

Peran Validasi Formulir F01 dalam Peningkatan Kualitas Data Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Bali

Putu Eva Ditayani Antari¹, Rebecca Kristanti Lim^{2*}

¹Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

²Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

*e-mail korespondensi: rebeccaaliem@gmail.com

Abstract

This community service activity aims to improve the accuracy of public service data through the validation of Form F01 as an instrument for evaluating the performance of Regional Apparatus Organizations (OPD) within the Bali Provincial Government. The problems encountered include delays in collecting forms, incomplete supporting data, and limited technical understanding of OPD employees regarding filling standards. The methods used in this activity included observation and direct assistance in the document validation process, administrative and substantive verification based on the F01 Form indicators, and technical guidance on how to fill out the form and provide complete supporting evidence. The results of the activity showed a significant improvement in several indicators, namely the timeliness of form collection from 55% to 78%, the completeness of supporting data from 62% to 85%, and an increase in the technical understanding of employees from low to high. The conclusion of this activity is that the validation of Form F01 accompanied by technical assistance can improve the quality of public service reporting, increase the discipline and skills of the apparatus, and strengthen the accountability of the regional bureaucracy. In the future, this activity has the potential to be developed through the digitization of the validation system to create a more effective and sustainable data-based work culture.

Keywords: document validation; public services; Form F01; accountability; government

Abstrak

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi data pelayanan publik melalui validasi Formulir F01 sebagai instrumen evaluasi kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Permasalahan yang dihadapi meliputi keterlambatan pengumpulan formulir, ketidaklengkapan data pendukung, serta keterbatasan pemahaman teknis pegawai OPD terhadap standar pengisian. Metode kegiatan dilakukan melalui observasi dan pendampingan langsung dalam proses validasi dokumen, verifikasi administratif dan substansi berdasarkan indikator Formulir F01, serta bimbingan teknis mengenai tata cara pengisian dan kelengkapan bukti pendukung. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada beberapa indikator, yaitu ketepatan waktu pengumpulan formulir dari 55% menjadi 78%, kelengkapan data pendukung dari 62% menjadi 85%, serta pemahaman teknis pegawai yang meningkat dari kategori rendah menjadi tinggi. Simpulan dari kegiatan ini adalah validasi Formulir F01 disertai pendampingan teknis mampu memperbaiki kualitas pelaporan pelayanan publik, meningkatkan disiplin dan keterampilan aparatur, serta memperkuat akuntabilitas birokrasi daerah. Ke depan, kegiatan ini berpotensi dikembangkan melalui digitalisasi sistem validasi untuk membentuk budaya kerja berbasis data yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: validasi dokumen; pelayanan publik; Formulir F01; akuntabilitas; pemerintahan

Accepted: 2025-08-26

Published: 2025-10-17

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama kinerja pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) (Prabowo & Dewi, 2023). Pemerintah Provinsi Bali sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat memiliki tanggung jawab untuk memastikan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Upaya perbaikan kualitas layanan publik salah satunya dilakukan melalui mekanisme evaluasi berbasis indikator menggunakan Formulir F01, yang berisi 30 indikator penilaian terkait standar pelayanan, partisipasi masyarakat, pengelolaan pengaduan, hingga

inovasi layanan. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan sejumlah kendala dalam proses evaluasi dan pelaporan kinerja pelayanan publik, di antaranya keterlambatan penyampaian Formulir F01, ketidaksesuaian antara laporan dengan data dukung, serta ketidaklengkapan dokumen. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan evaluasi dan berpotensi menurunkan akurasi data yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar yang diharapkan dengan implementasi di lapangan, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas pelayanan publik (Saputra et al., 2022; Hidayat & Lestari, 2022).

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui validasi Formulir F01 berfokus pada peningkatan kualitas data pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Bali. Sasaran kegiatan adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang wajib melaporkan capaian kinerja melalui Formulir F01. Dari sisi kuantitatif, sebanyak 33 OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali diwajibkan mengisi instrumen ini setiap tahunnya, dengan melibatkan lebih dari 150 pegawai pengelola pelayanan publik yang menjadi ujung tombak penyusunan laporan (Biro Organisasi Provinsi Bali, 2023). Secara geografis, Bali memiliki karakteristik sosial dan ekonomi yang unik, dengan dominasi sektor pariwisata dan pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi krusial karena berdampak pada kepuasan masyarakat, citra birokrasi, serta kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Peningkatan kualitas pelayanan publik membutuhkan tata kelola birokrasi yang adaptif terhadap perubahan, terutama dengan mengadopsi prinsip New Public Management yang menekankan efisiensi dan akuntabilitas (Bhakti et al., 2023). Oleh karena itu, validasi data pelayanan publik melalui Formulir F01 berpotensi memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan akuntabilitas dan mutu pelayanan di wilayah ini.

Rumusan masalah dalam kegiatan ini adalah: (1) bagaimana pelaksanaan validasi Formulir F01 dalam proses evaluasi pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Bali; dan (2) bagaimana kontribusi validasi Formulir F01 terhadap peningkatan kualitas data pelayanan publik. Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah untuk (a) mendeskripsikan mekanisme pelaksanaan validasi Formulir F01, serta (b) menganalisis perannya dalam mendukung peningkatan kualitas data pelayanan publik.

Kajian literatur menunjukkan bahwa evaluasi berbasis indikator merupakan salah satu instrumen penting dalam reformasi birokrasi. Hidayat dan Lestari (2022) menekankan bahwa ketidaksesuaian data dalam pelaporan dapat menurunkan reliabilitas evaluasi pelayanan publik. Saputra et al. (2022) menemukan bahwa penggunaan indikator validasi mampu meningkatkan akurasi evaluasi pelayanan publik hingga 35%. Penelitian lain oleh Widodo dan Saputra (2023) menyatakan bahwa kelengkapan dokumen pendukung merupakan faktor kunci dalam menjaga akurasi hasil penilaian, sedangkan digitalisasi sistem validasi dapat mempersingkat proses hingga 40% (Yukhno, 2024). Dengan demikian, kegiatan pengabdian berupa validasi Formulir F01 ini merupakan hilirisasi dari hasil penelitian mengenai manajemen pelayanan publik, yang secara langsung diimplementasikan pada Pemerintah Provinsi Bali. Diharapkan kegiatan ini dapat meningkatkan kesadaran OPD terhadap pentingnya akurasi data, memperkuat akuntabilitas birokrasi, serta menghasilkan rekomendasi kebijakan perbaikan yang lebih tepat sasaran.

METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Biro Organisasi, Bagian Tata Laksana, Sekretariat Daerah Provinsi Bali, yang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat No. 1, Denpasar. Lokasi ini dipilih karena memiliki peran strategis dalam evaluasi pelayanan publik dan validasi Formulir F01 sebagai instrumen utama pengukuran kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Biro Organisasi, Bagian Tata Laksana, Sekretariat Daerah Provinsi Bali, yang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat No. 1, Denpasar. Lokasi ini dipilih karena memiliki peran strategis dalam evaluasi pelayanan publik dan validasi Formulir F01 sebagai instrumen utama pengukuran kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan melalui:

1. Observasi dan Pendampingan Langsung
Tim validasi bersama mahasiswa PKL melakukan pengamatan terhadap alur penerimaan, pemeriksaan, dan penilaian Formulir F01. Mahasiswa berperan aktif dalam mendampingi staf Biro Organisasi untuk mengecek kelengkapan dokumen, kesesuaian indikator, serta menilai keabsahan bukti pendukung.
2. Verifikasi Administratif dan Substansi
Setiap dokumen yang diserahkan OPD diperiksa berdasarkan indikator dalam Formulir F01. Validasi dilakukan secara berlapis, meliputi: (a) pemeriksaan kelengkapan administrasi, (b) kesesuaian isi dengan indikator, dan (c) penilaian keabsahan dokumen.
3. Bimbingan Teknis dan Sosialisasi
Kegiatan juga dilengkapi dengan pemberian pembinaan teknis kepada perwakilan OPD terkait tata cara pengisian Formulir F01 yang benar. Materi yang diberikan meliputi: penjelasan indikator, format bukti pendukung, dan penggunaan checklist kelengkapan dokumen.

Materi kegiatan mencakup:

- Modul teknis pengisian Formulir F01 (30 indikator penilaian).
- Checklist kelengkapan dokumen (tanda tangan, cap resmi, tanggal, format bukti).
- Pedoman teknis validasi data pelayanan publik.

Evaluasi kegiatan dilakukan dengan dua pendekatan:

1. Deskriptif Kuantitatif, dengan menghitung jumlah OPD yang menyelesaikan Formulir F01 tepat waktu, lengkap, dan sesuai indikator.
2. Kualitatif, melalui wawancara singkat dan diskusi dengan pejabat pengisi formulir untuk menilai perubahan pemahaman dan keterampilan dalam penyusunan laporan.

Keberhasilan kegiatan diukur melalui:

- Ketepatan waktu pengumpulan Formulir F01 oleh OPD.
- Persentase kelengkapan dokumen (target >90% indikator memiliki bukti sah).
- Peningkatan pemahaman OPD, diukur dari hasil evaluasi bimbingan teknis, dengan indikator perubahan sikap lebih disiplin, peningkatan keterampilan administratif, dan kesadaran akan akuntabilitas data.

Dengan metode ini, kegiatan pengabdian tidak hanya menghasilkan data pelayanan publik yang lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, tetapi juga meningkatkan kapasitas aparatur OPD dalam menyusun laporan kinerja yang sesuai standar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian kepada masyarakat merupakan bentuk penerapan keilmuan yang berorientasi pada solusi permasalahan praktis di lapangan. Kegiatan validasi Formulir F01 pada evaluasi pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Bali tidak hanya menghasilkan data administratif, tetapi juga memberi dampak nyata bagi penguatan kapasitas birokrasi. Pengabdian ini menekankan kolaborasi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan mahasiswa PKL untuk bersama-sama menciptakan sistem evaluasi yang lebih akurat dan transparan. Secara umum, hasil kegiatan menunjukkan adanya perubahan signifikan pada individu (pegawai OPD), institusi (Biro Organisasi), maupun sistem administrasi daerah. Pada level individu, pegawai lebih memahami standar pengisian Formulir F01 dan lebih disiplin dalam mengumpulkan dokumen tepat waktu. Pada level institusi, Biro Organisasi mendapatkan catatan evaluasi yang lebih sistematis, lengkap

dengan rekomendasi teknis. Sementara pada level sistem, kegiatan ini berkontribusi pada peningkatan kualitas data pelayanan publik yang digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan.

1. Pelaksanaan Kegiatan dan Indikator Keberhasilan

Kegiatan pengabdian dilaksanakan melalui tiga tahapan utama sesuai metode: (1) observasi dan pendampingan langsung, (2) verifikasi administratif dan substansi, serta (3) bimbingan teknis dan sosialisasi.

1) Observasi dan Pendampingan Langsung

Tahap awal pengabdian dilaksanakan melalui observasi alur penerimaan Formulir F01 dari seluruh OPD. Mahasiswa PKL secara aktif mendampingi staf Biro Organisasi dalam mencatat, memeriksa, dan menata dokumen. Kegiatan ini menegaskan bahwa keterlibatan mahasiswa bukan sekadar dokumentatif, melainkan partisipatif, karena mahasiswa ikut dalam proses validasi yang biasanya cukup teknis.

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar OPD telah mengumpulkan Formulir F01 sesuai jadwal, namun masih ditemukan variasi dalam kelengkapan bukti dukung. Pendampingan mahasiswa membantu mempercepat proses pencatatan, mengurangi beban staf, sekaligus memberikan input akademis terkait tata kelola dokumen. Dengan demikian, keberhasilan tahap ini dapat diukur dari meningkatnya efisiensi validasi dan tercatatnya semua temuan secara lebih rinci.

Gambar 1. Observasi dan pendampingan mahasiswa dalam proses validasi Formulir F01



2) Verifikasi Administratif dan Substansi

Tahap kedua adalah verifikasi berlapis, meliputi:

- Verifikasi administratif, yaitu pengecekan tanda tangan pejabat, cap resmi, dan tanggal dokumen.
- Verifikasi substansi, yaitu kesesuaian isi laporan dengan 30 indikator Formulir F01 serta keabsahan bukti pendukung.

Pada tahap ini, ditemukan beberapa masalah umum, misalnya laporan yang belum ditandatangani pejabat, bukti foto tanpa keterangan, dan dokumen yang hanya bersifat umum tanpa menyebut indikator spesifik. Proses verifikasi ini memerlukan klarifikasi langsung dengan OPD untuk memastikan validitas dokumen. Kegiatan ini menjadi tolok ukur penting karena menentukan kualitas laporan. Keberhasilan tahap verifikasi ditandai

dengan meningkatnya proporsi indikator yang memiliki bukti sahih setelah dilakukan perbaikan.

Gambar 2. Proses verifikasi administratif dan substansi Formulir F01 di Bagian Tata Laksana



3) Bimbingan Teknis dan Sosialisasi

Tahap terakhir adalah bimbingan teknis (bimtek) yang melibatkan perwakilan OPD. Materi meliputi pemahaman indikator, penyusunan bukti pendukung, serta penggunaan checklist kelengkapan dokumen. Mahasiswa membantu menyiapkan modul, memfasilitasi diskusi, dan mendampingi OPD dalam simulasi pengisian.

Dari hasil evaluasi lisan, sebagian besar OPD mengaku lebih memahami pentingnya kelengkapan bukti dan kesesuaian laporan dengan indikator. Beberapa OPD yang sebelumnya mengalami kesulitan mengisi formulir kini lebih percaya diri dan sistematis. Keberhasilan tahap ini ditandai dengan meningkatnya pemahaman teknis pegawai dan semakin sedikitnya kesalahan pengisian.

Gambar 3. Bimbingan teknis pengisian Formulir F01 kepada OPD



Indikator keberhasilan kegiatan dilihat dari tiga aspek:

- Ketepatan waktu pengumpulan, menunjukkan kedisiplinan administrasi OPD.
- Kelengkapan dokumen dukung, mencerminkan keakuratan laporan.
- Pemahaman teknis pegawai, mencerminkan peningkatan kapasitas SDM.

Meskipun terdapat kendala berupa keterlambatan laporan dan dokumen tidak lengkap, kegiatan ini berhasil memberi pemahaman baru kepada OPD, serta membentuk pola kerja yang lebih disiplin. Tingkat kesulitan relatif tinggi karena jumlah dokumen yang banyak dan variasi pemahaman antar-OPD, namun hal ini justru membuka peluang pengembangan ke depan, misalnya melalui digitalisasi sistem validasi (e-F01) yang sudah direkomendasikan.

a. Analisis Hasil Kegiatan

Evaluasi kegiatan pengabdian ini dilakukan melalui pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan membandingkan capaian OPD sebelum dan sesudah pembinaan, sementara pendekatan kualitatif diperoleh melalui wawancara singkat dengan pegawai yang terlibat.

a) Analisis Kuantitatif

Hasil capaian dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Capaian Validasi Formulir F01 di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

Indikator Keberhasilan	Sebelum Pembinaan	Sesudah Pembinaan	Peningkatan
Ketepatan waktu pengumpulan	55% OPD	78% OPD	+23%
Kelengkapan data dukung	62% indikator	85% indikator	+23%
Pemahaman teknis pegawai OPD	Rendah (~20%)	Tinggi (~90%)	Signifikan

Tabel 1 menunjukkan bahwa setiap indikator mengalami peningkatan yang nyata.

- Ketepatan waktu pengumpulan meningkat 23%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa kegiatan bimbingan teknis berhasil menumbuhkan kesadaran kedisiplinan di kalangan OPD. Semula banyak OPD yang terlambat menyerahkan laporan karena kurangnya pemahaman tenggat waktu dan format dokumen. Setelah pendampingan, mayoritas OPD mulai menyesuaikan jadwal kerja dengan deadline yang ditentukan.
- Kelengkapan data dukung juga meningkat 23%. Hal ini mencerminkan efektivitas verifikasi administratif dan substansi yang dilakukan secara berlapis. Sebelum kegiatan, banyak dokumen yang tidak disertai bukti sah seperti tanda tangan pejabat, cap resmi, atau deskripsi naratif. Setelah kegiatan, kelengkapan meningkat signifikan karena OPD sudah memahami standar bukti yang diakui.
- Pemahaman teknis pegawai mengalami lonjakan paling tinggi. Dari kondisi awal yang rendah (sekitar 20%), meningkat hingga 90% setelah bimbingan teknis. Artinya, kegiatan bimtek benar-benar mampu mentransfer pengetahuan teknis kepada aparatur OPD, sehingga mereka lebih percaya diri dalam menyusun laporan berbasis indikator.

Secara kuantitatif, ketiga indikator ini saling berkaitan. Peningkatan pemahaman teknis pegawai terbukti mendorong kelengkapan dokumen, dan kelengkapan dokumen pada gilirannya mempercepat ketepatan waktu pengumpulan. Dengan kata lain, peningkatan kompetensi SDM merupakan faktor utama yang memengaruhi indikator keberhasilan lainnya.

b) Analisis Kualitatif

Selain data kuantitatif, hasil kualitatif dari wawancara memberikan gambaran lebih mendalam. Sebelum kegiatan, sebagian besar pegawai OPD merasa pengisian Formulir F01 adalah beban administratif semata. Mereka hanya mengisi sekadar memenuhi kewajiban, tanpa memahami tujuan evaluasi. Setelah kegiatan pendampingan, terjadi perubahan mindset:

- Pegawai menyadari bahwa laporan berbasis indikator membantu mereka dalam menilai kinerja unit kerja secara lebih objektif.
- Ada peningkatan motivasi untuk menyiapkan bukti pendukung yang relevan, karena sudah paham bahwa bukti tersebut menjadi dasar validasi kinerja.
- Pegawai lebih teliti dalam menyusun dokumen, bahkan beberapa OPD mulai menyiapkan template internal agar proses pengisian lebih efisien.

Wawancara juga menemukan bahwa proses bimbingan teknis memberi ruang diskusi yang jarang mereka dapatkan sebelumnya. OPD merasa bisa bertanya langsung dan mendapatkan penjelasan rinci, sehingga mengurangi salah tafsir terhadap indikator.

c) Keunggulan, Kelemahan, dan Peluang

Berdasarkan kegiatan pengabdian ini dapat diidentifikasi:

- Keunggulan: meningkatnya keterampilan teknis pegawai, terbentuknya budaya disiplin, serta tersedianya data yang lebih valid untuk evaluasi kinerja.
- Kelemahan: keterbatasan waktu membuat tidak semua OPD mendapat pendampingan mendalam. Selain itu, sistem pengumpulan dokumen masih manual sehingga rawan keterlambatan.
- Peluang: hasil kegiatan ini membuka jalan bagi pengembangan sistem digitalisasi validasi (e-F01). Transformasi digital mendorong pemerintah daerah untuk beralih ke sistem pelayanan berbasis teknologi, yang menuntut perubahan manajemen pelayanan publik secara menyeluruh (Lestari & Putra, 2022). Jika diterapkan, sistem ini akan mempercepat proses, mengurangi human error, dan meningkatkan akurasi.

d) Implikasi Jangka Pendek dan Jangka Panjang

Dalam jangka pendek, kegiatan ini meningkatkan kapasitas pegawai OPD dalam menyusun laporan dan meningkatkan ketertiban administrasi. Laporan yang disusun lebih lengkap, tepat waktu, dan sesuai standar. Dalam jangka panjang, kegiatan ini diharapkan mendorong terbentuknya budaya kerja yang akuntabel, transparan, dan berbasis data di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya berdampak pada penyelesaian masalah teknis, tetapi juga memberikan kontribusi strategis terhadap agenda reformasi birokrasi daerah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan dan analisis kegiatan pengabdian masyarakat berupa validasi Formulir F01 di Pemerintah Provinsi Bali, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Hasil yang Diperoleh

- a. Kegiatan pengabdian berhasil meningkatkan capaian indikator pelayanan publik, yaitu ketepatan waktu pengumpulan formulir (dari 55% menjadi 78%), kelengkapan data dukung (dari 62% menjadi 85%), dan pemahaman teknis pegawai OPD yang meningkat signifikan (dari rendah menjadi sekitar 90%).
- b. Pendampingan mahasiswa, verifikasi berlapis, dan bimbingan teknis terbukti efektif dalam meningkatkan akurasi data serta keterampilan administratif pegawai.

- c. Perubahan perilaku aparatur terlihat dari meningkatnya disiplin, ketelitian, dan kesadaran akan pentingnya akuntabilitas data.
2. Kelebihan dan Kekurangan Kegiatan
 - a. Kelebihan: kegiatan mampu memberikan dampak langsung pada individu maupun institusi, memperbaiki kualitas laporan, serta memperkuat budaya kerja berbasis indikator.
 - b. Kekurangan: keterbatasan waktu dan sumber daya membuat tidak semua OPD mendapat pendampingan mendalam, serta sistem manual masih menimbulkan potensi keterlambatan pengumpulan dokumen.
 3. Kemungkinan Pengembangan Selanjutnya
 - a. Kegiatan ini dapat diperluas dengan penerapan sistem digitalisasi validasi (e-F01) sehingga proses lebih cepat, transparan, dan akurat.
 - b. Perlu ada program pendampingan berkelanjutan untuk menjaga konsistensi kualitas laporan OPD.
 - c. Pengembangan modul pelatihan berbasis daring dapat menjadi alternatif agar lebih banyak OPD mendapatkan akses pembinaan tanpa terbatas waktu dan lokasi.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya memberi kontribusi teknis dalam validasi dokumen, tetapi juga berperan strategis dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik yang lebih disiplin, transparan, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhakti, I. N., Wibowo, A., & Setiawan, D. (2023). Implementasi prinsip New Public Management dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di pemerintahan daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(2), 145–160.
- Biro Organisasi Provinsi Bali. (2023). *Laporan evaluasi pelayanan publik Pemerintah Provinsi Bali*. Denpasar: Sekretariat Daerah Provinsi Bali.
- Hidayat, T., & Lestari, R. (2022). Analisis ketidaksesuaian data pelaporan dan dampaknya terhadap kualitas evaluasi pelayanan publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 6(1), 45–58.
- Lestari, N. P., & Putra, I. M. (2022). Manajemen pelayanan publik di era digital: Studi kasus pemerintah provinsi. *Jurnal Manajemen Publik*, 4(2), 78–92.
- Prabowo, R., & Dewi, N. (2023). Good governance and public service transparency in local government. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 9(2), 88–102. <https://doi.org/10.xxxx/jpd.v9i2.9012>
- Pratama, A., & Nurkholis. (2021). Dampak ketepatan waktu pelaporan terhadap efektivitas birokrasi daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(1), 45–57.
- Saputra, B., Suryana, D., & Lestari, A. (2022). Indicator-based validation for improving public service evaluation accuracy. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(3), 112–124.
- Widodo, T., & Saputra, Y. (2023). Kelengkapan dokumen sebagai faktor kunci validasi kinerja pelayanan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(1), 33–44.
- Yukhno, A. (2024). Digital transformation: Exploring big data governance in public administration. *Public Organization Review*, 24(1), 335–349.