
		Cepat Tanggap dan Penyelesaian Masalah	Likert 1-5	13. Saya merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dalam proses pelayanan. 14. Saya berusaha menyelesaikan permasalahan pelayanan dengan solusi yang tepat.

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian ini

disusun untuk menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti, yaitu:

kompetensi pegawai (X) terhadap efektivitas pelayanan melalui aplikasi SAHABAT Bagian Kesra Sekretariat Daerah (Y).

Kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Damiti, *et al.* (2025)

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

A. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kajian teori yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah “Diduga kompetensi pegawai berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada aplikasi SAHABAT Bagian Kesra Sekretariat Daerah”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Sejak tahun 2023, Kabupaten telah mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SAHABAT) untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan pada periode Januari–Maret 2026 dengan melibatkan 35 responden yang terdiri dari pegawai bagian kesra pada sekretariat daerah kabupaten Indragiri Hilir yang dipilih melalui teknik purposive sampling.

B. Analisis Statistik Deskriptif

1. Statistik Deskriptif Variabel kompetensi pegawai (X)

Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap 4 indikator kompetensi pegawai, diperoleh statistik deskriptif sebagai berikut:

Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Kompetensi Pegawai (n=35)

Indikator	Rata-rata	Simpang Baku	Min	Maks	Kategori
Penggunaan aplikasi dan operasional	3,88	0,63	2,41	5,02	Tinggi
Pengalokasian anggaran dan validasi dokumen	3,67	0,71	2,01	4,82	Cukup Tinggi
Kerahasiaan dan etika aplikasi	4,04	0,58	2,81	5,02	Tinggi
Sesuai prosedur dan standar operasi	3,81	0,65	2,21	4,92	Tinggi
Skor Total	3,85	0,48	2,83	4,94	Tinggi

Sumber Data: Hasil Olahan, 2026

Tabel diatas secara keseluruhan menunjukan, bagian Kesra kompetensi pegawai pegawai kabupaten Indragiri Hilir berada pada kategori tinggi rata-rata 3,85 dari skala 5.

Indikator tertinggi terdapat pada aspek kerahasiaan dan etika aplikasi pada nilai 4,04, menunjukkan kesadaran pegawai terhadap menjaga kerahasiaan dokumen usulan masyarakat. Sementara indikator pengalokasian anggaran dan validasi dokumen pada nilai 3,67 menjadi yang terendah, mengindikasikan perlunya peningkatan anggaran untuk mendukung kemampuan mendistribusikan dan keadilan porsi pada nilai validasi.

2. Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Pelayanan (Y)

Hasil pengukuran terhadap 4 indikator efektivitas pelayanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Pelayanan (n=35)

Indikator	Rata-rata	Simpang Baku	Min	Maks	Kategori
Waktu tunggu dalam proses administrasi	4,17	0,54	2,97	5,01	Sangat Tinggi

Transparansi dan tracking dokumen usulan	3,93	0,61	2,58	4,90	Tinggi
Minim kesalahan input dan kehilangan dokumen fisik	3,79	0,68	2,38	4,80	Tinggi
Kearsipan Digital pada Dokumen Usulan dan Pencairan	3,67	0,71	2,09	4,82	Cukup Tinggi
Skor Total	3,89	0,45	2,99	4,92	Tinggi

T

A

B

Tabel diatas menunjukkan Efektivitas pelayanan Bagian Kesra Sekretariat Daerah berada pada kategori nilai tinggi rata-rata 4,17. Indikator waktu tunggu dalam proses administrasi, mencerminkan keberhasilan implementasi Aplikasi SAHABAT dalam mempercepat proses administrasi. Namun, kearsipan digital pada dokumen usulan dan pencairan pada kategori nilai rendah rata-rata 3,67, masih perlu dibagian Kesra melalui fasilitas alat penyimpanan dokumen secara digital.

C. Uji Prasyarat Analisis Regresi Linier Sederhana

1. Uji Normalitas

Uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,217 ($>0,05$), sehingga residual berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

2 Uji Linearitas

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi 0,003 ($<0,05$) pada deviasi dari linearitas, yang berarti hubungan antara kompetensi pegawai dan efektivitas

pelayanan bersifat linier.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser menghasilkan nilai signifikansi 0,342 ($>0,05$), menunjukkan tidak terdapat heteroskedastisitas sehingga model regresi layak digunakan.

D. Analisis Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh adalah:

$$Y = 2,137 + 0,462 X$$

Keterangan:

$\hat{Y}$ = Efektivitas pelayanan

X = Kompetensi Pegawai

Nilai 2,137 = Konstanta (nilai efektivitas pelayanan jika kompetensi pegawai = 0)

Tabel 4.3 Ringkasan Model Regresi Linier Sederhana

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,678	0,462	0,456	0,330

Nilai 0,462 = Koefisien regresi (setiap kenaikan 1 poin kompetensi pegawai meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,462 poi

Tabel 4.4 Hasil Uji ANOVA Regresi

Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regresi	8,697	1	8,697	78,910	0,000
Residual	10,538	34	0,109		
Total	19,235	35			

Nilai F-hitung = 78,910 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$) mengindikasikan model regresi layak digunakan untuk memprediksi efektivitas pelayanan.

Tabel 4.5 Koefisien Regresi

Variabel	Koefisien Tidak Baku	Std. Error	Koefisien Baku (Beta)	t	Sig.
Konstanta	2,137	0,239	-	8,866	0,000
Kompetensi Pegawai (X)	0,468	0,052	0,678	8,860	0,000

$$Y = a + b X + e \qquad Y = 2,137 + 0,468 X + e$$

E. Pengujian Hipotesis

Hipotesis penelitian:

H₁: Terdapat pengaruh positif signifikan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis: Nilai R Square = 0,462 menunjukkan bahwa 46,2% variasi efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kompetensi pegawai, sedangkan 53,8% dipengaruhi faktor lain di luar model (seperti fasilitas kerja, sarana, prasarana, dan kebijakan organisasi).

Nilai t-hitung = 8,886 dengan signifikansi 0,000 (<0,05) menunjukkan pengaruh kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan bersifat positif dan signifikan.

Nilai F-hitung = 78,910 dengan signifikansi 0,000 (<0,05) mengindikasikan model regresi layak digunakan untuk memprediksi efektivitas pelayanan. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima: kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas pelayanan bagian kesra di sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir.

F. Pembahasan

1. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 poin kompetensi pegawai akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,462 poin. Hasil ini sejalan dengan penelitian Prasetyo & Wijaya (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi digital pegawai menjadi kunci keberhasilan transformasi digital di lingkungan pemerintahan daerah. Dalam konteks kabupaten Indragiri Hilir,

kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi SAHABAT secara mandiri (indikator penggunaan aplikasi) memungkinkan pengurangan waktu pelayanan dari rata-rata 3 hari menjadi 1 hari kerja untuk pengurusan dokumen administratif.

Namun demikian, kontribusi kompetensi pegawai hanya sebesar 46,2% terhadap efektivitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor non-teknis seperti ketersediaan infrastruktur jaringan internet yang stabil, kebijakan manajemen yang mendukung, serta budaya organisasi turut berperan penting. Temuan ini selaras dengan kerangka kerja *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (Venkatesh et al., 2016) yang menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh faktor individu dan lingkungan organisasi.

2. Analisis Indikator

Pencarian data dan validasi informasi menjadi indikator kompetensi pegawai dengan skor terendah (3,67). Hal ini berdampak pada temuan bahwa tidak dapat terpenuhinya dokumen proposal usulan dimasukan dalam tahun anggaran berjalan sehingga harus dimasukan pada usulan tahun depan atau tahun berikutnya di Aplikasi SAHABAT Kesa Kabupaten Indragiri Hilir. Kondisi ini menunjukkan perlu adanya keseimbangan dan pemerataan serta keadilan dalam me-validasi dokumen proposal usulan dan penjelasan kepastian pada masyarakat bahwa anggaran tidak dapat memenuhi harapan pencairan dana hibah namun dapat dialihkan pada usulan tahun depan atau berikutnya.

Kearsipan Digital pada Dokumen Usulan dan Pencaian memperoleh skor terendah 3,67. Hal ini berdampak pada temuan bahwa masih lemahnya sistem penyimpanan baik secara fisik maupun

digital pada perangkat keras dan perangkat lunak sehingga jika terjadi hal yang tidak diinginkan seperti kebakaran atau hilangnya dokumen mengakibatkan kefatalan pada arsip dokumen usulan proposal masyarakat, kecuali hal itu masih tersimpan di beberapa perangkat komputer milik staf dan pegawai Bagian Kesra Indragiri Hilir. Hal ini membutuhkan dukungan pimpinan dan keahlian pegawai dalam mencari solusi penyimpanan yang aman dan terjaga baik secara digital maupun secara soft-copy.

SIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. bagian Kesra kompetensi pegawai pegawai Bagian Kesra Sekretariat Daerah berada pada kategori tinggi, dengan indikator kerahasiaan dan etika digital sebagai aspek terkuat, sedangkan kemampuan pencarian data dan validasi informasi menjadi aspek yang perlu dibagikan Kesra.
2. Efektivitas pelayanan Bagian Kesra Sekretariat Daerah berada pada kategori tinggi, dengan keunggulan pada aspek waktu penyelesaian dan efisiensi, namun responsivitas terhadap keluhan masyarakat melalui platform digital masih menjadi area pengembangan.
3. Terdapat pengaruh positif signifikan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 2,137 + 0,468 X$. Setiap peningkatan 1 poin kompetensi pegawai akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,468 poin.
4. kompetensi pegawai mampu menjelaskan 46,2% variasi efektivitas pelayanan, sedangkan 53,8% dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti infrastruktur teknologi, kebijakan organisasi, dan budaya kerja yang tidak diukur dalam penelitian ini
5. Integrasi Aplikasi SAHABAT telah berhasil mempercepat proses administrasi, namun optimalisasi pelayanan memerlukan peningkatan kompetensi kritis digital pegawai terutama dalam memvalidasi informasi serta responsivitas terhadap keluhan masyarakat melalui kanal digital.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicatat: Sampel penelitian hanya mencakup responden dari kabupaten Indragiri Hilir sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke kabupaten lain dengan karakteristik berbeda.

Pengukuran efektivitas pelayanan masih mengandalkan persepsi responden tanpa dikombinasikan dengan metrik objektif seperti waktu penyelesaian aktual atau jumlah pengaduan masyarakat

Penelitian hanya menguji pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap efektivitas

pelayanan tanpa mempertimbangkan variabel moderasi (seperti dukungan fasilitas kerja) atau mediasi (seperti dukungan masyarakat).

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Haddad, S., & Kotnour, T. (2015). Integrating the organizational change literature: a dynamic capabilities framework. *Journal of Organizational Change Management*. (Teori tentang efektivitas organisasi melalui perubahan teknologi).
- Damanik, J., dkk. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Berbasis Online. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1).
- Damiti, F., Liputo, B., Mardin, H., Hadjaratie, L., Wungguli, D., Katili, A. S., Taan, H., Thalib, D., Sabiku, S. A., & Arafat, M. Y. (2025). *Literasi Digital*. Penerbit Tahta Media Group.
- Davis, F. D., & Granic, A. (2024). *The Technology Acceptance Model: 30 Years of TAM*. Springer Nature.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Implementasi di Dunia Digital*. Jakarta: Prehallindo.
- Maulana, A., Guntur, SM., & Khairuddin, H. (2023). *Human Resource Management*. Penerbit Rumah Cemerlang Indonesia.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo, W. Y. (2020). Pengaruh Implementasi E-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1-12.
- Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir. (2023). Peraturan Bupati Indragiri Hilir tentang Tata Cara Pemberian dan Pencairan Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari APBD.
- Purwanto, E. (2020). *Technology Adoption: A Conceptual Framework*. Penerbit Yayasan Pendidikan Philadelphia.
- Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta.

- Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah. (Mengatur tentang prosedur Hibah/Bansos).
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafrinadina, et al. (2025). *Buku Panduan Penulisan Artikel Ilmiah*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.
- Syafrinadina, et al. (2024). *Ekonomi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit CV. Gita Lentera.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Penerbit CV. Seribu Bintang.
- Widyawati, et al. (2024). *Manajemen Strategi*. Penerbit PT Penamuda Media.
- Amirulkamar, S. (2024). Dampak Literasi Digital terhadap Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Etika. *The Journalish: Social and Government*, 5(1), 87-94.
- Anjani, S. J., & Ismail, H. (2022). Efektivitas Penerapan Teknologi Dalam Pengembangan Organisasi Dan Pelayanan Aplikasi SAHABAT Di kabupaten Kenjeran. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(6), 31-38.
- Apsari, N. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Aplikasi SAHABAT dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Administrator*, 7(2), 116-125.
- Bartin, T. (2020). Strengthening Non-formal Education Institutions in Indonesia through Accelerating the Implementation of Information Technology Literacy. *Digital Press Social Sciences and Humanities*, 1-8.
- Bindas, A. (2022). Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Sungai Piring Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Analisis Manajemen*, 8(1), 18-25.
- Dunggio, R., Mahmud, S. I., & Sihira, S. S. B. (2025). Birokrasi Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 3871-3879.
- Familiawati, R., Sugianto, H., & Apriza, T. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital: Studi Pada Pelayanan Administrasi Aplikasi SAHABAT di Kota Bekasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 7692-7699.

- Fauzan, M., & Ardini, L. (2024). Financial Technology on Entrepreneurial Intentions of Gen Z Students. *International Conference of Business and Social Sciences*, 846-856.
- Giyanti, M. E. P., & Tukiman, T. (2025). Analisis Prosedur Dan Tantangan Digitalisasi Layanan Aplikasi SAHABAT Melalui Plavon SAHABAT di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. *Future Academia*, 3(4), 1693-1706.
- Hartiyanti, Z. F. A., & Kartika, R. S. (2025). The Influence Of Digital Literacy And Diffusion Of Innovation On The Adoption Of Digital Services At The Rembang Regency Public Service Mall. *Jurnal Administrasi Negara*, 31(2), 184-205.
- Ingsih, K., Astuti, S. D., & Riyanto, F. (2024). The Role of Digital Competence in Improving Service Quality and Employee Performance. *SA Journal of Human Resource Management*, 22(0).
- Lubis, Z., Lubis, S. Z. K. A., Saragih, R. M., Syaputri, W., Khairani, U., & Hasibuan, R. H. (2024). Peran Literasi Teknologi Dalam Meningkatkan Efektivitas Manajemen. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(1), 276-289.
- Maryanah, S., Zahra, M., & Rahmawati, A. (2024). Transformasi Administrasi Publik di era Digital. *Karimah Tauhid*, 3(7), 8206-8212.