

Kerjasama Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Tengah Pandemi melalui Aplikasi SiBansos

Vol 8 Issue 1
(April, 2024)

Yusrin Rahmawati¹, Erva Mutiara Hati², Muhammad
Kamil^{3*}

¹²³ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Muhammadiyah Malang
Email: yusrinrahma99@gmail.com¹; ervamutiara01@gmail.com²,
kamil@umm.ac.id^{3*}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx
Revised version received: xxx
Accepted: xxx
Available online: xxx

Keywords:

Government Cooperation;
Public Services;
SiBansos Application;

How to Cite:



ABSTRACT

The problems of public services and the distribution of social assistance that are still not fully understood, especially in the midst of the COVID-19 pandemic, has prompted the government to immediately provide solutions. The solution is carried out by implementing an Electronic Based Government System (SPBE) as carried out by the Malang City Government in overcoming problems related to the distribution of social assistance which is still not optimal by collaborating with several agencies and launching the SiBansos application. The application was made with the aim of ensuring that the distribution or distribution of Social Assistance in Malang is right on target. This research was conducted with a literary study method where the researcher obtained reference material from Google Scholar with the keywords "Electronic-Based Public Services" and "The Application of Social Assistance". The results of the research show that the SiBansos application can solve problems related to the distribution of social assistance which have not been optimal.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>
Copyright (c) 2024 by IJGCS

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang prima merupakan suatu bentuk konkret dari kinerja pemerintah. Sehingga orientasi pemerintah yang harus dikedepankan yaitu bagaimana memberikan pelayanan publik secara baik terhadap penerima layanan (Semil, 2018). Jika pihak penerima layanan (masyarakat) merasa puas, maka dapat dipastikan bahwa organisasi penerima layanan tersebut telah menerapkan standar pelayanan yang prima. Dalam kondisi Pandemi saat ini, proses pemberian pelayanan publik secara prima mulai terhambat akibat adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah sejak awal pandemi telah memberikan dampak yang besar pada kinerja pelayanan publik. Hal tersebut disebabkan oleh perubahan prosedur pelayanan seperti untuk mematuhi protokol kesehatan serta meminimalisir resiko penyebaran COVID-19. Munculnya beragam prosedur layanan baru yang belum diatur secara jelas dalam standar pelayanan publik di masa pandemi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan atau perjalanan pelayanan tersebut berjalan diluar prinsip idealnya.

Pandemi COVID-19 telah mengubah wajah tatanan administrasi dan pola kerja di dalam ruang lingkup instansi pemerintahan. Sehingga Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di dalam pemerintahan saat ini menjadi prioritas yang perlu dikembangkan oleh pemerintah. Tingginya keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang prima di masa pandemi menuntut pemerintah agar dapat memperbaiki serta meningkatkan mutu serta kemampuan seseorang di dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang dapat mendukung proses dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Bouty et al., 2019). Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 5 2018 terkait Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), penggunaan sistem tersebut guna mewujudkan suatu proses kerja yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel (Bouty et al., 2019). Oleh karena itu dalam penerapan sistem tersebut masyarakat berharap agar pemerintah dapat meningkatkan kualitas

pelayanan publik serta melakukan evaluasi secara berkala dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Adanya pandemi COVID-19 telah berdampak pada seluruh sektor kehidupan manusia. Pemerintah memberikan bantuan sosial (bansos) bagi masyarakat yang terdampak dalam perekonomiannya. Namun dalam memberikan bansos masih terjadi permasalahan, seperti halnya pemberian bansos berupa uang tunai dengan Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan kebutuhan pokok sehari-hari yang belum merata karena alasan pendataan yang kurang lengkap, Masih terjadi ambiguitas antara prioritas bagi kelompok yang berisiko terkena COVID-19 atau kelompok yang berhak mendapatkan BLT, serta data penerima yang belum terintegrasi dengan baik (Dewi & Tobing, 2021). Terkait permasalahan yang terjadi dalam penyaluran bansos, Pemkot Malang melakukan kolaborasi dengan beberapa instansi dan berinovasi untuk mengintegrasikan data penerima bansos melalui Aplikasi SiBansos.

Kolaborasi yang dilakukan oleh Pemkot Malang merupakan suatu strategi baru dalam tata kelola pemerintahan dimana berbagai pemangku kebijakan berkumpul di forum yang sama untuk membuat sebuah konsensus bersama. Ansell dan Gash mendefinisikan *Collaborative Governance* sebagai sebuah aransemen tata kelola pemerintahan yang mana satu atau lebih institusi publik secara langsung dengan melibatkan aktor non pemerintahan dalam sebuah proses pembuatan kebijakan kolektif yang bersifat formal, berorientasi konsensus, dan konsultatif dengan tujuan untuk membuat atau mengimplementasikan kebijakan publik, mengelola program atau asset publik (Arrozaaq, 2016). Inovasi yang diterapkan merupakan bentuk penerapan E-Government dimana dalam pengaplikasiannya menggunakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang disebut dengan Aplikasi SiBansos untuk menyediakan layanan publik. Melalui E-Government, penyediaan informasi dan pelayanan pemerintah dapat dilakukan secara online. Selain itu, E-Government juga memberikan ruang untuk saling berinteraksi dan komunikasi antara pemerintah dengan publik (masyarakat) untuk saling berbagi informasi serta mampu mengakomodir jenis pelayanan transaksional yang memudahkan masyarakat (Damanik, 2017). Sistem pengintegrasian data melalui Aplikasi SiBansos memberikan kemudahan kepada pihak agen dalam melakukan konfirmasi bahwa pemberian bansos tersebut tepat sasaran (Afif Baharuddin, 2020). Pemanfaatan E-Government dalam pengelolaan atau penyaluran dana bantuan sosial dapat meminimalisasi praktik-praktik korupsi oleh pihak-pihak tertentu dan mengambil manfaat dari penyaluran bansos tersebut. Maka dari itu, adanya Aplikasi SiBansos yang dikeluarkan Pemkot Malang dengan menggunakan sistem informasi elektronik berbasis website tersebut memberikan informasi terkait penyaluran dan pelaporan bansos secara lebih transparan (Alfedo et al., 2020).

Tujuan adanya Kerjasama dalam penerapan Aplikasi SiBansos yaitu agar dapat menciptakan transparansi penyaluran bansos serta meningkatkan kinerja aparatur Pemerintah Kota Malang dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat terutama di masa pandemi saat ini. Dengan adanya aplikasi ini pemerintah dapat memantau berbagai macam bantuan yang masuk terutama bantuan dari APBN, Pemprov Jatim, Pemkot Malang, serta donasi yang didapatkan dari relawan. Adanya keterlibatan antara Dinas Sosial, Dinas Kependudukan, Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata, Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan tersebut guna memudahkan proses pengintegrasian data agar data yang didapatkan dan telah di daftarkan dapat menerima bantuan serta penggunaan aplikasi tersebut pemerintah dapat memberikan bantuan dengan tepat sasaran (malangkota.go.id, 2020). Urgensi Pemerintah Kota Malang menciptakan terobosan baru yaitu Aplikasi SiBansos dinilai dapat menyederhanakan birokrasi, data, serta mempermudah Pemkot Malang dan Dinas terkait dalam hal mempercepat penginputan data, verifikasi real time, data dinamis, skala prioritas, self-registration, dan transparan dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya pengelolaan Bansos di Kota Malang dengan dibantu aplikasi SiBansos agar data penduduk dan sumber bantuan terintegrasi dengan data kependudukan sehingga tepat sasaran dan dapat dipertanggungjawabkan (Anam, 2020)

2. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Penelitian Kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Jenis data yang digunakan di dalam penelitian ini menggunakan Data Primer dan Data Sekunder serta menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara sebagai data primer dan studi literature sebagai data sekunder. Metode penelitian tersebut menganalisis keadaan yang sebenarnya terjadi dan mengkaitkan dengan penelitian terdahulu dan terbaru. Jenis penelitian yang digunakan yaitu studi kasus, yang dimana penelitian ini dilakukan pada objek tertentu dan dikaji secara mendalam.

Dengan menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan studi kasus diharapkan dapat menjawab problematika yang terjadi sesuai dengan kajian peneliti yaitu “Kerjasama Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Tengah Pandemi Covid-19 Melalui Aplikasi SiBansos di Kota Malang”. Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara dengan pihak penyaluran Bansos lalu mengkaitkan antara informasi yang di dapatkan dengan penelitian terdahulu yang relevan untuk dapat dijadikan sebagai konsep penelitian (Mirzaqon, 2018).

3. Hasil dan Pembahasan

Perencanaan Integrasi Data

Perencanaan integrasi data dapat dilakukan dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dapat mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik, serta dapat meningkatkan transparansi, pengintegrasian data, dan mewujudkan pelayanan publik yang prima terlebih di tengah pandemi yang terjadi saat ini (Tasyah et al., 2021). Pemerintah telah mengeluarkan Perpres No. 95 Tahun 2018 terkait peraturan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE merupakan sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat (Laeis, 2021).

Adanya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ini membantu tercapainya tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, responsif, adaptif serta dapat membantu percepatan terjadinya reformasi birokrasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap publik (Tasyah et al., 2021). SPBE sendiri lahir karena adanya permasalahan-permasalahan yang sangat pelik didalam penyelenggaraan sistem pemerintahan, seperti pelayanan yang belum terintegrasi dalam satu sistem, belum mempunyai platform kebijakan berbasis elektronik, serta adanya kebutuhan masyarakat yang lebih banyak daripada kebijakan yang dilakukan. Penyelenggaraan SPBE dapat berjalan dengan baik apabila menerapkan 4 pilar keterpaduan penyelenggaraan. Dimulai dari penguatan tata kelola SPBE, peningkatan layanan SPBE kepada pemerintah, masyarakat maupun pelaku usaha, mempersiapkan teknologi digital seperti Big Data, AI, IoT, dan memastikan pengembangan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan SPBE (Laeis, 2021).

Masalah utama yang terjadi dalam penyaluran bansos dari Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah yaitu terkait data penerima bansos yang seharusnya setiap tahun dilakukan update dan verifikasi data, sehingga jika terjadi bencana ataupun tidak terjadi bencana, Pemerintah sudah siap dengan data terbaru yang harus diberikan bansos sesuai dengan kriteria pemberian bansos sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang nomor 13 tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin. Hal tersebut telah di jelaskan pada pasal 8 bahwa penetapan kriteria fakir miskin dilakukan oleh Menteri. Setelah itu Menteri melakukan proses verifikasi dan validasi data fakir miskin yang dilakukan secara berkala minimal dua tahun sekali. Hasil verifikasi dan validasi pendataan kemudian dilaporkan kepada Bupati/Walikota. Bupati/Walikota kemudian melaporkan kepada Gubernur untuk diteruskan kepada Menteri. Sementara bagi fakir miskin yang belum terdata dapat mendaftarkan diri kepada Lurah atau Kepala Desa. Bagi keluarga yang terdaftar sebagai fakir miskin wajib melapor ke Lurah atau Kepala Desa jika terjadi perubahan data pada anggota keluarganya. Selanjutnya data tersebut akan diverifikasi dan validasi kembali oleh Bupati/Walikota sebelum disampaikan ke Menteri (Hidayat, 2020).

Untuk meminimalisir permasalahan dalam penyaluran bantuan sosial perlu adanya pengetahuan para petugas pendataan di setiap daerah untuk memahami syarat dan ketentuan penerima bansos baik tunai maupun non tunai. Selain itu, perlu adanya penyampaian informasi

yang lengkap, jelas dan lebih luas lagi kepada seluruh masyarakat tentang jenis dan kriteria bansos agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penyaluran bansos. Sehingga dalam menghadapi berbagai kendala dan permasalahan yang terjadi sangat dibutuhkan kerjasama, koordinasi dan harmonisasi antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Kewilayahan, RT/RW yang berperan penting dalam penyaluran bantuan sosial agar tepat sasaran, efektif dan efisien.

Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Kota Malang melakukan upaya untuk meminimalisir terjadinya permasalahan penyaluran bantuan sosial dengan melakukan kerjasama dengan beberapa Dinas seperti Dinas Sosial, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Anam, 2020). Kerjasama tersebut dilakukan untuk mengintegrasikan data penerima bansos agar tepat sasaran dengan menggunakan aplikasi SiBansos.

Proses Integrasi Data

Proses pengintegrasian data penerima bansos di Kota Malang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SiBansos (Firdausi, 2020). Dalam proses pendataan juga diperlukan adanya ketelitian dan validasi data. Dengan harapan tidak ada oknum-oknum tertentu yang memanfaatkan momen ini. Sehingga, bantuan yang diberikan diharapkan benar-benar sesuai standar dan kriteria yang sudah ditetapkan dalam pemberian bantuan sosial (Firdausi, 2020). Kriteria tersebut berpatokan pada bantuan non tunai dari pemerintah yaitu Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dan Program Keluarga Harapan (PKH). Sistem bantuan yang diberikan nanti by name by address dan langsung masuk ke rekeningnya masing-masing. Sehingga, dalam proses pengintegrasian data penerima bansos ini ada kerjasama antara Dinas Sosial dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang (Mida, 2020). Hal tersebut dilakukan untuk mengkroscek data yang bersangkutan masih ada di Kota Malang atau sudah meninggal dunia. Sementara itu, untuk mereka yang terdata dan berhak mendapatkan bansos tetapi tidak memiliki rekening masyarakat tidak perlu khawatir karena pemerintah Kota Malang sudah bekerjasama dengan pihak bank untuk membuat rekening kepada yang bersangkutan agar bisa menerima bansos dari Pemkot Malang (Mida, 2020).

Aplikasi SiBansos

Sistem Informasi Bantuan Sosial Kota Malang (SiBansos) adalah sistem yang dikembangkan untuk memastikan distribusi atau penyaluran Bantuan Sosial di Kota Malang agar lebih tepat sasaran terutama di tengah adanya Pandemi yang saat ini terjadi (pemkotmalang, 2020). Mekanisme ini dilakukan dengan memetakan warga yang membutuhkan melalui verifikasi dari tingkat kelurahan dan puskesmas untuk mendata warga terdampak dengan dokumen kependudukan yang sah berupa (KTP dan KK). Dengan adanya sistem ini diharapkan seluruh kuota bansos yang ada dapat didistribusikan secara tepat sasaran dan tidak ada penerima ganda, serta dapat membantu kesulitan warga kota akibat adanya Pandemi COVID-19 (pemkotmalang, 2020).

Dalam hal ini pemerintah Kota Malang bekerjasama dengan beberapa dinas untuk mendata sasaran penerima bantuan sosial. Kerjasama tersebut dilakukan dengan Dinas Sosial, Dinas Perhubungan, Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, serta Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Sasaran penerima bantuan sosial antara lain: keluarga prasejahtera yang masuk dalam DTKS maupun Non-DTKS, supir angkot, pedagang wisata, tenaga kerja yang dirumahkan, tenaga kerja yang di PHK, PKL sekolah, Pekerja Seni, dan PKL Informal (pemkotmalang, 2020).

Agar penyaluran bantuan sosial tersebut tepat sasaran terdapat beberapa tahap untuk menentukan penerima bansos yaitu menentukan kriteria, melakukan verifikasi dan validasi. Kriteria yang ditetapkan ada dua yaitu kriteria klaster dan kriteria passing grade. Kriteria klaster merupakan kriteria yang ditetapkan oleh tiap-tiap Dinas yang melakukan pendataan atau sesuai dengan prasyarat yang ditetapkan oleh sumber bantuan (pemkotmalang, 2020). Sedangkan untuk kriteria passing grade sendiri merupakan kriteria yang digunakan untuk menentukan urutan prioritas penerima bantuan (pemkotmalang, 2020). Selanjutnya yaitu tahapan verifikasi, dimana

pada tahapan ini dilakukan checking data penerima bansos yang berbasis KTP/NIK. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan status kependudukan penerima bansos dan menghindari duplikasi penerima bantuan (pemkotmalang, 2020). Terakhir yaitu tahapan verifikasi, pada tahapan ini masyarakat yang berhak menerima bansos telah ditetapkan berdasarkan SK Walikota Malang sebagai penerima bansos Dampak Covid-19 (pemkotmalang, 2020).

Proses atau prosedur penerapan SiBansos yang pertama yaitu Pendataan, Data Sibansos berasal dari beberapa sumber antara lain: Dinas Sosial, KOPINDAG, Disnaker-PTSP, BPBD, DISHUB, DISPORAPAR, DIKBUD, dan Kecamatan. Input data dilakukan di masing-masing dinas maupun kelurahan dengan menyertakan data KTP serta KK penduduk yang diusulkan. Data KTP dan KK telah terhubung dengan server E-KTP dispenduk (Autocheck/API Validation), sehingga data yang salah akan dicoret secara otomatis dari sistem. Kedua yaitu verifikasi data yang dilakukan oleh kelurahan dan PUSKESOS untuk memastikan bahwa warga yang diusulkan layak untuk memperoleh bansos. Verifikasi ini dilakukan secara online dengan memasukkan data lokasi serta foto tempat tinggal penerima bansos. Kemudian dilakukan sorting passing Grade oleh sistem untuk mengurutkan data penerima ber-skala prioritas. Kemudian baru dilakukan validasi data, dimana data yang telah diverifikasi di tingkat kelurahan akan dilakukan proses pengusulan sesuai dengan kuota sumber dana. Pengusulan ini dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut: Tidak ada warga yang memperoleh dana ganda, Warga berhak untuk memperoleh satu sumber bansos, serta alokasi dana tidak dapat dibatalkan. kemudian daftar nama yang telah sesuai akan diusulkan menjadi Surat keputusan untuk dilakukan pencairan dana. Pencairan bansos dapat dilakukan oleh warga penerima jika sudah mendapatkan pemberitahuan dari petugas kecamatan/kelurahan. Mekanisme bansos disesuaikan dengan masing-masing program bansos dan masyarakat penerima bansos dapat melakukan pencairan dana dengan membawa KTP/KK. Kuota bantuan sosial tahun 2020 sebanyak 86.186 sedangkan data masyarakat yang berhak menerima bantuan dan telah terdaftar sebanyak 76.691 dan jumlah bansos yang sudah dicairkan sebanyak 72.610 (pemkotmalang, 2020).

4. Kesimpulan

Pelayanan publik menjadi hal mendasar yang dibutuhkan oleh masyarakat. Di Tengah pandemi COVID-19 pemerintah dituntut untuk tetap dapat memberikan pelayanan publik yang prima. Adanya penerapan SPBE tersebut diterapkan karena masih sering ditemukan permasalahan dalam penyaluran bantuan sosial yang dirasa kurang tepat sasaran. Sehingga, pemerintah Kota Malang bekerjasama dengan beberapa dinas untuk mengintegrasikan data penerima bansos agar tepat sasaran. Kerjasama tersebut dilakukan dengan meluncurkan aplikasi SiBansos. Mekanisme ini dilakukan dengan memetakan warga yang membutuhkan melalui verifikasi dari tingkat kelurahan dan puskesmas untuk mendata warga terdampak Pandemi COVID-19 dengan dokumen kependudukan yang sah berupa (KTP dan KK). Dengan adanya sistem ini seluruh kuota bansos yang ada dapat di salurkan atau didistribusikan secara tepat sasaran, tidak ada penerima ganda serta dapat membantu kesulitan warga kota, terutama akibat adanya Pandemi COVID-19.

Daftar Pustaka

- Afif Baharuddin. (2020). Rancang Bangun Aplikasi E-Bansos Berbasis Mobile Android Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. *Laporan Kerja Praktik*.
- Alfedo, J. M., Halim, R., & Azmi, N. (2020). Sistem Informasi Pencegahan Korupsi Bantuan Sosial Si Pansos) di Indonesia : Rumusan Konsep dan Pengaturan. *Jurnal Antikorupsi*, 6(2), 283–296. <https://doi.org/10.32697/integritas.v6i2.668>
- Anam, C. (2020). *SiBansos Permudah Penyaluran Bantuan Sosial di Kota Malang*. Surabaya.Bisnis.Com.<https://surabaya.bisnis.com/read/20200506/531/1236978/siban-sos-permudah-penyaluran-bantuan-sosial-di-kota-malang>

- Arrozaaq, D. L. C. (2016). Collaborative Governance (Studi Tentang Kolaborasi Antar Stakeholders Dalam Pengembangan Kawasan Minapolitan di Kabupaten Sidoarjo). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3, 1–13.
- Bouty, A. A., Koniyo, M. H., & Noviana, D. (2019). Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-Government Maturity Model (Kasus di Pemerintah Kota Gorontalo). *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 23(1). <https://doi.org/10.33299/jpkop.23.1.1758>
- Damanik, M. P. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21, 151–164.
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting, and Research*, 5(1), 210–214.
- Firdausi, A. C. (2020). Cegah Overlapping, Pemerintah Kota Malang Maksimalkan Pendataan Bansos melalui “SiBansos.” Malangtimes.Com. <https://www.malangtimes.com/baca/52208/20200505/182600/cegah-overlapping-pemkot-malang-maksimalkan-pendataan-bansos-melalui-sibansos>
- Hidayat, R. (2020). Kekacauan Bansos Corona, Masalah Klasik Big Data. CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200508133813-20-501305/kekacauan-bansos-corona-masalah-klasik-big-data>
- Hidayatullah, M. R. E. (2020). Penyaluran Bansos Tahap 1 dan Tahap 2 di Kota Malang, 40 Persen Data Penerima Dobel. SuryaMalang.Com.
- Laeis, Z. (2021). SPBE suatu optimalisasi pelayanan publik di tengah pandemi. Antaranews.Com. <https://www.antaranews.com/berita/2020932/spbe-suatu-optimalisasi-pelayanan-publik-di-tengah-pandemi> malangkota.go.id. (2020). *Sosialisasi Aplikasi SiBansos Kota Malang*. Website Pemerintah Kota Malang.
- Mida, A. (2020). Bansos bagi Warga Terdampak Corona di Kota Malang Tunggu Validasi Data. Okenews. <https://news.okezone.com/read/2020/04/07/519/2195480/bansos-bagi-warga-terdampak-corona-di-kota-malang-tunggu-validasi-data>
- Mirzaqon, A. (2018). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Dan Praktik Konseling Expressive Writing Library. *Jurnal BK UNESA*, 1, 1–8.
- pemkotmalang. (2020). *SiBansos Kota Malang*. Website Resmi Pemerintah Kota Malang. <https://sibansos.malangkota.go.id/>
- Rahmansyah, W., Qadri, R. A., Sakti, R. A., & Ikhsan, S. (2020). Pemetaan Permasalahan Penyaluran Bantuan Sosial untuk Penanganan Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara*, 1(4), 159–166.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Prenadamedia Group.

- Tasyah, A., Septiya, Putri, S. J., Fernanda, R. A., & Azani, P. C. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (Best practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era). *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik (Jasispol)*, 1(1), 21–33. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.163>
- Taufik, H. W. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–18. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>
- Winarta, I. W. T., Agung, A., Raka, G., Made, I., & Warmadewa, U. (2020). Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik Evaluasi Kebijakan Penyaluran Dana Bantuan Sosial di. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 28–42.